

	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.04
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 03

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Identificación, trámite, análisis y cierre de desviaciones significativas positivas.

RESPONSABLE: Profesional de PQR.

OBJETIVO: Determinar las causas de las desviaciones significativas positivas y detectar posibles fallas en las redes internas, equipo de medición, accesorios hidráulicos, tanques de almacenamiento de agua, entre otros para realizar una correcta liquidación del valor de sus consumos

ALCANCE: Se inicia con el reporte generado en el software de gestión comercial después de haber aplicado la facturación y termina con la identificación y arreglo de la causa del alto consumo, para poder realizar el cobro de acuerdo a lo que la ley contempla.

INSUMO: Los suscriptores que reportaron consumos que comparados con los promedios de los últimos seis períodos, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³). Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m³), información reportada por los aforadores en los procesos de facturación de nuestros suscriptores.

PRODUCTO: Cierre de la desviación significativa positiva.

USUARIOS: Gerencia, Director Comercial, Profesional PQR, Suscriptores, Entidades de Inspección y Vigilancia.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Desviación Significativa: Se entiende como los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis Períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m³). Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m³).

ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.



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

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.04

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

Versión
03

ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

Suscriptor potencial (Artículo 14132 (Ley 142 de 1994): Persona que ha iniciado Consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

Suscriptor : Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Usuario: (artículo 14.33 ley 142 de 1994 y decreto 302 de 2000): persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio. se le denomina también Consumidor.

Medidor: Dispositivo mecánico que mide el consumo que se hace del agua provista por el acueducto. Puede ser individual, cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un solo contrato; colectivo cuando mide consumos realizados en desarrollo de más de un contrato; o en general, si es para medir consumos en desarrollo de un solo contrato hecho en interés de muchas personas que tiene propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o urbanizaciones multifamiliares cerradas.

Medición: (resolución CRA 14 de 1997 y artículo 146 ley 142 de 1994): 1. Conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios. La medición debe efectuarse mediante instrumentos idóneos (micro medidor). En ausencia de éstos, los consumos se pueden determinar: a) por el consumo promedio de otros periodos del mismo usuario; b) consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares; c) aforos individuales. 2. también se considera como medición el sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto.

Consumo: cantidad de metros cúbicos recibidas por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la presente resolución.



PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.04

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

Versión
03

Consumo anormal: consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

Consumo estimado: es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

Consumo facturado: es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la comisión para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. en el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.

Consumo medido: es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

Vertimiento (artículo 3 decreto 901 de 1997): cualquier descarga final de un elemento, sustancia o compuesto, que esté contenido en un líquido residual de cualquier origen, ya sea agrícola, minero, industrial de servicios, aguas negras o servidas, a un cuerpo de agua, canal, al suelo o al subsuelo.

Aforo de agua: es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

Facturación: conjunto de actividades necesarias para producir la factura o cuenta de cobro, que incluye lectura, determinación del consumo, revisión previa, liquidación del consumo, elaboración de la factura y entrega en el domicilio del usuario.

Falla en la prestación del servicio (artículos 136 y 137 ley 142 de 1994): incumplimiento de la empresa en la prestación continuad el servicio. El usuario tiene derecho a las reparaciones que la falla le ocasione, tales como: a) al no cobro del cargo fijo si la falla se presenta continuamente en un periodo de 15 días o más; b) alno pago del servicio de aseo si la frecuencia de recolección es inferior al 50% de la prevista en el contrato de condiciones uniformes de aseo; c) a la indemnización de perjuicios, excepto si hay fuerza mayor o caso fortuito.

Filtración lenta (acueducto): proceso de filtración a baja velocidad.

Filtración rápida (acueducto): proceso de filtración a alta velocidad

4



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

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2017-04-28

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.04

Versión
03

Fuga: cantidad de agua que se pierde en un sistema de acueducto por accidentes en la operación, tales como rotura o fisura de tubos, rebose de tanques, o fallas en las uniones entre las tuberías y los accesorios.

Fuga imperceptible (decreto 302 de 2000): volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

Fuga perceptible (decreto 302 de 2000): volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

Red interna (decreto 302 de 2000): es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

Consumo promedio (artículo 25 decreto 1842 de 1991): cálculo que se hace sobre los últimos seis consumos si la facturación es mensual o sobre los últimos tres si es bimestral. Se emplea, entre otras razones, cuando el instrumento de medición presenta desperfectos, cuando es inaccesible para la lectura, cuando se retira para efectuarle revisión técnica o cuando existen filtraciones y/o fugas imperceptibles. En este último caso, el usuario tiene un plazo de dos meses para corregirlas, y si no lo hiciera, a partir de ese término se le cobrará el consumo medido (artículo 24 decreto 1842 de 1991 y artículo 146 ley 142 de 1994).

Facturar según medición: cuando se factura todos los metros de agua que el usuario consumió.

Facturar promedio: cuando se factura el promedio histórico que ha registrado en los últimos tres meses en los dos servicios.

Facturar 100% acueducto y promedio en vertimiento: cuando se cobra la totalidad de metros consumidos en el servicio de agua pero se cobra promedio en el servicio de alcantarillado.

Error de aforo: Cuando la lectura es mal tomada.



PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

Versión

03

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
IDENTIFICACIÓN			
1. Después de aplicado el proceso de facturación se genera el reporte de desviaciones significativas positivas.	Anexo 1	Auxiliar administrativo PQR	Reporte de software de gestión comercial
2. Se exporta el informe del software de gestión comercial.		Auxiliar administrativo de PQR	Reporte de software de gestión comercial
3. Se analiza el reporte, generando un listado de suscriptores que deben ser verificados en el software de gestión comercial para determinar o descartar causas ya conocidas como fraudes de fluidos, ilegales, error de aforo u otro tipo de anomalía.		Auxiliar administrativo de PQR	Software de gestión comercial
TRÁMITE			
4. Se genera notificación para informar al suscriptor o usuario de la desviación significativa. Protocolo 1. Notificación desviación significativa.		Auxiliar administrativo de PQR	51.29.01.01 COMUNICACIONES ENVIADAS_DESVIACION_NOTIFICACION
5. Se carga al Software de gestión comercial el oficio generado al usuario de la notificación.		Auxiliar administrativo de PQR	Software de gestión comercial
6. Se entregan las cartas a los inspectores para realizar el proceso de entrega, si no se encuentra a nadie en el inmueble se dejara copia y se diligencia el Formato 51.13.02.08 Inspección de Campo dejando la constancia que se visita el inmueble.		Auxiliar administrativo de PQR	Libro Radicador

8



PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.04

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

Versión
03

Posteriormente el inspector entrega al auxiliar administrativo las cartas con el original del formato 51.13.02.08 Inspección de Campo, el cual es comparado con el trabajo entregado en la mañana.

7. Inspecciones en Campo. Se entrega al inspector las desviaciones que requieren visitas para detectar la causa del alto consumo, desviaciones que estén en seguimiento o que tengan citas programadas e inspecciones para verificación de arreglos.

Cuando el inspector realiza visita para hacer la inspección del alto consumo se puede presentar una de las siguientes situaciones:

Se detecte la causa del alto consumo:

- **Con fuga perceptible:** Se informa al usuario cual es la causa del alto consumo y la forma en cómo debe corregir la anomalía, se toman registros fotográficos, se elabora informe y deja copia.
- **Con fuga imperceptible:** Se realiza prueba hidrostática, se toman registros fotográficos se elabora informe y se deja copia al suscriptor o usuario, se le informa que para detectar este tipo de fuga es necesario el servicio de geófono teniendo en cuenta que según la resolución vigente emitida por la Empresa. Este tipo de fugas son detectadas cuando la pérdida del caudal es de un litro por minuto y el servicio de agua este llegando con buena presión, se presta en horas de la noche o en la madrugada y es necesario acercarse a la empresa para pagar el servicio por anticipado anexando fotocopia del Rut y de la cedula del solicitante.

Nota .1 Se le informa al usuario que el tiempo establecido para hacer los arreglos de las anomalías encontradas es de dos meses si no se corrige la empresa podrá facturar la totalidad de metros cúbicos pendientes según Ley 142 de 1994. "Art. 146.: La medición del consumo, y el precio en el contrato. Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de

Inspector

51.13.02.08
Inspección de
Campo



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

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVICIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.04

Versión

03

períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

• Cuando no se detecta la causa de la desviación pero el alto consumo persiste: Se elabora informe y deja copia al suscriptor o usuario, se da a conocer que se hará seguimiento programando nueva visita preferiblemente en horas nocturnas, una vez se efectúe la revisión y se detecte la causa del alto consumo se asesora al usuario, se indica cuáles son las correcciones que debe realizar, se elabora informe y deja copia al suscriptor o usuario.

Nota 2. Cuando se realiza la visita y no se encuentran novedades en las redes internas, tanques de almacenamiento, equipos de medición y accesorios; al siguiente mes el consumo se normaliza, se le informa al usuario que no presenta novedad alguna, se procederá a facturara la totalidad de metros pendientes.

Nota 3. Cuando no se pueda realizar la inspección ni notificar por que el usuario no se encontró en el predio se dejara copia de la carta de notificación y se estará realizando seguimiento en horario extra laboral para poder localizar y notificar al usuario.

Nota 4. Cuando el predio esta deshabitado se notificara por aviso y se anexara copia de la carta de notificación al recibo de agua.

8. Al finalizar la jornada laboral el inspector entrega el formato 51.13.02.08 *Inspección de Campo* debidamente diligenciado y el registro fotográfico, el cual es descargado por la auxiliar administrativa.

9. Se organizara las desviaciones y se llevara un control en el libro para registrar el trabajo que se le está entregando al inspector el cual llevara los siguientes datos: código interno, fecha de entrega, firma del funcionario quien recibe.

Inspector

51.13.02.08
Inspección de
Campo

K



PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.04

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2017-04-28

Versión
03

10. Posteriormente de haber entregado el trabajo del día al funcionario se revisara el libro para verificar las desviaciones que hayan devuelto este proceso se hace para registrar la entrega y devolución de las desviaciones significativas por los inspectores de campo.

11. Información y servicio prestado al usuario que se acerca a la línea de ATC.

- Cuando se notifica la desviación significativa al usuario y éste se acerque a las oficinas de ATC, se procederá a programar visita para la inspección o informará la causa del alto consumo.

- Cuando el suscriptor y/o usuario se acerque a solicitar el servicio de geófono:

El usuario debe traer fotocopia del Rut y cedula, el funcionario tomara el numero consecutivo en la base llamada consolidado para la solicitud del geófono, llenara el formulario con los datos del suscriptor y solicitante posteriormente el usuario pagara en caja el valor que establezca la Empresa, a continuación se debe dirigir al área administrativa donde le darán una factura de venta con la cual volverá a dirigirse a la línea de ATC y entregara copia de estos documentos, ATC entregara este formato a la auxiliar administrativo de PQR para que ella llame a el usuario y programe la visita.

- Cuando ya se hizo la inspección al predio detectando la causa y el sitio del alto consumo el usuario se acercara para informar que ya hizo el respectivo arreglo y procede a solicitar visita para la verificación.

Línea de ATC

- 51.13.04.00
Solicitud de citas Programadas Desviaciones
- 51.13.04.01
Programación de Visitas
- 51.13.04.02
Formato de solicitud de geófono
- 51.13.04.03
Formato Consolidado solicitud de geófono
- 51.13.02.10
Formatos control de entrega desviaciones de ATC.

ANÁLISIS

12. Se proceden a revisar las inspecciones hechas por los inspectores las cuales se clasifican de la siguiente manera: Desviaciones con consumos excesivos, desviaciones con fuga perceptibles, desviaciones con fugas

Auxiliar de administrativo de PQR

Software de gestión comercial



PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2017-04-28

Versión

03

imperceptibles, desviaciones con seguimiento, desviaciones con pruebas pendientes, desviaciones que están pendiente de que el usuario realice el arreglo, desviaciones que no se pudieron notificar ni hacer primera visita, desviaciones que hicieron los arreglos y que ya fue subsanada la anomalía que generaba el alto consumo.

CIERRE

13. Desviaciones que se proceden a cerrar son :

- Desviaciones con fugas perceptibles ya que estas son responsabilidad del usuario, y no acceden a ningún descuento. *Según circular externa 006 de 2007 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS (Fugas Perceptibles: Cuando el prestador detecte fugas perceptibles, deberá comprobar que éstas son las que originaron el alto consumo, es decir, que deberá realizar todas las pruebas necesarias que permitan sustentar tal conclusión, lo cual hará constar en acta en los términos del numeral 2.6 de esta Circular.*

Probado que la desviación significativa es atribuible al usuario, el prestador podrá facturar, en la factura siguiente a la culminación de la investigación previa, los consumos medidos entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación. En la factura se cobrará las diferencias que resultaron entre el promedio que se venía cobrando y lo efectivamente medido. Si el usuario reclama la decisión de la empresa, el cobro no se hará efectivo hasta tanto no se haya resuelto la reclamación y la vía gubernativa, si fuere del caso.

- Desviaciones que se les detecto la causa del alto consumo y que ya hicieron los respectivos arreglos, estos ya fueron verificados por el inspector confirmando que la anomalía que generaba el alto consumo esta corregida.

Auxiliar de administrativo de PQR

Software de gestión comercial

51.13.02.08
Inspección de Campo



PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.13.04

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2017-04-28

14. Se procede a cerrar el proceso de desviación analizando y facturando según la anomalía encontrada en la inspección de la siguiente manera:

- **Facturar según medición:** Aplica cuando son fugas perceptibles como cisternas con griferías o flotadores dañados, llaves de control abiertas evidenciando desperdicio de agua o cuando el consumo de la desviación ya se normalizo y ya se hizo el respectivo seguimiento encontrando todo en normal funcionamiento.
- **Facturar 100% acueducto y promedio en vertimiento:** Aplica cuando no tienen instalado el flotador o este presenta fallas, o cuando el agua que se estaba perdiendo no estaba siendo vertida por alcantarillado, en razón a que solo se tendrá en cuenta el agua que normalmente se vierte al alcantarillado.
- **Facturar promedio:** Aplica cuando son fugas imperceptibles como tanques de almacenamiento con filtración, o redes internas con fugas.
- **Error de aforo, actualizar lectura y facturar según medición:** Aplica cuando el alto consumo es causado por la mal toma de lectura

Auxiliar de
administrativo
de PQR

Software de gestión
comercial

15. Después de que la desviación significativa este cerrada se procede a alimentar en Excel llamado control de desviaciones para archivo en el expediente del suscriptor.

Auxiliar de
administrativo
de PQR

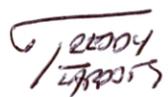
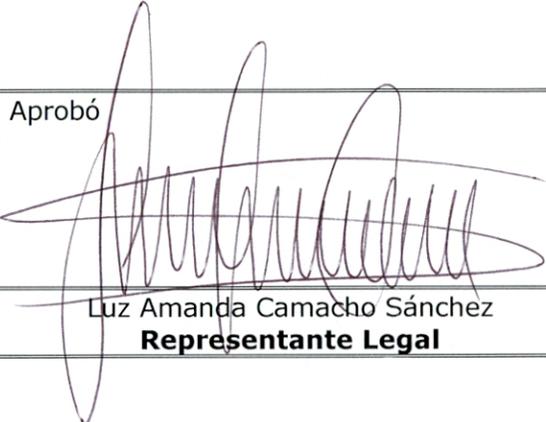
Archivo de Excel

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.29.01.01 COMUNICACIONES ENVIADAS_DESVIACION_NOTIFICACION, 51.13.02.08 Inspección de Campo, 51.13.04.00 Solicitud de citas Programadas Desviaciones, 51.13.04.01 Programación de Visitas, 51.13.04.02 Formato de solicitud de geófono, 51.13.04.03 Formato Consolidado solicitud de geófono, 51.13.02.10 Formatos control de entrega desviaciones de ATC.

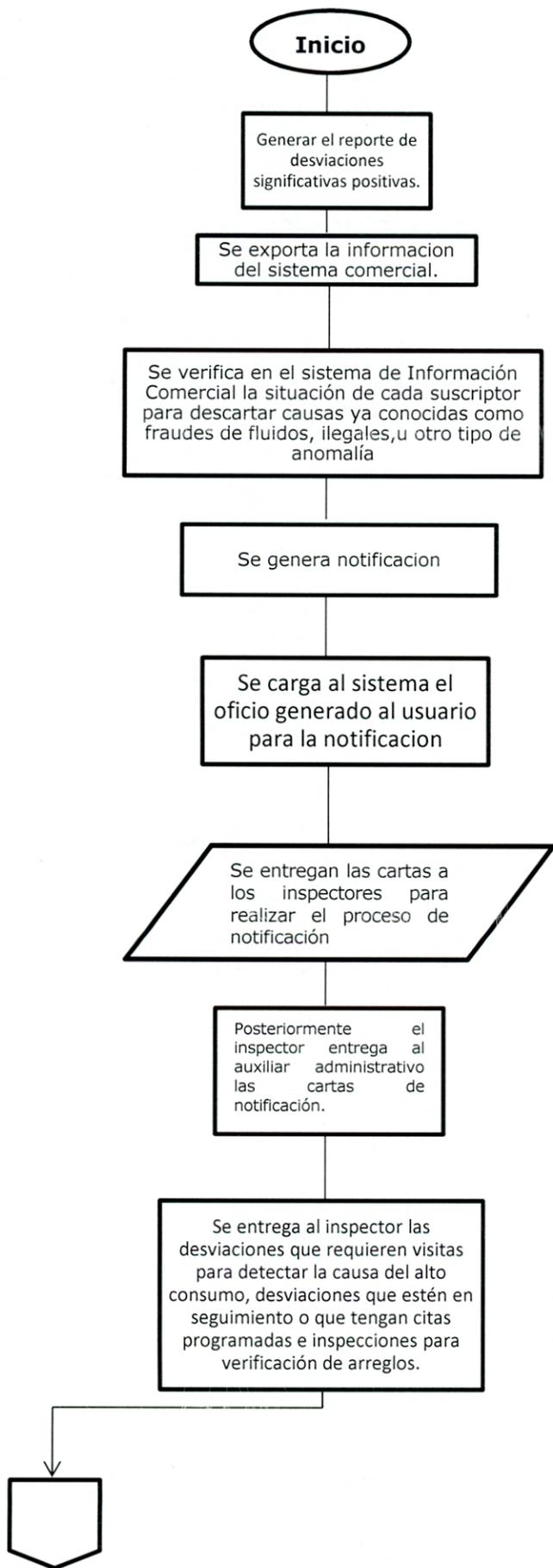
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.04
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 03

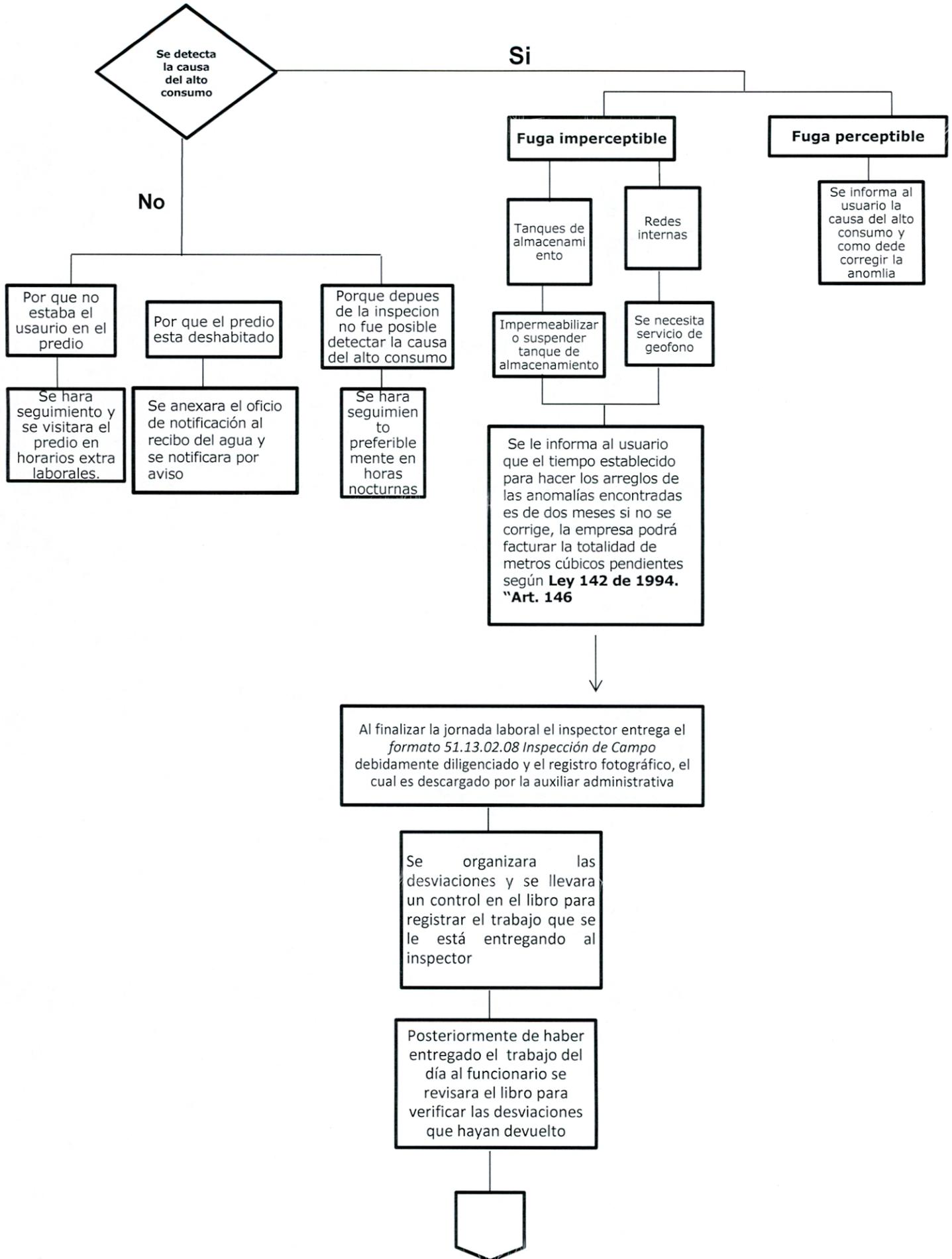
4. APROBACIONES

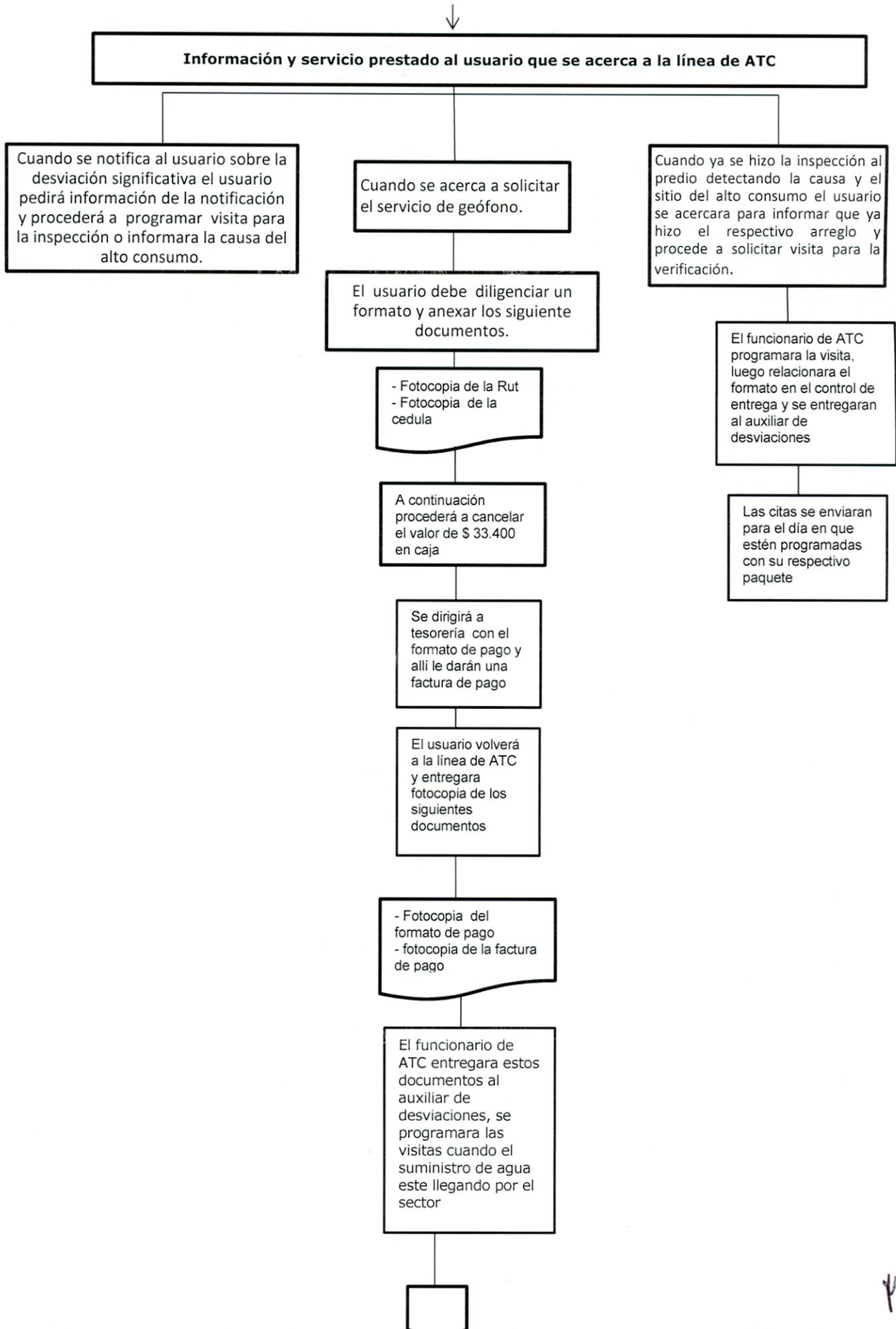
Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección SGC	Luz Amanda Camacho Sánchez Representante Legal

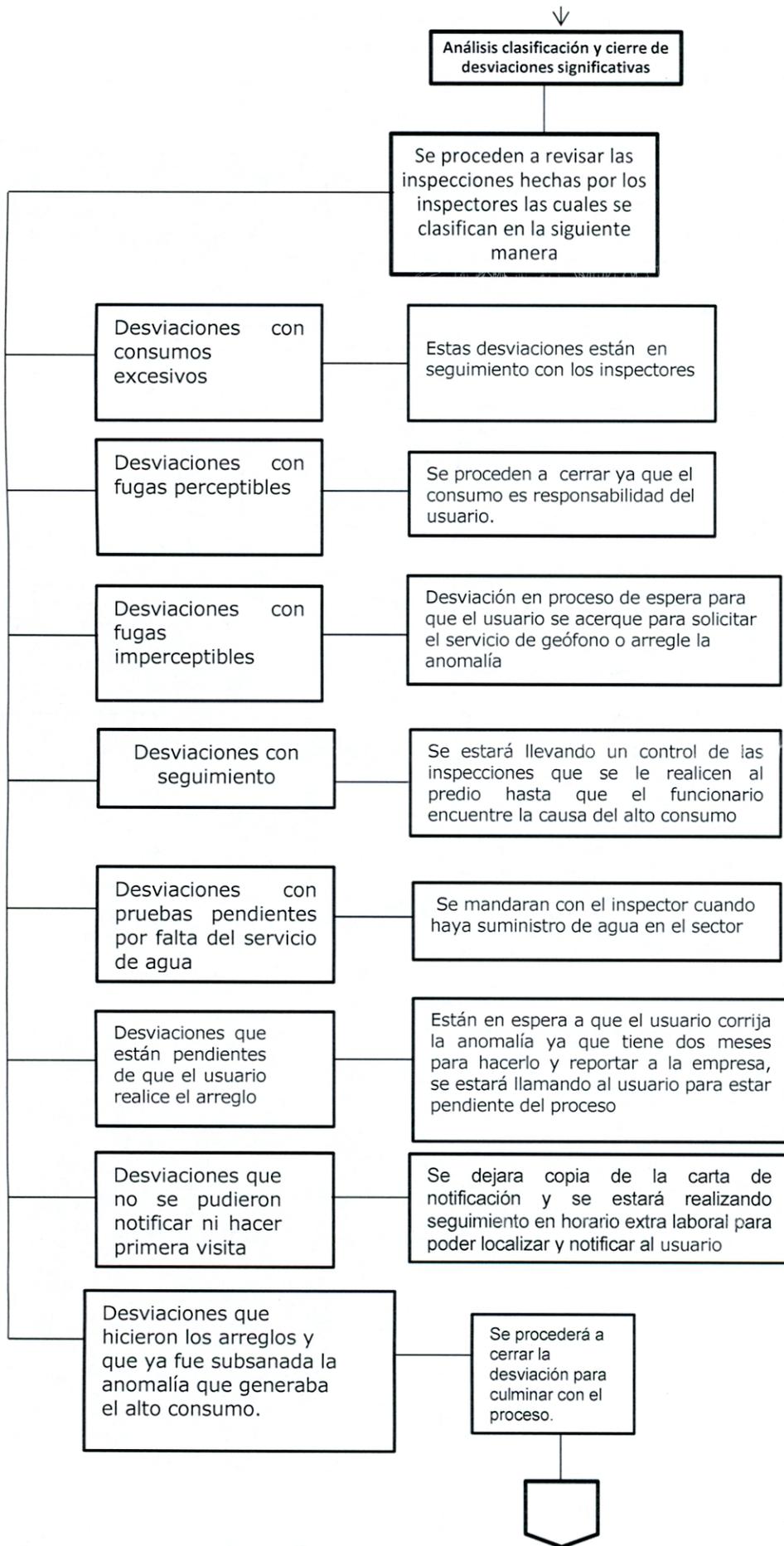
5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

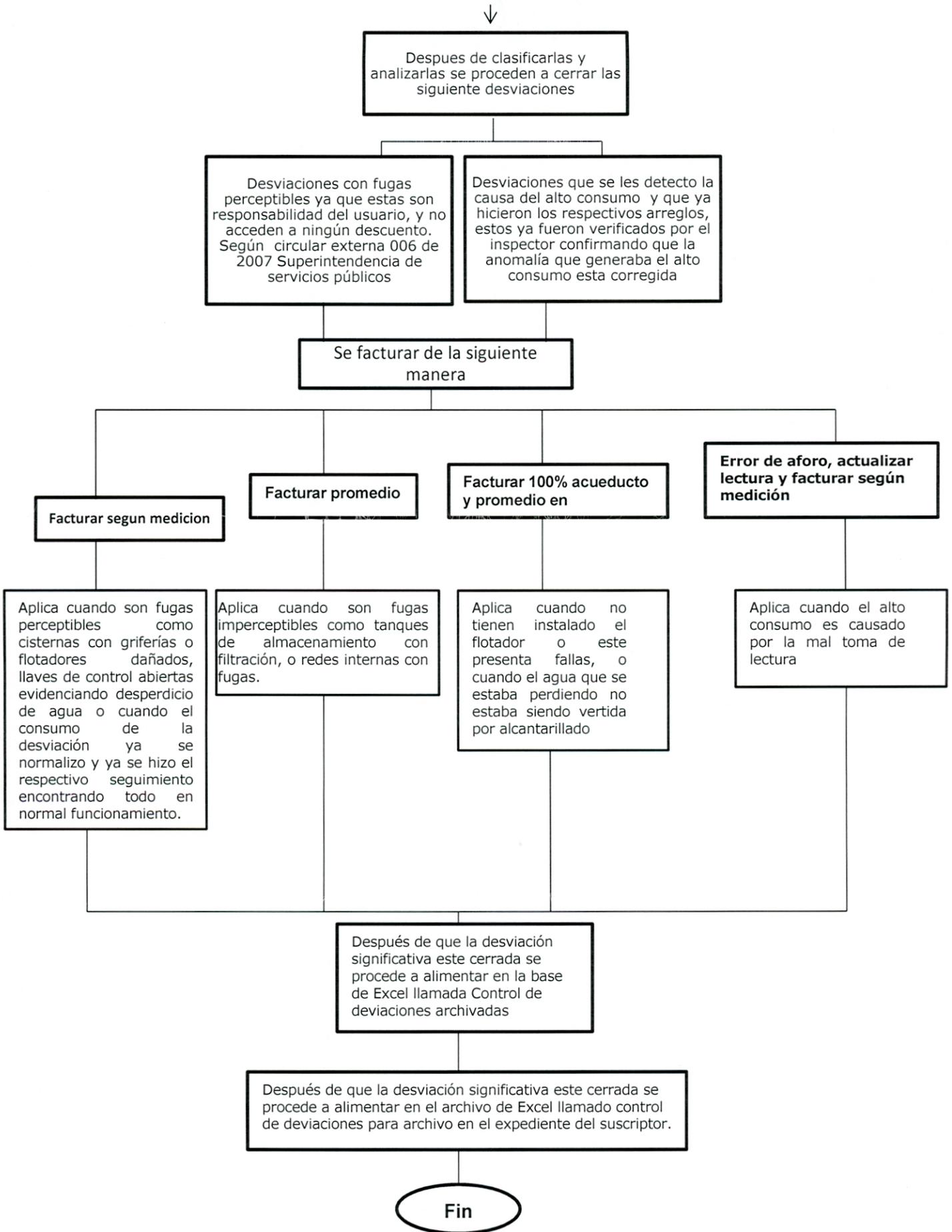
Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2017-04-28	Todos	Actualización términos y definiciones y	Representante Legal











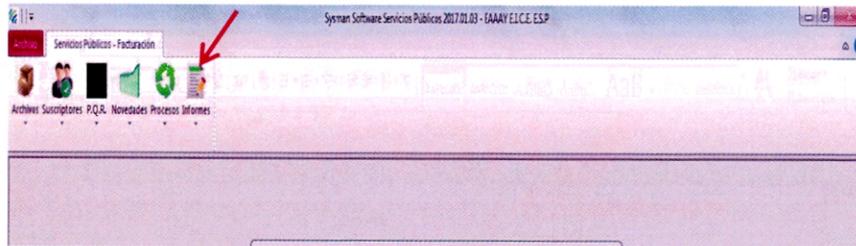
	PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.04
Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 01	

PROTOCOLO 1: PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN

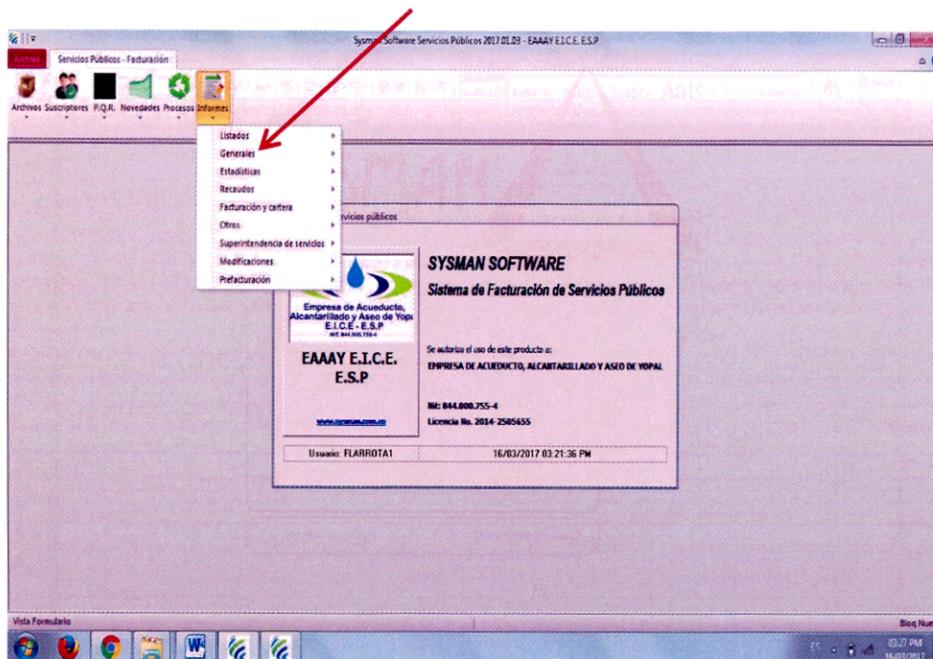
1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.



2. Ingresa al menú informes.

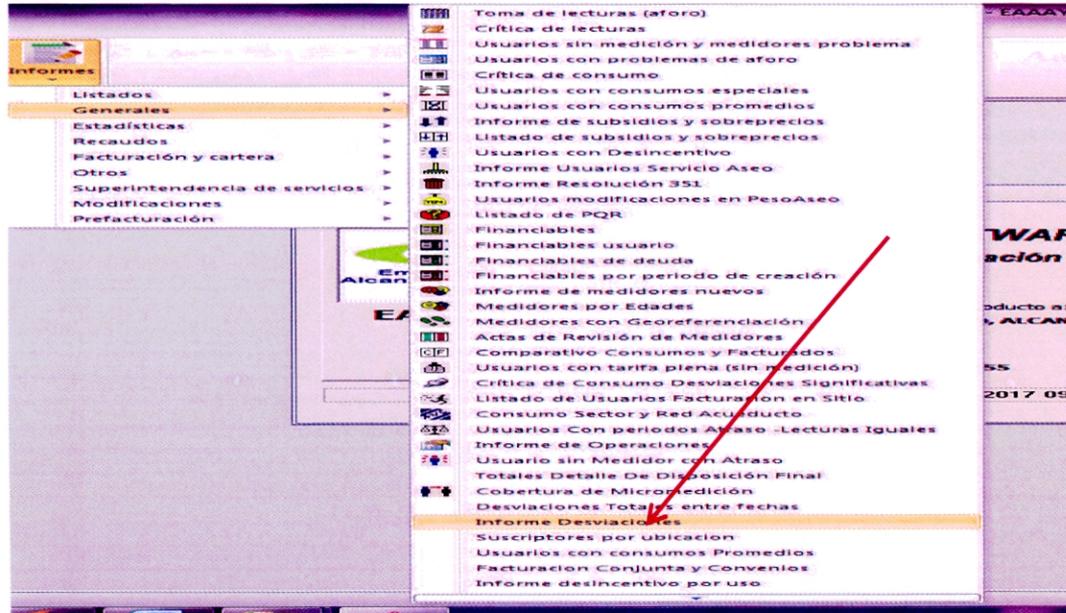


3. Ingresa al menú informes/generales.

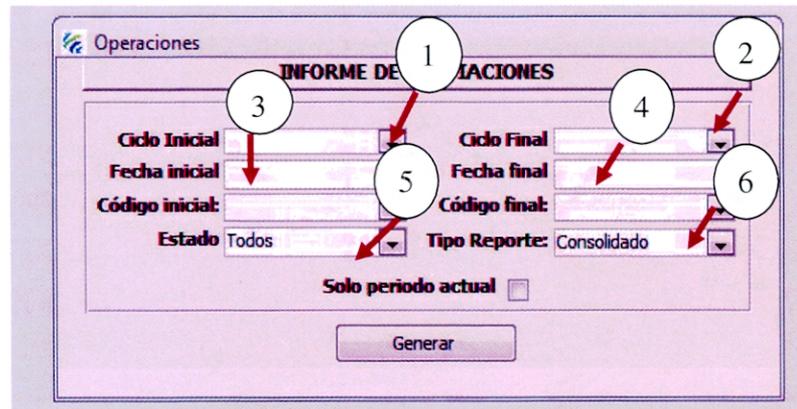


	PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Código 51.13.04

4. Ingresas al menú informes/generales/informe desviaciones.



5. Ingresas al menú informes/generales/informe desviaciones/selecciona el ciclo inicial, ciclo final, fecha inicial, fecha final, código inicial - se deja en blanco, código final - se deja en blanco, estado - todas, tipo de reporte - detallado/click en generar.



6. Se genera archivo en Excel con los siguientes campos:

- ✓ Ítem
- ✓ Ciclo
- ✓ Código Interno
- ✓ Código Ruta
- ✓ Nombre
- ✓ Dirección
- ✓ Uso
- ✓ Estrato
- ✓ No. Medidor



PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.04
Versión 01

Fecha de Elaboración
2017-04-28

Fecha Última Modificación
2017-04-28

- ✓ Lectura Anterior
- ✓ Lectura Actual
- ✓ Consumo Real
- ✓ Consumo Promedio
- ✓ Estado Proceso
- ✓ Decisión
- ✓ Año Apertura
- ✓ Periodo Apertura
- ✓ Fecha Apertura
- ✓ Año de cierre
- ✓ Periodo de Cierre
- ✓ Fecha Cierre

ITEM	CICLO	CODIGO INTI	CODIGO R	NOMBRES	DIRECCIÓN	USO	ESTRA	NO. MEDI	LEC. ANTE	LEC. AC'	CONS. R	CONS. P	PRON	ESTADO	PRI	DECISI	AÑO APER	PER. APEF	FECHA APEI	AÑO CIE	PER. CII	FECHA CI
5039	1	1053337	10510006100	RODIO DEL PILAR LEON, MAI	K-8A-N-43A-40	TOTALIZA	RESIDENCIAL	2	SMA-120878	1908	2126	165	30	Abierto			2017	02	02/02/2017			
							LECTURAS		CONSUMOS		VALORES PENDIENTES											
							NOMBRE PEI	AMTER	ACTUAL	FACTURA	REAL	PENDIE	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO								
							Febrero/2017	1908	1996	5	63	59	57277	290920								
							Marzo/2017	1996	2126	0	102	102	102730	70945								
5039	1	1050337	10510077400	SANDRA MILENA GIL DUCO	K-7BA-N-40-38	APTO-101	RESIDENCIAL	2	MDA-12-3195	945	1058	57	14	Abierto			2017	02	02/02/2017			
							LECTURAS		CONSUMOS		VALORES PENDIENTES											
							NOMBRE PEI	AMTER	ACTUAL	FACTURA	REAL	PENDIE	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO								
							Febrero/2017	945	1011	0	33	33	34460	25530								
							Marzo/2017	1011	1058	0	18	18	10703	7980								

7. Se filtra el título y se eliminan los títulos repetidos solo se deja uno.

8. De acuerdo al intervalo de fechas en la cual se hizo la consulta se debe dejar solo las desviaciones del mes que se va generar la notificación, asimismo, se eliminan las que ya están cerradas o ya tienen decisión.

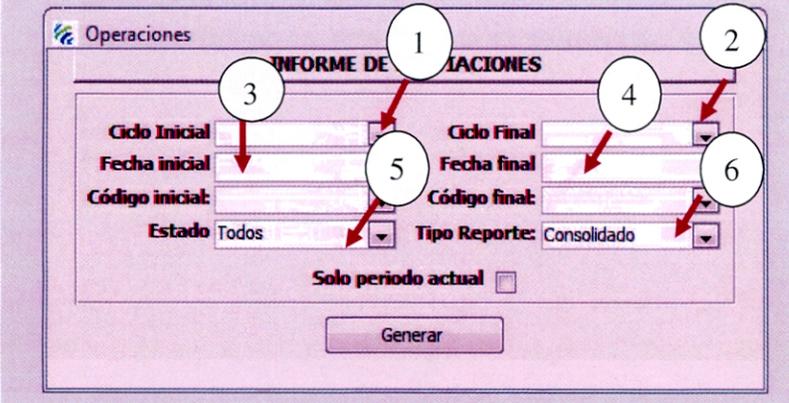
9. Se completa el código de ruta en los campos que hace falta, se guarda el archivo de Excel en la carpeta que se esté trabajando.

ITEM	CICLO	CODIGO INTERNO	CODIGO RUTA	NOMBRES	DIRECCIÓN
5043	1	1000023	105010002000	JUAN GARCIA HERNANDEZ	C-30-N-13A-52 M-W 10
			105010002000		
			105010002000		
			105010002000		
5044	1	1004426	105010426000	ECÉIDA NARANJO VELANDIA	K-12-N-32-28

Y

	PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.04
Fecha de Elaboración 2017-04-28		Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 01

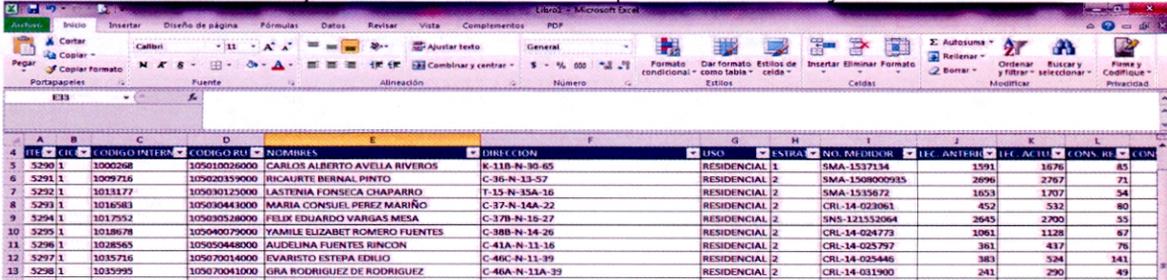
10. descargamos la base de consolidado en menú informes/generales/informe desviaciones/selecciona el ciclo inicial, ciclo final, fecha inicial, fecha final, código inicial - se deja en blanco, código final - se deja en blanco, estado - todas, tipo de reporte - consolidado/click en generar.



11. Se genera archivo en Excel con los siguientes campos:

- ✓ Ítem
- ✓ Ciclo
- ✓ Código interno
- ✓ Código ruta
- ✓ Nombres
- ✓ Dirección
- ✓ Uso
- ✓ Estrato
- ✓ No. medidor
- ✓ Lectura anterior
- ✓ Lec. actual
- ✓ Cons. real
- ✓ promedio
- ✓ Estado proceso
- ✓ Decisión
- ✓ Año apertura
- ✓ Per. apertura
- ✓ Fecha apertura
- ✓ Año cierre
- ✓ Per. cierre
- ✓ fecha cierre

12. Se filtra el título y se eliminan los títulos repetidos solo se deja uno.

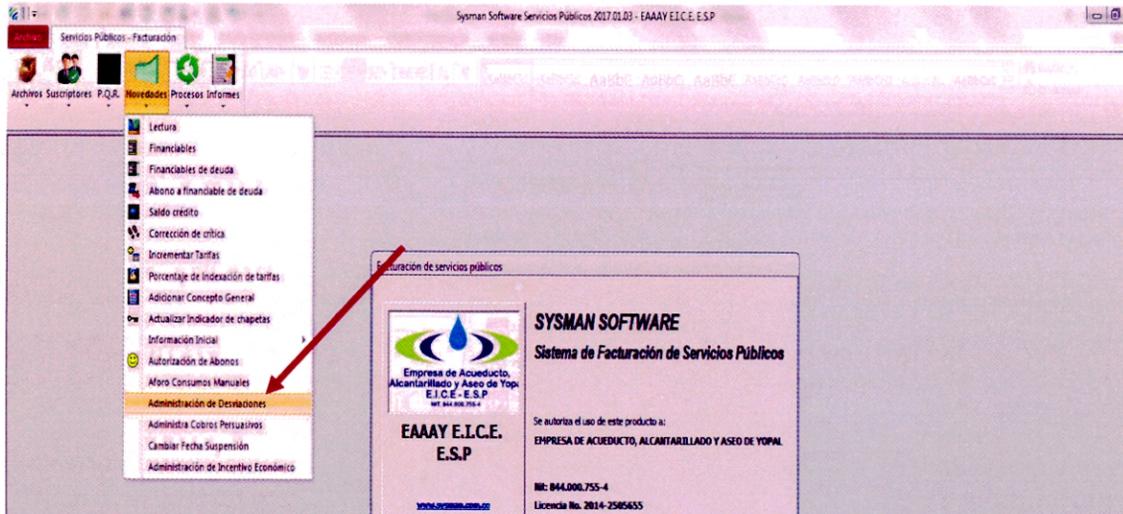


ITEM	CICLO	CODIGO INTERNO	NOMBRES	DIRECCION	USO	ESTRATO	NO. MEDIDOR	LEC. ANTERIOR	LEC. ACTUAL	CONS. REAL	CON
4	1	1009258	CARLOS ALBERTO AVELLA RIVEROS	K-118-N-30-65	RESIDENCIAL 1	1	SMA-1537134	1391	1676	85	
5	1	1009716	RICARTE BERNAL PINTO	C-36-N-13-57	RESIDENCIAL 2	2	SMA-150800935	2696	2767	71	
6	1	1013177	LASTENIA FONSECA CHAPARRO	T-15-N-35A-16	RESIDENCIAL 2	2	SMA-1535672	1653	1707	54	
7	1	1016583	MARIA CONSUELO PEREZ MARIÑO	C-37-N-14A-22	RESIDENCIAL 2	2	CRI-14-023061	452	532	80	
9	1	1017952	FELIX EDUARDO VARGAS MESA	C-37B-N-16-27	RESIDENCIAL 2	2	SNS-121552064	2645	2700	55	
10	1	1018678	YAMILE ELIZABET ROMERO FUENTES	C-38B-N-14-26	RESIDENCIAL 2	2	CRI-14-024773	1061	1129	67	
11	1	1028565	AJDEJUNA FUENTES RINCON	C-41A-N-11-16	RESIDENCIAL 2	2	CRI-14-025797	381	437	76	
12	1	1035716	EVARISTO ESTEPA EDILJO	C-46C-N-11-39	RESIDENCIAL 2	2	CRI-14-025446	383	524	141	
13	1	1035995	GRIA RODRIGUEZ DE RODRIGUEZ	C-46A-N-11A-39	RESIDENCIAL 2	2	CRI-14-031900	241	290	49	

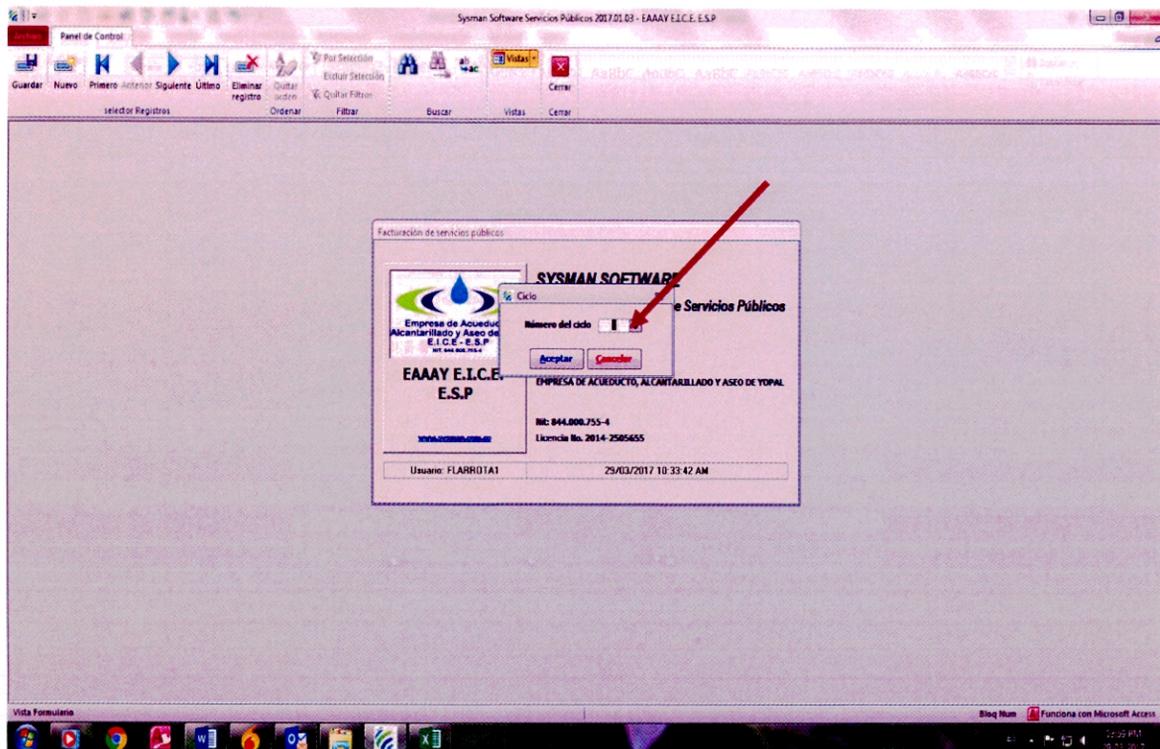
	PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.04
Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 01	

13. En la base detallada creamos una nueva pestaña que se llamara base, en ella se copiara la base consolidada, la base consolidada y la base detallada deben coincidir

14. Para verificar que las desviaciones reportadas en el informe de Excel sea igual al reportado en el sistema, se debe ingresar al menú novedades/administración de desviaciones/

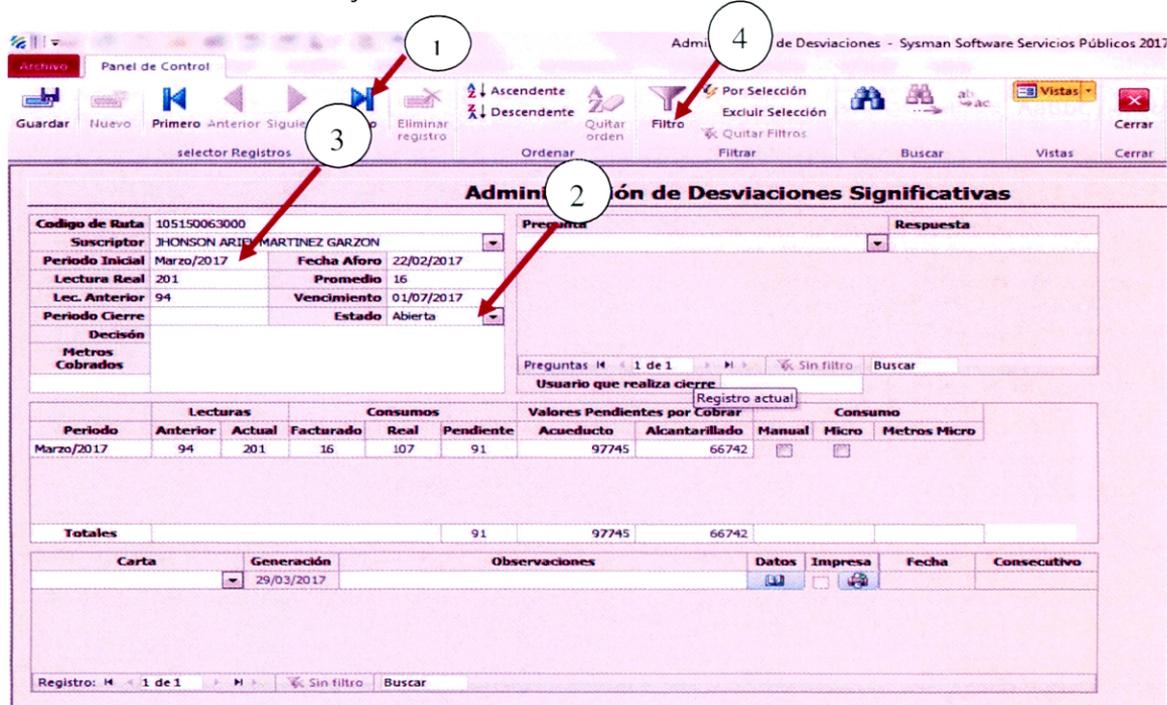


15. Se selecciona el número del ciclo y se da click en aceptar.



Y

16. En la barra de tareas se da click en último y ubicamos una desviación que está abierta, nos ubicamos en el mes que se está generando las notificaciones y se filtra el cual debe coincidir con el número arrojado del archivo en Excel.

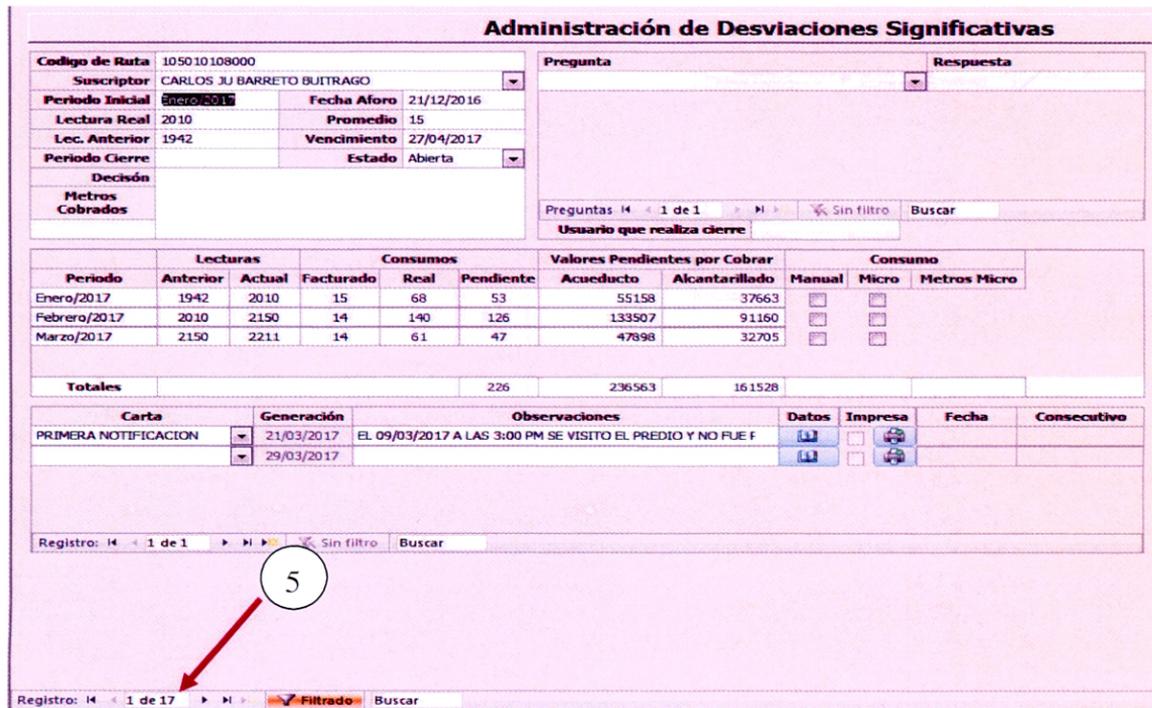


Administración de Desviaciones Significativas

Código de Ruta: 105150063000
 Suscriptor: JHONSON ARIZA MARTINEZ GARZON
 Periodo Inicial: Marzo/2017
 Lectura Real: 201
 Lec. Anterior: 94
 Periodo Cierre:
 Fecha Aforo: 22/02/2017
 Promedio: 16
 Vencimiento: 01/07/2017
 Estado: Abierta

Periodo	Lecturas		Consumos			Valores Pendientes por Cobrar				Consumo	
	Anterior	Actual	Facturado	Real	Pendiente	Acueducto	Alcantarillado	Manual	Micro	Metros	Metro
Marzo/2017	94	201	16	107	91	97745	66742	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Totales					91	97745	66742				

Carta:
 Generación: 29/03/2017
 Observaciones:
 Datos:
 Impresa:
 Fecha:
 Consecutivo:
 Registro: 1 de 1



Administración de Desviaciones Significativas

Código de Ruta: 105010108000
 Suscriptor: CARLOS JJ BARRETO BUITRAGO
 Periodo Inicial: Enero/2016
 Lectura Real: 2010
 Lec. Anterior: 1942
 Periodo Cierre:
 Fecha Aforo: 21/12/2016
 Promedio: 15
 Vencimiento: 27/04/2017
 Estado: Abierta

Periodo	Lecturas		Consumos			Valores Pendientes por Cobrar				Consumo	
	Anterior	Actual	Facturado	Real	Pendiente	Acueducto	Alcantarillado	Manual	Micro	Metros	Metro
Enero/2017	1942	2010	15	68	53	55158	37663	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Febrero/2017	2010	2150	14	140	126	133507	91160	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Marzo/2017	2150	2211	14	61	47	47898	32705	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Totales					226	236563	161528				

Carta:
 Generación: 21/03/2017
 Observaciones: EL 09/03/2017 A LAS 3:00 PM SE VISITO EL PREDIO Y NO FUE F
 Datos:
 Impresa:
 Fecha:
 Consecutivo:
 Registro: 1 de 17

PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN

Tipo de Documento
Procedimiento

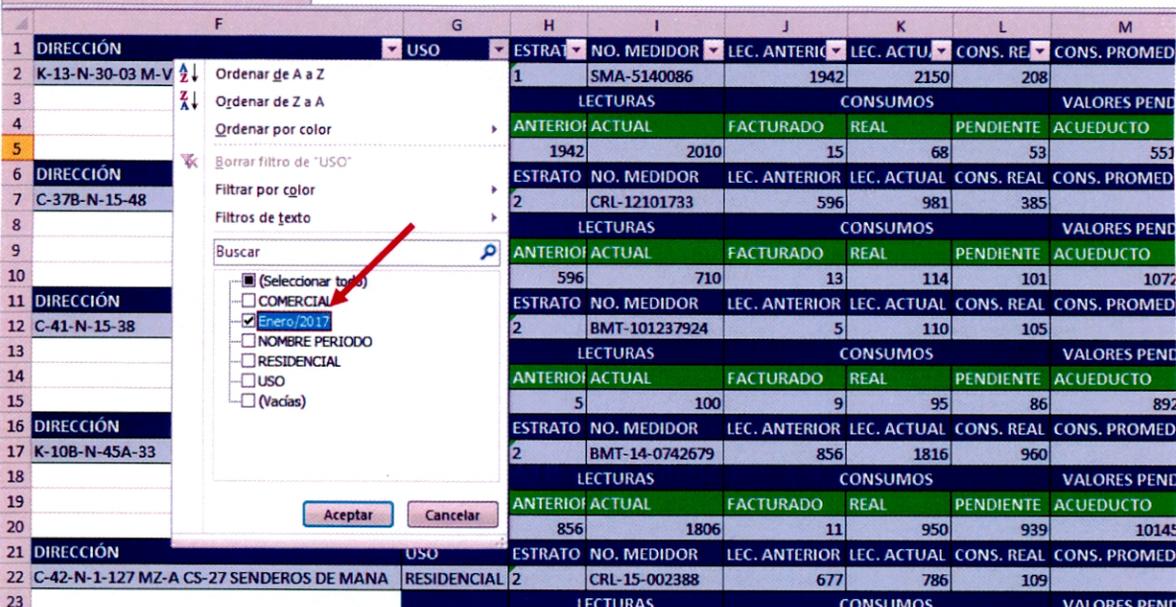
Código
51.13.04

Fecha de Elaboración
2017-04-28

Fecha Última Modificación
2017-04-28

Versión
01

17. en la base detallada filtramos uso y seleccionamos el mes



DIRECCIÓN	USO	ESTRATO	NO. MEDIDOR	LEC. ANTERIOR	LEC. ACTUAL	CONS. REAL	CONS. PROMED
K-13-N-30-03 M-V	RESIDENCIAL	1	SMA-5140086	1942	2150	208	
C-37B-N-15-48	RESIDENCIAL	2	CRL-12101733	596	981	385	
C-41-N-15-38	RESIDENCIAL	2	BMT-101237924	5	110	105	
K-10B-N-45A-33	RESIDENCIAL	2	BMT-14-0742679	856	1816	960	
C-42-N-1-127 MZ-A CS-27 SENDEROS DE MANA	RESIDENCIAL	2	CRL-15-002388	677	786	109	

18. Nos filtrara la siguiente informacion, crearemos una hoja nueva y copiamos la informacion

CIC	CODIGO INTERNA	CODIGO RUT	NOMBRES	DIRECCIÓN	USO	ESTRATO	NO. MEDIDOR	LEC. ANTERIOR	LEC. ACTUAL	CONS. REAL	CONS. PROMED
		105010108000			Enero/2017	1942	2010	15	68	53	
		105040041000			Enero/2017	596	710	13	114	101	
		105040532000			Enero/2017	5	100	9	95	86	
		105080331000			Enero/2017	856	1806	11	950	939	
		105160113000			Enero/2017	677	731	6	54	48	
		105050032000			Enero/2017	1915	1973	29	58	29	
		105070225000			Enero/2017	387	471	23	84	61	
		105090295000			Enero/2017	1320	1404	40	84	44	
		105110022000			Enero/2017	266	316	24	50	26	
		105110049000			Enero/2017	234	404	8	170	162	
		105110117000			Enero/2017	1927	2111	29	184	155	
		105110403000			Enero/2017	1668	1751	33	83	50	
		105150738000			Enero/2017	236	284	16	48	32	
		105150771000			Enero/2017	151	207	19	56	37	
		105050049000			Enero/2017	786	827	15	41	26	
		105050325000			Enero/2017	744	800	18	56	38	

19. Con los titulos: codigo de ruta, nombre, lectura anterior, lectura actual, facturado, real, pendiente, acueducto, alcantarillado, total.

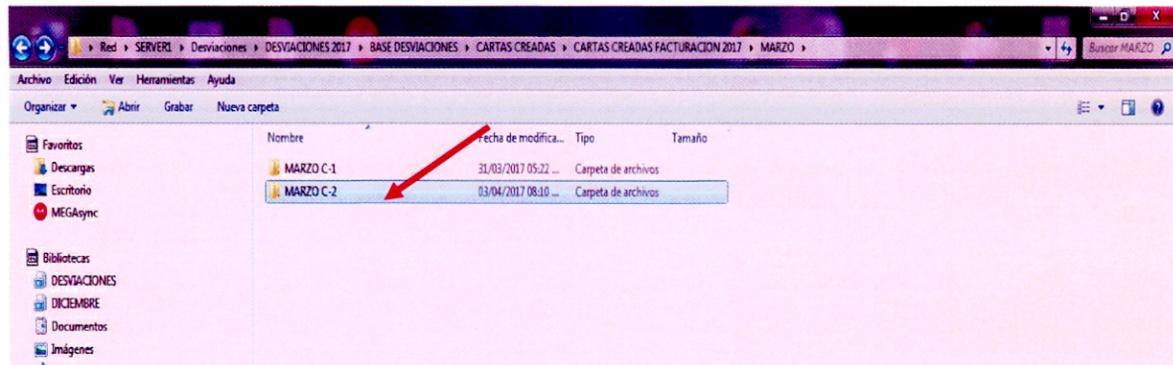
CODIGO DE RUTA	NOMBRE PEJ	ANTERIOR	ACTUAL	FACTURADO REAL	PENDIENTE	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL	
105010108000	Enero/2017	1942	2010	15	68	53	\$ 55,158	\$ 37,663	\$ 92,821
105040041000	Enero/2017	596	710	13	114	101	\$ 107,282	\$ 73,254	\$ 180,536
105040532000	Enero/2017	5	100	9	95	86	\$ 89,292	\$ 60,970	\$ 150,262
105080331000	Enero/2017	856	1806	11	950	939	\$ 1,014,513	\$ 692,722	\$ 1,707,235
105160113000	Enero/2017	677	731	6	54	48	\$ 46,814	\$ 31,965	\$ 78,779
105050032000	Enero/2017	1915	1973	29	58	29	\$ 31,426	\$ 21,458	\$ 52,884
105070225000	Enero/2017	387	471	23	84	61	\$ 66,103	\$ 45,136	\$ 111,239
105090295000	Enero/2017	1320	1404	40	84	44	\$ 47,680	\$ 32,557	\$ 80,237
105110022000	Enero/2017	266	316	24	50	26	\$ 28,175	\$ 19,238	\$ 47,413
105110049000	Enero/2017	234	404	8	170	162	\$ 167,966	\$ 114,690	\$ 282,656
105110117000	Enero/2017	1927	2111	29	184	155	\$ 167,966	\$ 114,690	\$ 282,656
105110403000	Enero/2017	1668	1751	33	83	50	\$ 81,275	\$ 55,494	\$ 136,769
105150738000	Enero/2017	236	284	16	48	32	\$ 33,810	\$ 23,086	\$ 56,896
105150771000	Enero/2017	151	207	19	56	37	\$ 40,095	\$ 27,378	\$ 67,473
105050049000	Enero/2017	786	827	15	41	26	\$ 26,874	\$ 18,351	\$ 45,225
105050325000	Enero/2017	744	800	18	56	38	\$ 41,179	\$ 28,118	\$ 69,297

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.758-4</p>	PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.04
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 01

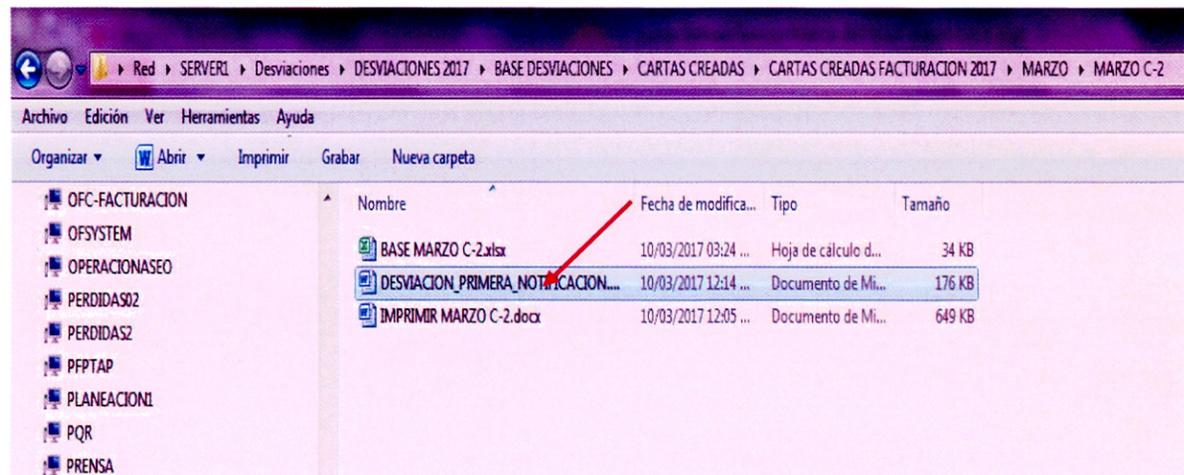
20. Seleccionamos desde casilla pendiente hasta la casilla total y lo copiamos en la base consolidada

C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V						
1	CODIGO HIT	CODIGO RUT	NOMBRES	DIRECCION	USO	ESTRATO	IVO	MEDIO	LEC. ANTERI	LEC. ACTUAL	CONS. REAL	CONIS. PROX	ESTADO	PRC.	DECISION	AÑO	APERTI	PER.	APERTI	FECHA	APEI	PENDIENTE	ACUJEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
2	1011120	1050101080	CARLOS JU	K-13-N-30-0	RESIDENCIA	1	SMA-514006	1942	2010	68	15	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	53	\$	55,158	\$	37,663	\$	92,821			
3	1018270	1050400410	JOSE ANTON	C-378-N-15-3	RESIDENCIA	2	CRL-121017	596	710	114	13	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	101	\$	107,282	\$	73,254	\$	180,536			
4	1023303	1050405320	NESTOR FOM	C-41-N-15-3	RESIDENCIA	2	BMT-101237	5	100	95	9	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	86	\$	89,292	\$	60,970	\$	150,262			
5	1044834	1050803310	JOSE DIEZM	K-108-N-45-4	RESIDENCIA	2	BMT-14-074	856	1806	950	11	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	939	\$	1,014,513	\$	692,722	\$	1,707,235			
6	1343285	1051601130	MAIRA ALEJ	C-42-N-1-12	RESIDENCIA	2	CRL-15-0023	677	731	54	6	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	48	\$	46,814	\$	31,965	\$	78,779			
7	1024030	1050500320	ALDEMAR RI	C-42-N-15-3	RESIDENCIA	2	SMA-150800	1915	1973	58	29	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	29	\$	31,426	\$	21,458	\$	52,884			
8	1037880	1050702250	GABRIEL GC	K-9-N-47-03	RESIDENCIA	2	SMA-214825	387	471	84	23	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	61	\$	66,103	\$	45,136	\$	111,239			
9	1050451	1050902950	JAVIER SMIL	C-42A-N-6-9	RESIDENCIA	1	SMA-155582	1320	1404	84	40	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	44	\$	47,680	\$	32,557	\$	80,237			
10	1059669	1051100220	NOHORA NA	C-41-N-9-04	RESIDENCIA	2	CRL-15-0122	266	316	50	24	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	26	\$	28,175	\$	19,238	\$	47,413			
11	1059950	1051100490	PEDRO NEL	K-7A-N-40-8	RESIDENCIA	2	CRL-14-0257	234	404	170	8	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	162	\$	167,966	\$	114,690	\$	282,656			
12	1060848	1051100490	MARY LUZ L	K-8A-N-40-3	RESIDENCIA	2	CRL-121020	1927	2111	184	29	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	155	\$	167,966	\$	114,690	\$	282,656			
13	1063910	1051104030	JOSE ORLAN	K-5-N-34-34	COMERCIAL	1	SMA-231	1668	1751	83	33	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	50	\$	81,275	\$	55,494	\$	136,769			
14	1343831	1051507380	MARTHA ISA	K-1A-N-37-0	RESIDENCIA	2	CRL-15-0007	236	284	48	16	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	32	\$	33,810	\$	23,086	\$	56,896			
15	1343490	1051507710	MARCELA PA	K-1A-N-36-1	RESIDENCIA	2	CRL-15-0007	151	207	56	19	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	37	\$	40,095	\$	27,378	\$	67,473			
16	1024205	1050500490	DILVER CAS	C-42-N-15-1	RESIDENCIA	2	SMS-155148	786	827	41	15	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	26	\$	26,874	\$	18,351	\$	45,225			
17	1027228	1050503250	MARIA MYR	C-40-N-12-3	RESIDENCIA	3	SMS-131534	744	800	56	18	Abierto	2017	ENERO	27/12/2016	38	\$	41,179	\$	28,118	\$	69,297			

21. Guardamos la informacion en la carpeta de desviaciones / base de desviaciones/cartas creadas y seleccionamos la carpeta del mes correspondiente.

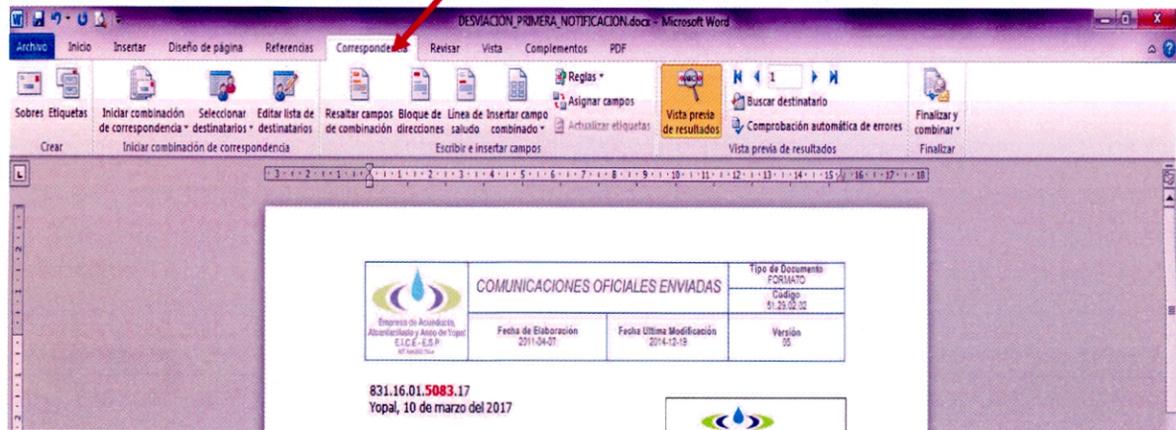


22. Copiaremos el documento de word llamado desviacion primera notificacion en la nueva carpeta donde se encuentra la base de excel.

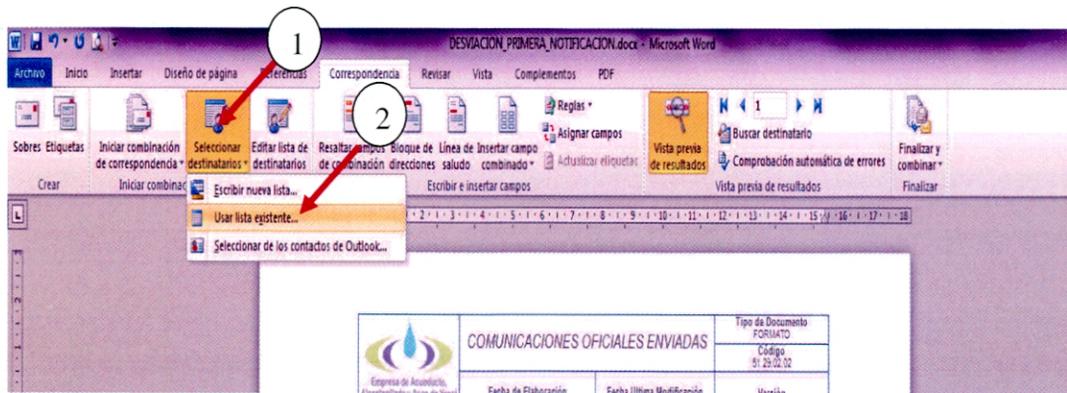


 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Código 51.13.04
			Versión 01

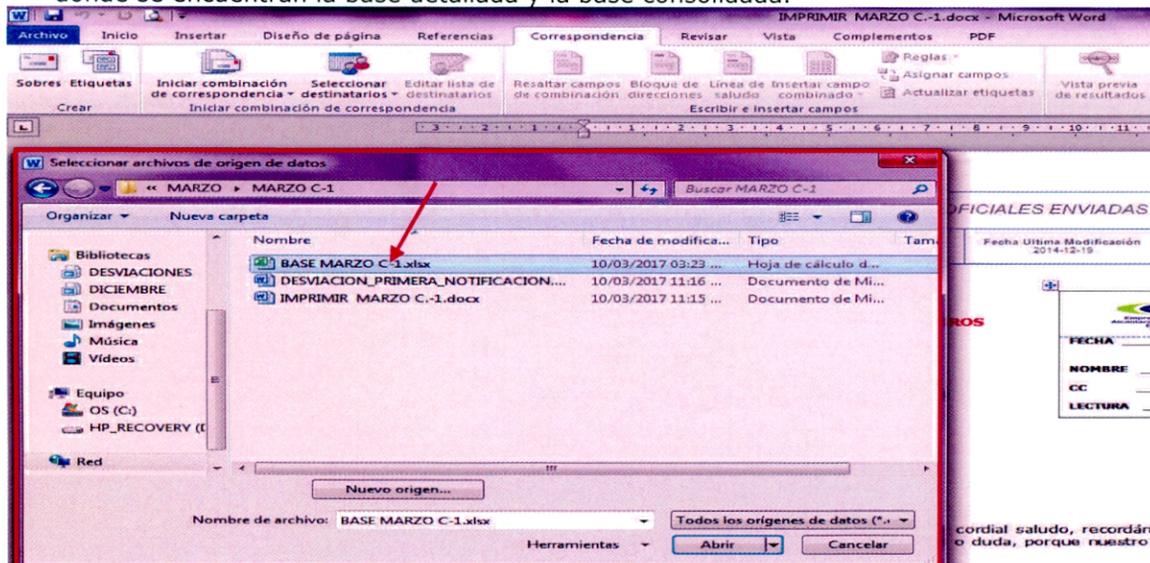
23. Abrimos el documento de Word y seleccionamos la pestaña correspondencia



24. A continuación seleccionamos seleccionamos destinatarios/ usar lista existente



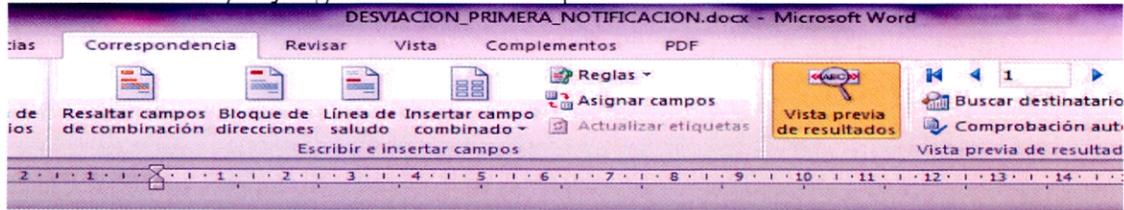
25. Nos abrirá una ventana y allí buscaremos la carpeta de desviaciones en donde este localizado el archivo vamos al mes que estemos creando y seleccionamos la base en Excel donde se encuentran la base detallada y la base consolidada.



4

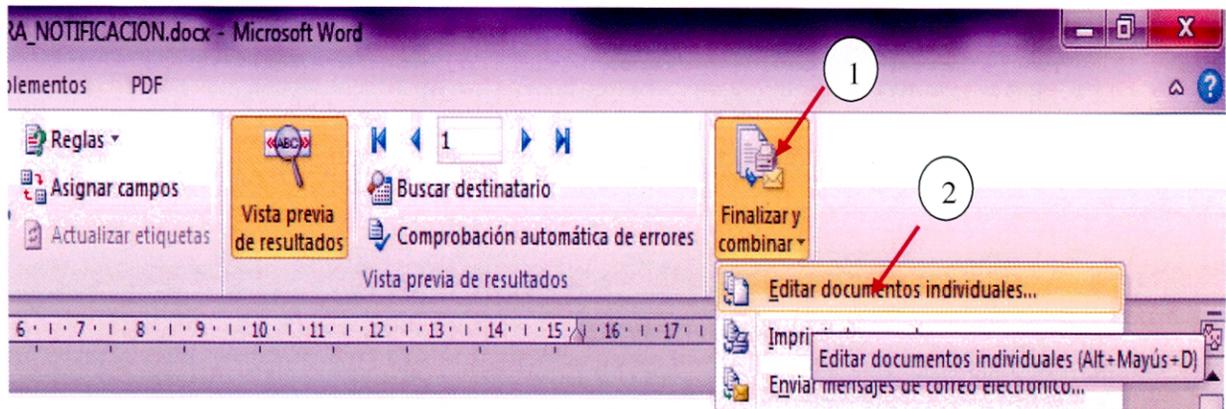
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.04
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 01

26. Nos abra una ventana con los siguientes datos: base, desviaciones, desviaciones xlnm fiste database, hoja3\$, seleccionaremos la primera llamada base.



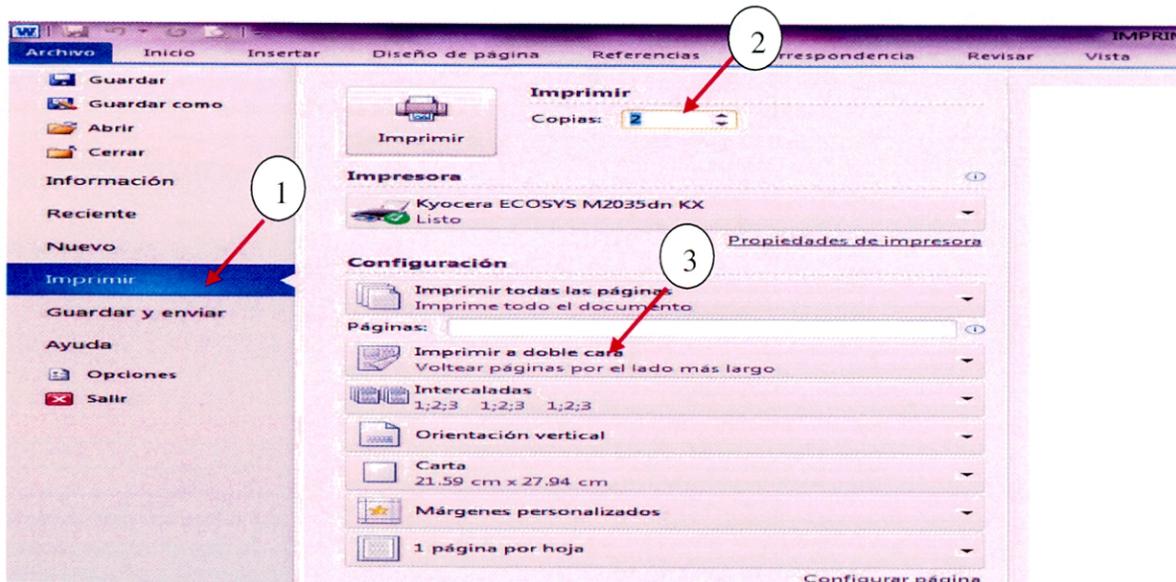
ASUNTO: Desviación Significativa

27. Nos arroja las cartas a notificar, verificamos que la información sea la correspondiente y cambiamos la fecha, a continuación vamos a la pestaña correspondencia/finalizar y combinar/ editar documentos individuales.

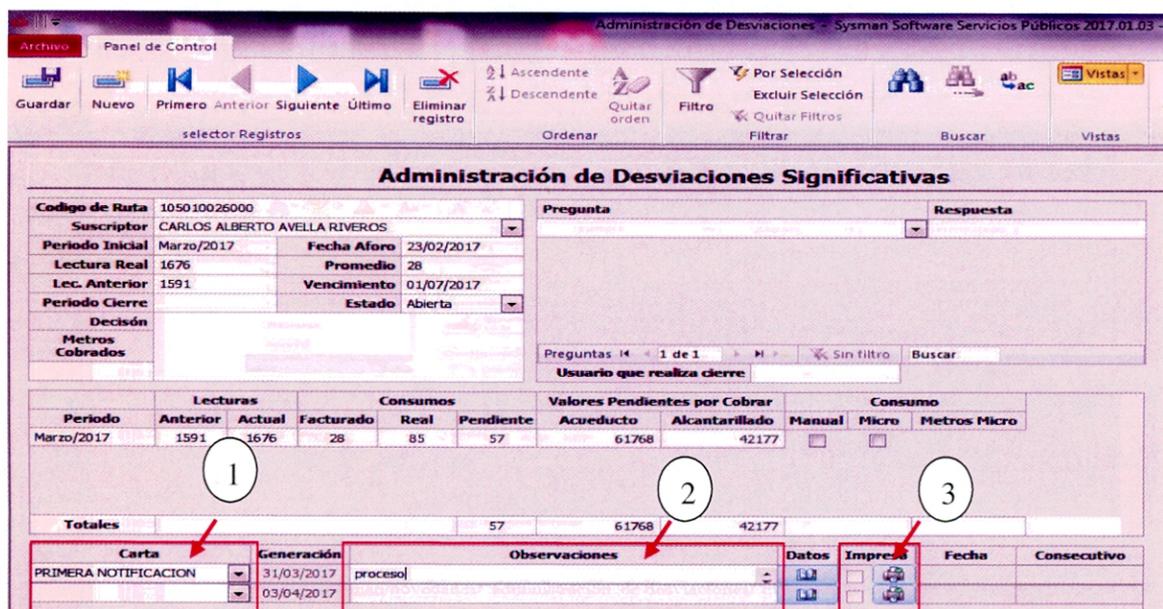


COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		Tipo de Documento
		FORMATO
		Código
		51.29.02.02
Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación	Versión

28. Nos abrimos un documento con la misma información pero en hojas individuales guardamos este documento y lo llamaremos desviaciones a imprimir mes ciclo x lo guardaremos en la misma carpeta donde hemos guardado el resto de documentos y procederemos a imprimir se imprimirá dos copias a doble cara.

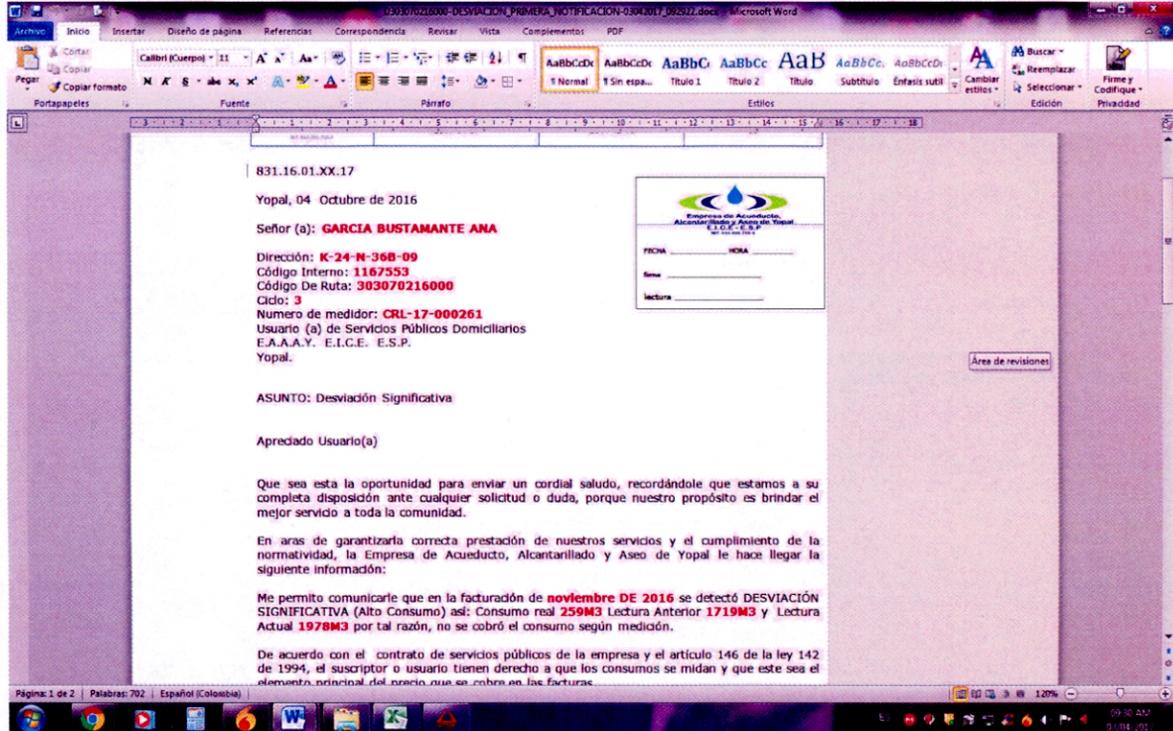


29. Vamos a Sysman/novedades/administración de desviaciones/ciclo/. En la barra de tareas se da clic en último y ubicamos una desviación que está abierta, nos ubicamos en el mes que se está generando las notificaciones y se filtra nos generará el ciclo y el periodo que estamos notificando nos ubicamos en carta seleccionamos primera notificación en observaciones escribiremos proceso y en impresora le daremos clic en el botón esto nos generará la notificación.



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.04
	Fecha de Elaboración 2017-04-28	Fecha Última Modificación 2017-04-28	Versión 01

30. Nos abra una notificación sin los siguientes datos: número de oficio, valor de acueducto, valor de alcantarillado, el total



31. Buscaremos la carpeta de desviaciones en donde este localizado el archivo vamos al mes que estemos creando y seleccionamos el documento de Word llamado desviaciones a imprimir mes **xxx** ciclo **xx**, buscaremos la carta y copiaremos la información, verificar que el número de oficio que hay en la carta sea el mismo que hay en el módulo de sysman guardamos y cerramos el oficio.

Periodo	Lecturas		Consumos			Valores Pendientes por Cobrar		Consumo		
	Anterior	Actual	Facturado	Real	Pendiente	Acueducto	Alcantarillado	Manual	Micro	Metros Micro
Noviembre/2016	1719	1978	188	259	71	76939	52535			
Diciembre/2016	1978	1989	217	11	-206	-219765	-150058			
Totales					-135	-142826	-97523			

Carta	Generación	Observaciones	Datos	Impresa	Fecha	Consecutivo
PRIMERA NOTIFICACION	22/12/2016	23/12/2016 A LAS 11:05 AM SE ENTREGO NOTIFICACION CON		<input checked="" type="checkbox"/>	03/04/2017	4402
	03/04/2017			<input type="checkbox"/>		

	SOLICITUD DE CITAS PROGRAMADAS DESVIACIONES		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración	Fecha de Aprobación	Código
2017-28-04	2017-28-04	51.13.04.00	Versión
01			
INFORMACION DEL SUSCRIPTOR			
Fecha			
Nombre de usuario			
Direccion			
Codigo interno			
Codigo de ruta			
Ciclo			
INFORMACION DEL SOLICITANTE			
Nombre de usuario			
Direccion			
Cedula			
Celular			
Correo Electronico			
OBSERVACIONES			
<hr/> FIRMA DE USUARIO		<hr/> FIRMA FUNCIONARIO	

Y



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

CONTROL DE CITAS PROGRAMADAS

Tipo de Documento
Formato

Código
51.13.04.01

Versión
01

Fecha de Elaboracion
2017-04-28

Fecha Última Modificacion
2017-04-28

HORA/FECHA	08:00	09:00	10:00	11:00	02:15	03:00	04:00
FECHA - PQR							
FECHA - DESVIACIONES							
FECHA - PQR							
FECHA - DESVIACIONES							
FECHA - PQR							
FECHA - DESVIACIONES							
FECHA - PQR							
FECHA - DESVIACIONES							
FECHA - PQR							
FECHA - DESVIACIONES							
FECHA - PQR							
FECHA - DESVIACIONES							
FECHA - PQR							
FECHA - DESVIACIONES							
FECHA - PQR							
FECHA - DESVIACIONES							
FECHA - PQR							
FECHA - DESVIACIONES							



	FORMATO PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO DE GEÓFONO				Tipo de Documento		
					Formato		Código
	Fecha de Elaboración		Fecha Última Modificación		Versión		
2017-04-28		2017-04-28		01			
FECHA							
OBJETO							
PRESTAR EL SERVICIO DE GEÓFONO							
NÚMERO DE LA CUENTA		BANCO DE BOGOTÁ					
VALOR A CONSIGNAR							
NOMBRE DE LA CUENTA							
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EAAAY							
TIPO DE INFORME EN DONDE SE ENCONTRO LA FUGA		DESVIACION		PQR			
NOMBRE DEL SUSCRIPTOR		#iREF!		DIRECCION		#iREF!	
CÉDULA DEL SUSCRIPTOR				CELULAR DEL SUSCRIPTOR		CODIGO INTERNO	
NOMBRE DEL SOLICITANTE				DIRECCION DEL SOLICITANTE		CODIGO DE RUTA	
CELULAR DEL SOLICITANTE				RUT		#iREF!	
		CEDULA DEL SOLICITANTE					
<p>NOTA: PARA REALIZAR LA INSPECCIÓN DE REDES INTERNAS DE ACUEDUCTO PARA LA DETECCIÓN DE FUGAS ES NECESARIO QUE ESTE LLEGANDO EL SERVICIO DE AGUA POR LA RED, POR LO TANTO LA VISITA SE REALIZARÁ DEPENDIENDO DEL SECTOR EN DONDE SE ESTE SUMINISTRANDO EL SERVICIO.</p>							
<hr/> AUXILIAR PQR				<hr/> SOLICITANTE			

2

	COMUNICACIONES ENVIADAS		Tipo de Documento Formato
			Código 51.29.01.01
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2017-02-16	Versión 05	

831.16.01. **XXX.17**
Yopal, 10 de marzo del 2017

Señor (a): **XXXXXXXX**
Dirección: **XXXXXXXX**
Código Interno: **XXXXXXXXXX**
Código De Ruta: **XXXXXXXXXX**
Ciclo: **X**
Numero de medidor: **XXXXXXXXXX**
Usuario (a) de Servicios Públicos Domiciliarios
EAAAY EICE ESP
Ciudad

	
FECHA _____	HORA _____
NOMBRE _____	
CC _____	
LECTURA _____	

ASUNTO: Desviación Significativa

Apreciado Usuario(a)

Que sea esta la oportunidad para enviar un cordial saludo, recordándole que estamos a su completa disposición ante cualquier solicitud o duda, porque nuestro propósito es brindar el mejor servicio a toda la comunidad.

En aras de garantizar la correcta prestación de nuestros servicios y el cumplimiento de la normatividad, la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL - EAAAY EICE ESP le hace llegar la siguiente información:

Me permito comunicarle que en la facturación de **XXXXX** se detectó **DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA - (Alto Consumo)** así: Consumo real **XX M3** Lectura Anterior **XXX M3** y Lectura Actual **XXXX M3** por tal razón, no se cobró el consumo según medición.

De acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa y el artículo 146 de la ley 142 de 1994, el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y que este sea el elemento principal del precio que se cobre en las facturas.

En consecuencia, se le informa que se facturó el consumo promedio histórico **XXM3** y que la EAAAY EICE ESP en los próximos días realizará una inspección técnica al inmueble con personal idóneo, debidamente uniformado e identificado para ayudar a diagnosticar la causa del alto consumo. Por lo anterior, solicitamos su colaboración para que permita la revisión técnica, de lo contrario se facturará el consumo según medición a la fecha de aforo **martes, 07 de marzo de 2017** es de **XXM3** quedando una diferencia de **XXXXM3**, la cual asciende en ACUEDUCTO **\$XXXX** y VERTIMIENTO **\$XXXX6**, para un TOTAL de \$ **XXXXXX**.

Si dentro de los ocho días hábiles siguientes a la notificación de esta comunicación se deberá presentar en las Oficinas de ATC de la Dirección Comercial de la Empresa para programar la respectiva visita.

Según el resultado de la inspección técnica realizada al inmueble en mención se puede encontrar: **FUGA IMPERCEPTIBLE**. Corresponde al volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, falla que se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos, servicio ofrecido por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Yopal según resolución 0545 del 27 de julio del 2016, el cual tiene un costo de \$ 33.433 y puede ser solicitado en las instalaciones de atención al usuario o a el número telefónico 3153465018. **FUGA PERCEPTIBLE**. Entendiéndose esta como el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectada directamente por los usuarios, la cual deberá ser corregida de forma inmediata.

Y

	COMUNICACIONES ENVIADAS		Tipo de Documento Formato
			Código 51.29.01.01
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2017-02-16	Versión 05

En consideración de lo anterior y dependiendo del tipo de fuga será registrado en el periodo vigente de facturación.

En este orden de ideas la Empresa da por terminado el proceso de investigación a la desviación significativa, habida cuenta que la EAAAY EICE ESP desarrolló las actividades propias del debido proceso legalmente establecido para una desviación significativa, teniendo en cuenta que según la inspección técnica realizada, se pudo detectar que se había presentado una fuga en la prestación del servicio, lo cual había producido el incremento en el cargo por consumo y que fue registrada por el equipo de medida.

Así las cosas, según la inspección técnica y toda vez que es una fuga perceptible - imperceptible, le sugerimos contratar al personal idóneo para la ejecución de las instalaciones internas. Le recordamos que el diseño, la construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del suscriptor o usuario, y deberán observar las normas técnicas oficiales aplicables, razón por la cual la Empresa está exenta de toda responsabilidad en los eventos en que se comprometan dichas instalaciones.

Decreto 302 de 2000 Artículo 6° - "Del uso racional de los servicios". Los usuarios o suscriptores de las entidades prestadoras de los servicios, deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado.

Para mayor información favor dirigirse a la EAAAY - Dirección Comercial, en la Oficina de Atención al Cliente, ubicada en la Carrera 19 No. 21 - 34.

Agradecemos su comprensión y recuerde que en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal está a su servicio.

Es tuya, es nuestra, es de Yopal!!

Atentamente,

Director Comercial

Reviso: Nombre y Apellidos/Profesional PQR
Elaboró: Nombre y Apellidos/Rodríguez/ Auxiliar

GESTION DOCUMENTAL

Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental