	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

1. INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento solicitud de acceso a la información pública.

RESPONSABLE: Profesional de PQR o funcionario encargado de dar respuesta a la solicitud de información.

OBJETIVO: Dar trámite de forma oportuna a las solicitudes de información que realicen nuestros grupos de interés, tales como: Usuarios y/o suscriptores, comunidad, trabajadores, Estado, proveedores, comunidad y entidades de inspección, vigilancia y control.

ALCANCE: La respuesta a solicitudes de información, es una de las formas por medio de las cuales los sujetos obligados por la Ley 1712 de 2014 garantizan el derecho de acceso a la información pública desde la perspectiva de la transparencia pasiva que corresponde al derecho de cada persona a solicitar y recibir información de las instituciones del Estado, sin la necesidad de decir por qué o para qué se está requiriendo.

INSUMO: Solicitud de información de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

PRODUCTO: Respuesta oportuna y con calidad dentro de los términos de ley.

USUARIOS: Usuarios y/o suscriptores, comunidad, trabajadores, Estado, proveedores y entidades de inspección, vigilancia y control, grupos de interés.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES: Ley 1712 del 6 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 decreta:"

"TÍTULO I. - DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

ARTÍCULO 2o. PRINCIPIO DE MÁXIMA PUBLICIDAD PARA TITULAR UNIVERSAL. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

ARTÍCULO 3o. OTROS PRINCIPIOS DE LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, así como aplicar los siguientes principios:

Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

Principio de buena fe. En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

Principio de facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

Principio de no discriminación. De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.


Principio de gratuidad. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Principio de celeridad. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

Principio de eficacia. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT: 844.690.753-4</p>	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Principio de responsabilidad en el uso de la información. En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

ARTÍCULO 4o. CONCEPTO DEL DERECHO. En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática.

El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública. Para cumplir lo anterior los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos.

PARÁGRAFO. Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

ARTÍCULO 5o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo corregido por el artículo 1 del Decreto 1494 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Las disposiciones de esta ley serán aplicables a las siguientes personas en calidad de sujetos obligados:

- a) Toda entidad pública, incluyendo las pertenecientes a todas las Ramas del Poder Público, en todos los niveles de la estructura estatal, central o descentralizada por servicios o territorialmente, en los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital.
- b) Los órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos y de control.
- c) Las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, que presten función pública, que presten servicios públicos respecto de la información directamente relacionada con la prestación del servicio público.
- d) Cualquier persona natural, jurídica o dependencia de persona jurídica que desempeñe función pública o de autoridad pública, respecto de la información directamente relacionada con el desempeño de su función.
- e) <Literal CONDICIONALMENTE exequible> Las empresas públicas creadas por ley, las empresas del Estado y sociedades en que



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

este tenga participación.

f) Los partidos o movimientos políticos y los grupos significativos de ciudadanos.

g) Las entidades que administren instituciones parafiscales, fondos o recursos de naturaleza u origen público.

Las personas naturales o jurídicas que reciban o intermedien fondos o beneficios públicos territoriales y nacionales y no cumplan ninguno de los otros requisitos para ser considerados sujetos obligados, solo deberán cumplir con la presente ley respecto de aquella información que se produzca en relación con fondos públicos que reciban o intermedien.

PARÁGRAFO 1o. *No serán sujetos obligados aquellas personas naturales o jurídicas de carácter privado que sean usuarios de información pública.*

ARTÍCULO 6o. DEFINICIONES.

a) Información. *Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen;*

b) Información pública. *Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal;*

c) Información pública clasificada. *Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;*

d) Información pública reservada. *Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley;*

e) Publicar o divulgar. *Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión;*

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

f) **Sujetos obligados.** Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5o de esta ley;

g) **Gestión documental.** Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación;

h) **Documento de archivo.** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones;

i) **Archivo.** Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura;

j) **Datos Abiertos.** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos;

k) **Documento en construcción.** <Literal CONDICIONALMENTE exequible> No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.

TÍTULO II. DE LA PUBLICIDAD Y DEL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN.

ARTÍCULO 7o. DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

PARÁGRAFO. Se permite en todo caso la retransmisión de televisión por internet cuando el contenido sea información pública de entidades del Estado o noticias al respecto.

ARTÍCULO 8o. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD. Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27


Fecha Última Modificación
2020-10-27

la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

ARTÍCULO 9o. INFORMACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA RESPECTO A LA ESTRUCTURA DEL SUJETO OBLIGADO. *Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:*

- a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público;*
- b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;*
- c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;*
- d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;*
- e) Su respectivo plan de compras anuales, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;*
- f) Los plazos de cumplimiento de los contratos;*
- g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.*

PARÁGRAFO 1o. *La información a que se refiere este artículo deberá publicarse de tal forma que facilite su uso y comprensión por*

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.

PARÁGRAFO 2o. En relación a los literales c) y e) del presente artículo, el Departamento Administrativo de la Función Pública establecerá un formato de información de los servidores públicos y de personas naturales con contratos de prestación de servicios, el cual contendrá los nombres y apellidos completos, ciudad de nacimiento, formación académica, experiencia laboral y profesional de los funcionarios y de los contratistas. Se omitirá cualquier información que afecte la privacidad y el buen nombre de los servidores públicos y contratistas, en los términos definidos por la Constitución y la ley.

PARÁGRAFO 3o. Sin perjuicio a lo establecido en el presente artículo, los sujetos obligados deberán observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea, o la que haga sus veces, en cuanto a la publicación y divulgación de la información.

ARTÍCULO 10. PUBLICIDAD DE LA CONTRATACIÓN. En el caso de la información de contratos indicada en el artículo 9o literal e), tratándose de contrataciones sometidas al régimen de contratación estatal, cada entidad publicará en el medio electrónico institucional sus contrataciones en curso y un vínculo al sistema electrónico para la contratación pública o el que haga sus veces, a través del cual podrá accederse directamente a la información correspondiente al respectivo proceso contractual, en aquellos que se encuentren sometidas a dicho sistema, sin excepción.

PARÁGRAFO. Los sujetos obligados deberán actualizar la información a la que se refiere el artículo 9o, mínimo cada mes.

ARTÍCULO 11. INFORMACIÓN MÍNIMA OBLIGATORIA RESPECTO A SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONAMIENTO DEL SUJETO OBLIGADO. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

- a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención;
- b) Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos;
- c) Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas;
- d) El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas;



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01


Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

- e) *Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado;*
- f) *Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado;*
- g) *Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones;*
- h) *Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;*
- i) *Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado;*
- j) *Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información;*
- k) *Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.*

ARTÍCULO 12. ADOPCIÓN DE ESQUEMAS DE PUBLICACIÓN. *Todo sujeto obligado deberá adoptar y difundir de manera amplia su esquema de publicación, dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley. El esquema será difundido a través de su sitio Web, y en su defecto, en los dispositivos de divulgación existentes en su dependencia, incluyendo boletines, gacetas y carteleras. El esquema de publicación deberá establecer:*

- a) *Las clases de información que el sujeto obligado publicará de manera proactiva y que en todo caso deberá comprender la información mínima obligatoria;*
- b) *La manera en la cual publicará dicha información;*
- c) *Otras recomendaciones adicionales que establezca el Ministerio Público;*

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

d) Los cuadros de clasificación documental que faciliten la consulta de los documentos públicos que se conservan en los archivos del respectivo sujeto obligado, de acuerdo con la reglamentación establecida por el Archivo General de la Nación;

e) La periodicidad de la divulgación, acorde a los principios administrativos de la función pública.

Todo sujeto obligado deberá publicar información de conformidad con su esquema de publicación.

ARTÍCULO 13. REGISTROS DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN. Todo sujeto obligado deberá crear y mantener actualizado el Registro de Activos de Información haciendo un listado de:

a) Todas las categorías de información publicada por el sujeto obligado;

b) Todo registro publicado;

c) Todo registro disponible para ser solicitado por el público.

El Ministerio Público podrá establecer estándares en relación a los Registros Activos de Información.

Todo sujeto obligado deberá asegurarse de que sus Registros de Activos de Información cumplan con los estándares establecidos por el Ministerio Público y con aquellos dictados por el Archivo General de la Nación, en relación a la constitución de las Tablas de Retención Documental (TRD) y los inventarios documentales.

ARTÍCULO 14. INFORMACIÓN PUBLICADA CON ANTERIORIDAD. <Artículo corregido por el artículo 1 del Decreto 1862 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Los sujetos obligados deben garantizar y facilitar a los solicitantes, de la manera más sencilla posible, el acceso a toda la información previamente divulgada. Se publicará esta información en los términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Cuando se dé respuesta a una de las solicitudes aquí previstas, esta deberá hacerse pública de manera proactiva en el sitio web del sujeto obligado, y en defecto de la existencia de un sitio web, en los dispositivos de divulgación existentes en su dependencia.

ARTÍCULO 15. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, los sujetos obligados deberán adoptar un Programa de Gestión Documental en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos. Este Programa deberá integrarse con las funciones administrativas del sujeto obligado. Deberán observarse los lineamientos y



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

recomendaciones que el Archivo General de la Nación y demás entidades competentes expidan en la materia.

ARTÍCULO 16. ARCHIVOS. En su carácter de centros de información institucional que contribuyen tanto a la eficacia y eficiencia del Estado en el servicio al ciudadano, como a la promoción activa del acceso a la información pública, los sujetos obligados deben asegurarse de que existan dentro de sus entidades procedimientos claros para la creación, gestión, organización y conservación de sus archivos. Los procedimientos adoptados deberán observar los lineamientos que en la materia sean producidos por el Archivo General de la Nación.

ARTÍCULO 17. SISTEMAS DE INFORMACIÓN. Para asegurar que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública, los sujetos obligados deben asegurar que estos:

- a) Se encuentren alineados con los distintos procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad;
- b) Gestionen la misma información que se encuentre en los sistemas administrativos del sujeto obligado;
- c) En el caso de la información de interés público, deberá existir una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información en formatos y lenguajes comprensibles para los ciudadanos;
- d) Se encuentren alineados con la estrategia de gobierno en línea o de la que haga sus veces.

TÍTULO III. EXCEPCIONES ACCESO A LA INFORMACIÓN.

ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO DE DERECHOS A PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS. <Artículo corregido por el artículo 2 del Decreto 1494 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

- a) <Literal corregido por el artículo 1 del Decreto 2199 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

c) *Los secretos comerciales, industriales y profesionales.*

PARÁGRAFO. <Aparte subrayado **CONDICIONALMENTE** exequible> Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.

ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO A LOS INTERESES PÚBLICOS. <Artículo **CONDICIONALMENTE** exequible> Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

a) *La defensa y seguridad nacional;*

b) *La seguridad pública;*

c) *Las relaciones internacionales;*

d) *La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;*

e) *El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;*

f) *La administración efectiva de la justicia;*

g) *Los derechos de la infancia y la adolescencia;*

h) *La estabilidad macroeconómica y financiera del país;*

i) *La salud pública.*

PARÁGRAFO. Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

ARTÍCULO 20. ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA. *Los sujetos obligados deberán mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificado como clasificado o reservado, de conformidad a esta ley. El índice incluirá sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación.*

ARTÍCULO 21. DIVULGACIÓN PARCIAL Y OTRAS REGLAS. *<Artículo corregido por el artículo 3 del Decreto 1494 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción contenida en la presente ley, debe hacerse una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable. La información pública que no cae en ningún supuesto de excepción deberá ser entregada a la parte solicitante, así como ser de conocimiento público. La reserva de acceso a la información opera respecto del contenido de un documento público pero no de su existencia.*

<Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible> Ninguna autoridad pública puede negarse a indicar si un documento obra o no en su poder o negar la divulgación de un documento, salvo que el daño causado al interés protegido sea mayor al interés público de obtener acceso a la información.

Las excepciones de acceso a la información contenidas en la presente ley no aplican en casos de violación de derechos humanos o delitos de lesa humanidad, y en todo caso deberán protegerse los derechos de las víctimas de dichas violaciones.

ARTÍCULO 22. EXCEPCIONES TEMPORALES. *La reserva de las informaciones amparadas por el artículo 19 no deberá extenderse por un período mayor a quince (15) años.*

ARTÍCULO 23. INAPLICABILIDAD DE LA RESERVA. *<Texto del proyecto de ley no publicado en el Diario Oficial> <Artículo INEXEQUIBLE>*

TÍTULO IV. DE LAS GARANTÍAS AL EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.

ARTÍCULO 23. FUNCIONES DEL MINISTERIO PÚBLICO. *El Ministerio Público será el encargado de velar por el adecuado cumplimiento de las obligaciones estipuladas en la presente ley. Para tal propósito, la Procuraduría General de la Nación en un plazo no mayor a seis meses establecerá una metodología para que aquel cumpla las siguientes funciones y atribuciones:*

- a) Desarrollar acciones preventivas para el cumplimiento de esta ley;*
- b) Realizar informes sobre el cumplimiento de las decisiones de tutelas sobre acceso a la información;*

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

- c) *Publicar las decisiones de tutela y normatividad sobre acceso a la información pública;*
- d) *Promover el conocimiento y aplicación de la presente ley y sus disposiciones entre los sujetos obligados, así como su comprensión entre el público, teniendo en cuenta criterios diferenciales para su accesibilidad, sobre las materias de su competencia mediante la publicación y difusión de una guía sobre el derecho de acceso a la información;*
- e) *Aplicar las sanciones disciplinarias que la presente ley consagra;*
- f) *Decidir disciplinariamente, en los casos de ejercicio de poder preferente, los casos de faltas o mala conducta derivada del derecho de acceso a la información;*
- g) *Promover la transparencia de la función pública, el acceso y la publicidad de la información de las entidades del Estado, por cualquier medio de publicación;*
- h) *Requerir a los sujetos obligados para que ajusten sus procedimientos y sistema de atención al ciudadano a dicha legislación;*
- i) *Realizar, directamente o a través de terceros, actividades de capacitación de funcionarios públicos en materia de transparencia y acceso a la información;*
- j) *Efectuar estadísticas y reportes sobre transparencia y acceso a la información de los órganos de la administración del Estado y sobre el cumplimiento de esta ley;*
- k) *Entregar en debida forma las respuestas a las peticiones formuladas con solicitud de identificación reservada a las que se refiere el parágrafo del artículo 4o de la presente ley;*
- l) *Implementar y administrar los sistemas de información en el cumplimiento de sus funciones, para lo cual establecerá los plazos y criterios del reporte por parte de las entidades públicas que considere necesarias.*

Las entidades del Ministerio Público contarán con una oficina designada que dispondrá de los medios necesarios para el cumplimiento de las anteriores funciones y atribuciones.

ARTÍCULO 24. DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN. *Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de*



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución.

ARTÍCULO 25. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. *Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.*

PARÁGRAFO. *En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.*

ARTÍCULO 26. RESPUESTA A SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN. *<Artículo corregido por el artículo 1 del Decreto 1494 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.*

La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

ARTÍCULO 27. RECURSOS DEL SOLICITANTE. *Cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a ella.*

Negado este recurso corresponderá al Tribunal administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo en un plazo no superior a tres (3) días. En caso de que el funcionario incumpla esta obligación el solicitante podrá hacer el respectivo envío de manera directa.

El juez administrativo decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 814 002.755-4</p>	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

PARÁGRAFO. Será procedente la acción de tutela para aquellos casos no contemplados en el presente artículo, una vez agotado el recurso de reposición del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 28. CARGA DE LA PRUEBA. Le corresponde al sujeto obligado aportar las razones y pruebas que fundamenten y evidencien que la información solicitada debe permanecer reservada o confidencial. En particular, el sujeto obligado debe demostrar que la información debe relacionarse con un objetivo legítimo establecido legal o constitucionalmente. Además, deberá establecer si se trata de una excepción contenida en los artículos 18 y 19 de esta ley y si la revelación de la información causaría un daño presente, probable y específico que excede el interés público que representa el acceso a la información.

ARTÍCULO 29. RESPONSABILIDAD PENAL. Todo acto de ocultamiento, destrucción o alteración deliberada total o parcial de información pública, una vez haya sido objeto de una solicitud de información, será sancionado en los términos del artículo 292 del Código Penal.

TÍTULO V. - VIGENCIA Y MEDIDAS DE PROMOCIÓN.

ARTÍCULO 30. EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD PENAL, DISCIPLINARIA Y CIVIL. <Artículo INEXEQUIBLE>

ARTÍCULO 30. CAPACITACIÓN. El Ministerio Público, con el apoyo de la sociedad civil interesada en participar, deberá asistir a los sujetos obligados y a la ciudadanía en la capacitación con enfoque diferencial, para la aplicación de esta ley.

ARTÍCULO 31. EDUCACIÓN FORMAL. El Ministerio de Educación, con el apoyo de la sociedad civil, deberá promover que en el área relacionada con el estudio de la Constitución, la instrucción cívica y el fomento de prácticas democráticas obligatorias para las instituciones educativas privadas y públicas, de conformidad con el artículo 41 de la Constitución Política, se incluya información sobre el derecho de acceso a la información, sus principios y sus reglas básicas.

ARTÍCULO 32. POLÍTICA PÚBLICA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN. El diseño, promoción e implementación de la política pública de acceso a la información pública, estará a cargo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

ARTÍCULO 33. VIGENCIA Y DEROGATORIA. *La presente ley rige a los seis (6) meses de la fecha de su promulgación para todos los sujetos obligados del orden nacional. Para los entes territoriales la ley entrará en vigencia un año después de su promulgación. La presente ley deroga todas las disposiciones que le sean contrarias." (Cursiva fuera de texto)*

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>1. RECIBIR LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN</p> <p>En el caso de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, cuenta con la Ventanilla Única la cual depende de la Oficina de Archivo y Procesos, además, de la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial, estos son los canales para centralizar las solicitudes de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencialmente, ya sea verbal o escrito, en la Ventanilla Única la cual depende de la Oficina de Archivo y Procesos, o la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos de la Dirección Comercial. • Telefónicamente, en el número destinado por la Empresa, en estos casos deberá dejarse registro de la llamada (Línea 116 – 3153633277). • Correo físico o postal. • Correo electrónico institucional pqr@eaaay.gov.co, eaaay@eaaay.gov.co. • Formularios web que se dispongan en el sitio web. <p><u>Procedimiento especial de solicitud de información con identificación reservada.</u></p> <p>Los ciudadanos que consideren que existe un riesgo para su integridad o vida o la de sus familiares con la solicitud de información podrán presentar, por medio de las entidades del Ministerio Público, solicitudes con reserva de identidad.</p> <p>Para este fin, la Procuraduría General de la Nación tiene un formulario electrónico en su página web. En el siguiente enlace:</p>	Ver diagrama anexo	Profesional de Archivo y Procesos Profesional PQR	Radicado de la solicitud

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

<p>http://www.procuraduria.gov.co/portal/index.jsp?option=co.gov.pgn.portal.frontend.component.pagefactory.SolicitudReservadaComponentPageFactory. El solicitante no tiene la obligación de dar una explicación detallada de por qué se siente en peligro.</p>			
<p>2. IDENTIFICAR SI SE TRATA DE UNA SOLICITUD DE INFORMACIÓN</p> <p>Una vez recibida la solicitud, el funcionario asignado por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, debe establecer si se trata de una solicitud de información pública o si se trata de un derecho de petición de interés general, particular o de consulta, pues esto determina el tiempo para responder.</p> <p>Si la solicitud de información no es clara (en caso de ser escrita), la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP pedirá al ciudadano la corrección o aclaración <u>en un término de 10 días hábiles</u>. Si esta corrección o aclaración no se realiza, se entenderá que el solicitante ha desistido y se debe proceder al archivo de la solicitud.</p> <p><i>Con el fin de determinar de qué tipo de solicitud se trata, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP debe tener en cuenta los siguientes criterios:</i></p> <p><u>Solicitud de información</u></p> <p>La persona solicita datos, documentos o información que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP genere, obtenga, adquiera o controle.</p> <p>Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción.</p> <p><u>Derecho de petición de Interés General</u></p> <p>La persona pide la intervención o actuación de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP frente a una situación específica</p>	<p>Ver diagrama anexo</p>	<p>Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta</p>	<p>Planillas – Radicados de comunicaciones enviadas solicitando corrección o la aclaración</p>

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

que afecta al público.

Tiempo para responder: **15 días hábiles después de la recepción.**

Derecho de petición de Interés particular

La persona busca que se le reconozca un derecho, que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma.

Tiempo para responder: **15 días hábiles después de la recepción.**

Derecho de petición de Consulta

La persona busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.

Tiempo para responder: **30 días hábiles después de la recepción.**

Petición entre autoridades

Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra.

Tiempo para responder: **10 días hábiles después de la recepción.**

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP debe asignar un radicado a la respectiva solicitud, basado en lo dispuesto en el Programa de Gestión Documental, que será informado al ciudadano que hace la solicitud, junto con la fecha de recibo y los medios por los que se puede hacer seguimiento a la misma. Este número también sirve para darle secuencia y trazabilidad a las comunicaciones que se den en el trámite de la solicitud.

Atención prioritaria a solicitudes:

Ver diagrama anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas – Radicados de comunicaciones enviadas solicitando corrección o la aclaración



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

Las solicitudes de información hechas por infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, víctimas y periodistas en el ejercicio de su actividad deben ser tramitadas con prioridad. Esto último, según la Corte Constitucional, implica que se da "una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición".

Una vez se determine la prioridad de una solicitud de este tipo, La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP puede adelantar, entre otras, las siguientes actividades:

1. Dar respuesta en un plazo menor a los 10 días hábiles.
2. Poner la solicitud como la primera a tramitar.
3. Dependiendo de la dificultad o tamaño de la solicitud, asignar más de una persona para dar respuesta a la solicitud.
4. Asignar una persona como enlace directo con el solicitante con el fin de aclarar dudas, antes o después de la respuesta, o establecer posibles acciones adicionales para agilizar el trámite.

De acuerdo al principio de no discriminación, La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, deberá entregar la información sin hacer distinciones frente a las motivaciones para la solicitud de información. Por esta razón, La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP no debe evaluar la motivación de las personas para solicitar la información.

Es recomendable que las acciones de priorización que determine La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, para atender este tipo de solicitudes sean publicadas en la página web y centros de atención al ciudadano.

Ver diagrama anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas – Radicados de comunicaciones enviadas solicitando corrección o la aclaración



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

3. DETERMINAR LA COMPETENCIA

En caso de que La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP no sea competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes al recibo si lo hace por escrito. Dentro de ese término remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por parte de La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP:

Es importante que la persona que remite la solicitud a otro sujeto obligado tenga certeza de que éste es efectivamente competente. De esta forma se evitan desgastes y demoras innecesarias para el ciudadano y los sujetos obligados. También es importante que en el oficio remitatorio se aclare que se trata de una *solicitud de información*.

Nota: Los términos para La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP que recibe la solicitud por remisión comenzarán a contar a partir del día hábil después de que *esta sea recibida*.

Ver diagrama
anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas Radicados de comunicaciones enviadas. -

Ver diagrama
anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas Radicados de comunicaciones enviadas -

4. ASEGURAR LA EXISTENCIA DE LA INFORMACIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP debe identificar si la información que es solicitada existe o si debe ser creada.

Para estos efectos, debe revisar en el Registro de Activos de Información.

Este último, es un inventario organizado de la información que se encuentra en posesión, custodia o bajo control de la entidad, independientemente del formato, físico o digital.

Ver diagrama
anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas Radicados de comunicaciones enviadas -



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

5. ESTABLECER SI LA INFORMACIÓN ES RESERVADA O CLASIFICADA

El artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es pública. Pero existen excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes públicos. Estas deben cumplir los siguientes requisitos establecidos en esa Ley:

- Que esté en una ley, decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución;
- Que se relacione con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014;
- Que se motive y pruebe la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información.

La anterior información debe estar consignada en el Índice de Información Clasificada y Reservada.

El Índice de Información Clasificada y Reservada es el inventario en el que se enlista aquella información pública que no puede divulgarse, al tratarse de información que puede causar un daño a determinados derechos o intereses.

En caso de que el sujeto obligado aún no haya adoptado el Índice de Información Clasificada y Reservada, no puede eludir la respuesta a la información solicitada. En este caso el sujeto obligado deberá dar una respuesta motivada de acuerdo a los requisitos que se explican en el siguiente acápite y deberá expedir un acto administrativo o documento equivalente en el que se califique la información como reservada o clasificada y que incluya los mismos contenidos.

Ver diagrama anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas – Radicados de comunicaciones enviadas

Ver diagrama anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas – Radicados de comunicaciones enviadas



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Ultima Modificación
2020-10-27

En caso de que la información solicitada no esté incluida dentro del Índice de Información Clasificada y Reservada, ya sea porque dicho instrumento no ha sido actualizado o por un error en su adopción, el sujeto obligado deberá expedir un acto administrativo o documento equivalente que haga la nueva inclusión.

Cuando la solicitud se trate de información clasificada o reservada, el sujeto obligado deberá indicarlo al ciudadano. La respuesta a este tipo de solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos establecidos en la Ley:

Requisitos mínimos de la respuesta negando el acceso a información pública

Indique el fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo que la calificación.

Datos contenidos en el Índice de Información Clasificada y Reservada

Este dato se encuentra en la casilla "fundamento constitucional o legal" del Índice de Información Clasificada y Reservada.

Cómo determinar ese requisito si no se cuenta con el Índice de Información Clasificada y Reservada

Los fundamentos de las excepciones al derecho al acceso a la información deben estar de forma expresa en una ley, decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o artículo de la Constitución. Si el fundamento está en una norma de menor rango como un decreto o una resolución, no puede aplicarse. Siempre debe indicarse exactamente el artículo que establece la reserva o clasificación.

Requisitos mínimos de la respuesta negando el acceso a información pública

Ver diagrama anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas - Radicados de comunicaciones enviadas



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, cubija la calificación de información reservada o clasificada.

Datos contenidos en el Índice de Información Clasificada y Reservada

Este dato se encuentra en la casilla "objetivo legítimo de la excepción" en el Índice de Información Clasificada y Reservada.

Cómo determinar ese requisito si no se cuenta con el Índice de Información Clasificada y Reservada

Se debe preguntar ¿Qué se protege con la clasificación o reserva?, ¿a qué tipo de derecho o interés podría causar daño que se revele la información? Por ejemplo, ¿Es información que puede afectar la intimidad o la vida de una persona?, ¿Podría poner en peligro la seguridad nacional? Las razones por las que no se entrega la información deben relacionarse con alguna de las excepciones de los artículos 18 o 19 de la Ley 1712 de 2014.

Si no es un tema que esté en esas normas, como por ejemplo conveniencia o imagen institucional, la información debe entregarse.

Requisitos mínimos de la respuesta negando el acceso a información pública

Indique el fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo que la calificación.

Datos contenidos en el Índice de Información Clasificada y Reservada

Este dato se encuentra en la casilla "fundamento constitucional o legal" del Índice de Información Clasificada y Reservada.

Ver diagrama anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas - Radicados de comunicaciones enviadas





PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

Cómo determinar ese requisito si no se cuenta con el Índice de Información Clasificada y Reservada

Para las clasificaciones: Todas las clasificaciones son ilimitadas. Es decir, no tienen fin. La única forma en que esta información puede darse a conocer al público es que la persona (titular de la información) de la que trata la información lo permita de forma expresa: ya sea por medio de un documento firmado, por medio de una grabación o por cualquier otro medio o conductas inequívocas que permita concluir que se obtuvo esa autorización. En cualquiera de estos casos, el sujeto obligado debe conservar prueba de la autorización.

Para las reservas: En este punto se debe identificar si la norma que consagra la excepción establece un tiempo específico de duración.

Un ejemplo de esto es el numeral 4 del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, en el que se define que determinados documentos relacionados con operaciones de crédito público o tesorería de la nación serán reservados durante seis meses contados a partir de la fecha en que se hace la operación.

Si no existe una norma que indique el tiempo de la reserva, se debe tener en cuenta que el límite legal es de 15 años. Pero esto es solo un máximo. Según la Corte Constitucional, "Su plazo debe ser razonable y proporcional al bien jurídico constitucional que la misma busca proteger".

Requisitos mínimos de la respuesta negando el acceso a información pública

La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, cobija la calificación de información reservada o clasificada.

Cómo determinar ese requisito si no se cuenta con el Índice de

Ver diagrama anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas – Radicados de comunicaciones enviadas



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

Información Clasificada y Reservada

En este caso también se debe identificar si existe la posibilidad de que ocurra un daño presente, probable y específico.

¿Qué es daño presente, probable y específico?

El daño es presente siempre que no sea remoto ni eventual

Esto quiere decir que se debe analizar si las circunstancias que pueden causar el daño están ocurriendo actualmente. Por ejemplo, si se trata de un documento que puede afectar una investigación penal o disciplinaria que está siendo adelantada al momento de publicarse, el daño sería presente.

Probable cuando existan las circunstancias que harían posible su materialización

En este punto se debe analizar si existen suficientes razones para considerar que el daño que se busca evitar efectivamente va a ocurrir. Por ejemplo, si una base de datos de víctimas del conflicto incluye la información para encontrarlas en una zona en la que todavía hay alteraciones del orden público, es probable que revelar el contenido de dicha base de datos pueda poner en peligro la vida de las personas relacionadas.

Específico solo si puede individualizarse y no se trate de una afectación genérica

El daño se puede identificar de forma puntual. No es una simple referencia al interés público o particular que se afecte. Por ejemplo, es diferente indicar que un documento puede causar un daño a la seguridad nacional que indicar que en éste se encuentra la ubicación estratégica de tropas en operativos vigentes.

Es recomendable que el sujeto obligado designe en cada dependencia la

Ver diagrama anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas – Radicados de comunicaciones enviadas



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

persona autorizada para calificar la información como reservada o clasificada. Es deseable que esta persona tenga poder decisorio dentro de su dependencia y que cuente con conocimientos técnicos sobre la información que en esta se maneja.

Nota: La calificación de la información como clasificada o reservada no implica en ningún momento una ampliación del plazo para responder.

¿Puede haber información **parcialmente reservada** o clasificada?, **¿Qué pasa** con este tipo de información?

Existen documentos en los que la reserva o clasificación puede ser parcial.

Si solo un dato o información es reservado o clasificado dentro de un documento, esto no hace que todo lo que se contenga en él lo deba ser.

Es decir, existen casos en los que es posible crear un expediente aparte con la información que no es clasificada o reservada o tachar, anonimizar, transliterar o editar las partes del documento en los que efectivamente existe un riesgo, entre otras acciones que puedan ser adecuadas para esto.

Por ejemplo, las hojas de vida de los funcionarios públicos pueden darse a conocer sin las direcciones o teléfonos personales, permitiendo que la gente conozca la experiencia profesional o formación académica de esas personas.

Esta determinación debe encontrarse en el dato "Excepción total o parcial" del Índice de Información Clasificada y Reservada.

Ver diagrama anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas – Radicados de comunicaciones enviadas

6. ELABORAR LA RESPUESTA.

Independiente del medio en que haya sido recibida la solicitud, ya sea por medio físico, verbal o electrónico, esta deberá responderse por escrito, ya sea por medio electrónico o físico, de acuerdo a la preferencia *del solicitante como se explica en el Paso 7: Enviar la respuesta*

Funcionario a

Planillas –



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

¿Quién debe dar respuesta a las solicitudes de *información*?

El sujeto obligado tiene la obligación de reglamentar la tramitación interna de las peticiones. O puede ser una sola persona designada para ello, o cada una de las personas a las que directamente se les ha solicitado la información, o las personas bajo *cuya responsabilidad está la misma*.

Criterios para elaborar la respuesta:

Al momento de redactar la respuesta tenga en cuenta que esta debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada. Deben resolverse cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la respectiva solicitud de información.

La respuesta es oportuna cuando se da dentro de los plazos estipulados por la ley.

La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.

La respuesta es veraz cuando su contenido es verificable y puede ser probado de acuerdo a los documentos que el sujeto obligado obtenga, adquiera o controle.

La respuesta es completa cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud. Debe ser de fondo.

Es decir, debe relacionarse directamente con lo *que fue solicitado y sin dar evasivas*.

La respuesta es motivada cuando existe una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en esta.

Ver diagrama anexo

quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Radicados de comunicaciones enviadas

Ver diagrama anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas – Radicados de comunicaciones enviadas



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

La respuesta es actualizada cuando se fundamenta en los datos más recientes con los que cuenta *el sujeto obligado*.

Al momento de dar la respuesta es importante recordar que:

1. El solicitante no debe dar una explicación detallada ni demostrar que tiene algún tipo de interés en la información que está solicitando.

No se podrá cuestionar al ciudadano sobre qué uso le dará a la información o por qué *motivos quiere acceder a esta*.

2. Habrá casos en los que las solicitudes tengan en diferentes puntos las informaciones a las que se quiere acceder. Por ejemplo, se pueden encontrar separadas en numerales o literales: a,b,c, 1,2,3. En este caso, se debe contestar cada uno de estos puntos por separado.

Cuando la solicitud no esté hecha de esa forma pero en su redacción se pidan varios documentos o informaciones, para efectos prácticos, es recomendable que la persona a cargo de la respuesta separe las diferentes *solicitudes que hace el solicitante*.

¿Qué **costos** pueden tener las respuestas a solicitudes *de información*?

La respuesta deberá informar los costos para expedir las copias de la información en los diferentes formatos disponibles, de acuerdo al acto administrativo o documento equivalente expedido en el que estos se definen según los formatos disponibles. Las respuestas deben ser gratuitas y no pueden superar el valor de la reproducción.

La respuesta debe permitir que el ciudadano elija el medio por el cual quiere recibir la información de acuerdo a los formatos en los que esté disponible. En este sentido, la respuesta también debe dar a conocer el formato en que se encuentra la información, entre otros: fotocopias,

Ver diagrama anexo

Funcionario a quien le llegue la solicitud para su trámite y respuesta

Planillas - Radicados de comunicaciones enviadas



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Ultima Modificación
2020-10-27

medios magnéticos o electrónicos, memorias USB, Discos *Compactos*, *DVD*.

¿Cómo **determinar** el costo de reproducción de *información*?

Para la elaboración de este acto administrativo es recomendable que el sujeto obligado haga un estudio de mercado del valor de la reproducción en cada uno de los diferentes formatos disponibles. Esto se puede hacer a través de cotizaciones a diferentes proveedores para obtener un valor promedio. El costo que se determine no puede ser superior al valor promedio del mercado.

Adicionalmente, con el fin de facilitar el derecho de acceso a la información pública, el sujeto obligado podrá establecer una cantidad máxima de reproducciones que no requieran pago por parte del solicitante.

Cobros adicionales por estampillas, timbres o el tiempo utilizado en la reproducción de la información, no están permitidos.

Cuando la información esté en formato electrónico o digital y se cuente con el correo electrónico del destinatario u otro medio electrónico, se deberá enviar por dicho *medio sin algún tipo de cobro*.

6.1 Recursos con los que cuenta el ciudadano.

Dado que el ciudadano puede quedar insatisfecho porque la respuesta niega el acceso a la información solicitada con el argumento de estar reservada o clasificada, las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 prevén recursos judiciales y administrativos para controvertir la negativa.

En lo que se refiere a rechazos por razones de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el ciudadano podrá acudir al recurso de reposición. Negado este recurso, el sujeto obligado deberá enviar la información al tribunal o juez administrativo en un término de 3 días hábiles para que decida en un plazo de *10 días*.

Recurso en caso de información reservada por razones de seguridad

Ver diagrama anexo

Peticionario

Recurso que interpone el petionario





PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

y defensa nacional o relaciones internacionales

El ciudadano podrá presentar recurso de reposición ante el sujeto obligado en un plazo de *máximo 3 días hábiles*.

Negado el recurso, el sujeto obligado deberá enviar la información a los tribunales o juzgados administrativos en *un término de 3 días hábiles*.

El juez o magistrado resolverá en un plazo de *máximo 10 días hábiles*.

Cuando se trate de rechazos por otro tipo de reservas o de clasificaciones, si el ciudadano insiste en su solicitud, el sujeto obligado deberá enviar la información de manera inmediata al tribunal o juez administrativo para que decida *en un plazo de 10 días*.

Recurso en caso de información reservada o clasificada por razones diferentes a las de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales

El ciudadano debe presentar insistencia de su solicitud ante el sujeto obligado en un plazo *de máximo 10 días hábiles*.

El sujeto obligado deberá enviar la información a los tribunales o juzgados administrativos de *forma inmediata*.

El juez o magistrado resolverá en un plazo de *máximo 10 días hábiles*.

En los demás casos, es decir, cuando el ciudadano considere que la respuesta no cumpla con los requisitos de oportunidad, objetividad, veracidad, completitud y actualidad porque es incompleta, evasiva o viola los diferentes *principios de la Ley 1712 de 2014, podrá acudir a la acción de tutela*.

Ver diagrama anexo

Peticionario

Recurso que interpone el peticionario



PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tipo de Documento Procedimiento
Código 51.13.12
Versión 01

Fecha de Elaboración
2020-10-27

Fecha Última Modificación
2020-10-27

7. ENVIAR RESPUESTA.

La respuesta puede darse por medio electrónico, físico o dirigiéndose a la entidad. Esto último dependerá de lo siguiente:

1. El consentimiento del solicitante. La respuesta puede ser por medio electrónico si la solicitud lo indica o si la persona a cargo de la respuesta consultó con el solicitante.
2. El medio en que la información se encuentre disponible. Si la información solicitada no se encuentra en medio digital y tampoco es digitalizable, deberá ser enviada por medio físico.
3. Existirán casos en que por practicidad, la persona se dirija a la entidad con el fin de obtener la información o de consultarla en la entidad. No obstante, la persona que da la respuesta debe tener en cuenta que este desplazamiento sea necesario y no implique una carga excesiva para el solicitante. Por ejemplo, si el solicitante se encuentra en una ciudad diferente al sujeto obligado, será menos dispendioso hacerle un envío por correo físico o electrónico que un desplazamiento.

Para efectos de probar el envío, en los casos de respuesta por medios físicos, es importante conservar el comprobante y el número de guía del mismo. En los casos de respuestas por medios electrónicos, es recomendable, más no obligatorio, pedir al solicitante que dé acuso de recibo.

La respuesta a solicitudes de información es una exigencia de la Ley 1712 de 2014. Más allá de esto, se trata de la garantía de un derecho fundamental de todo ciudadano y de un mecanismo para generar confianza y mostrar transparencia sobre las actividades que realiza todo sujeto obligado. Como se ha mostrado a lo largo de la guía, gran parte de las obligaciones que trae dicha ley con relación a la respuesta de solicitudes se complementan con otras normas que tienen que cumplir los sujetos obligados. Con el uso de esta guía se podrá dar una respuesta que tenga en

Ver diagrama anexo

Oficina de Archivo y Procesos Mensajero Funcionario de el proceso de notificación


Planilla -
Recibido de la comunicación oficial enviada -
Acuse del recibido del correo electrónico -
Guía de la empresa de mensajería

Ver diagrama anexo

Oficina de Archivo y Procesos Mensajero Funcionario de el proceso de notificación

Planilla -
Recibido de la comunicación oficial enviada -
Acuse del recibido del correo electrónico -
Guía de la empresa de mensajería



	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

cuenta los diferentes requisitos normativos y se de garantía del derecho de acceso a la información pública.			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Información clasificada

La información clasificada se refiere a información que, de divulgarse, puede causar daño a ciertos derechos de personas naturales o jurídicas, relacionados especialmente con la privacidad de estas.

El artículo 18 de la Ley 1712 señala cuáles son esos derechos:

“a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público”.

Ejemplo: Según el numeral 3 del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, puede ser “reservada” la información que involucre los derechos privacidad y a la intimidad que esté incluida en hojas de vida, historia laboral y expedientes pensionales, entre otros.

“b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad”

Ejemplo: Según el artículo 31 de la Ley 1448 de 2011, el estudio técnico de riesgo que se haga a las víctimas que requieran protección tendrá “carácter reservado y confidencial”.

“c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el párrafo del artículo 77 de la Ley 1474 de 2011”

Ejemplo: Según el artículo 61 del Código de Comercio, los libros y papeles del comerciante no pueden ser examinados por terceros.

Información reservada

La información reservada se refiere a casos en los que la entrega de la información al público puede causar daño a bienes o intereses públicos. Estas temáticas están en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014:

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

“a) La defensa y seguridad nacional”

Ejemplo: El artículo 8 de la Ley 1621 de 2013 establece que el plan nacional de inteligencia es de carácter reservado.

“b) La seguridad pública”

Ejemplo: El artículo 33 de la Ley 1621 de 2013 establece que los documentos, información y elementos técnicos de las entidades que realizan actividades de inteligencia y contrainteligencia son reservados.

“c) Las relaciones internacionales”

Ejemplo: Según el artículo 4 de la Ley 68 de 1993, los conceptos de la Comisión Asesora de Relaciones Exteriores son reservados.

“d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso”

Ejemplo: Según el artículo 95 de la Ley 734 de 2002, las actuaciones disciplinarias son reservadas hasta que se formule el pliego de cargos o la providencia que ordene el archivo definitivo.

“e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales”

Ejemplo: Según el artículo 123 de la Ley 1564 de 2012, los expedientes judiciales solo pueden examinarse por las partes, sus apoderados, dependientes autorizados por estos, auxiliares de la justicia, funcionarios públicos en ejercicio de su cargo, razones autorizadas por el juez con fines de docencia o investigaciones científicas y directores o miembros de consultorios jurídicos en los casos en los que estén actuando.

“f) La administración efectiva de la justicia”

Ejemplo: Según el artículo 155 de la Ley 906 de 2004, son reservadas las audiencias de control de legalidad sobre allanamientos, registros, interceptación de comunicaciones, vigilancia y seguimiento de personas y de cosas, inspección corporal, obtención de muestras que involucren al imputado y procedimientos en caso de lesionados o de víctimas de agresiones sexuales y en las que se decreten medidas cautelares.

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01

"g) Los derechos de la infancia y la adolescencia"

Ejemplo: Según el artículo 7 de la ley 1581 de 2012, está prohibido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes.

"h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país"

Ejemplo: Según el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, son reservados los documentos relativos a condiciones financieras de operaciones de crédito público y tesorería de la nación.

"i) La salud pública"

Ejemplo: Según el artículo 79 de la Constitución, todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano y el Estado tiene el deber de proteger la diversidad e integridad del ambiente. La información que, al divulgarse, cause un daño a este bien público sería reservada.

Ley 1474 de 2011, Decreto-Ley 019 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Código General del Proceso, Corte Constitucional, Sentencia C 491 de 2007, M.P.: Jaime Córdoba Triviño Corte Constitucional, Sentencia T 534 de 2007, M.P.: Humberto Sierra Porto, Corte Constitucional, Sentencia T 1025 de 2007, M.P.: Manuel José Cepeda Corte Constitucional, Sentencia T 511 de 2010, M.P.: Jorge Iván Palacio Corte Constitucional, Sentencia T 558 de 2012, M.P.: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo Corte Constitucional, Sentencia T 312 de 2015, M.P.: Jorge Iván Palacio Consejo de Estado, Sentencia de tutela radicado 11001- 03-15-000-2011-01552-00(AC)

4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso	Adriana Cristina Rosas Valderrama Representante por la Dirección	JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA Gerente

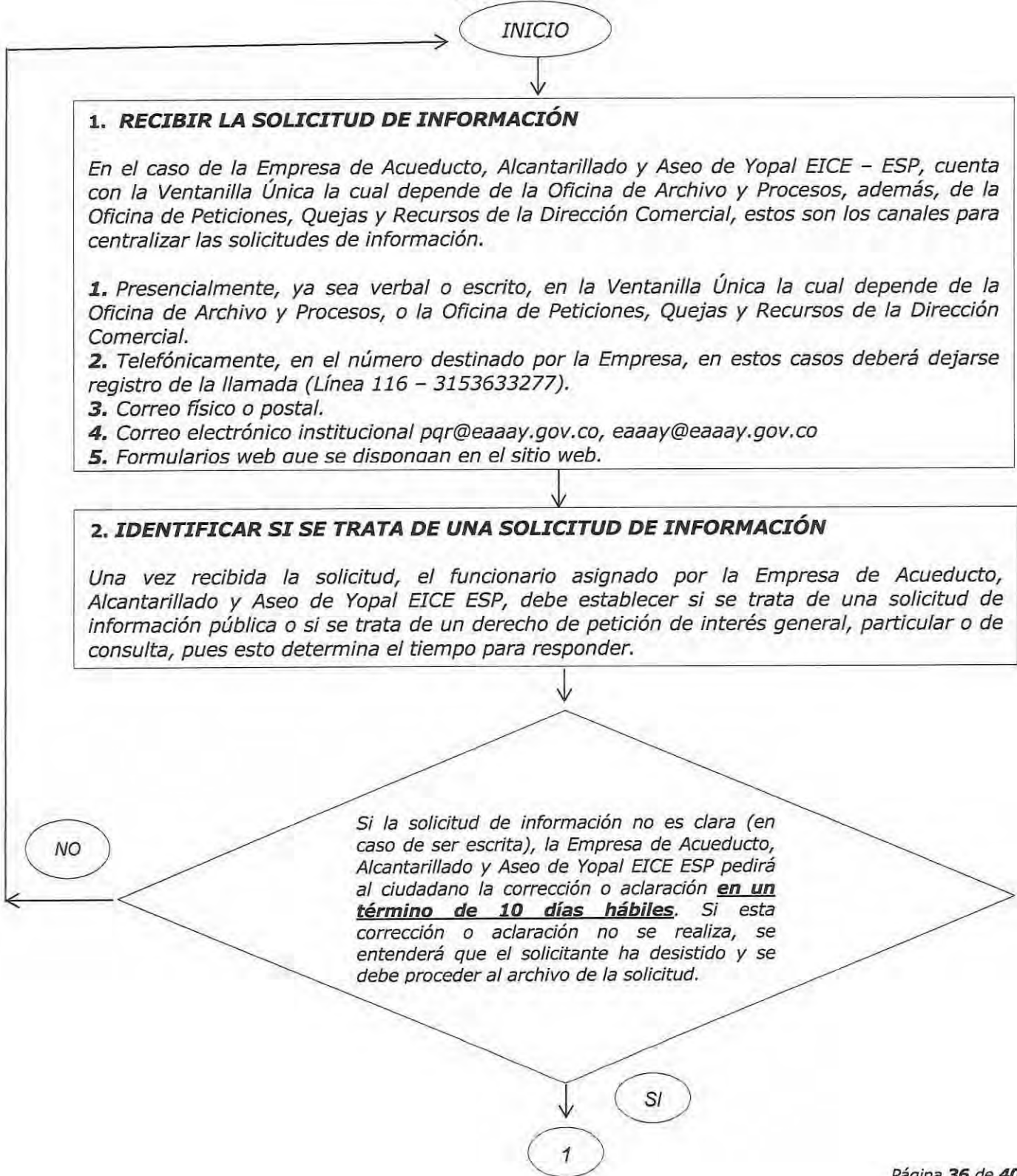
	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27	Versión 01


5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

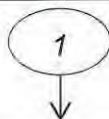
Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2020-10-27	Todos	Aprobación inicial	Comité de gestión y desempeño

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.099.755-4</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</p>		<p align="center">Tipo de Documento Procedimiento</p>
			<p align="center">Código 51.13.12</p>
	<p align="center">Fecha de Elaboración 2020-10-27</p>	<p align="center">Fecha Última Modificación 2020-10-17</p>	<p align="center">Versión 01</p>

FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-17	Versión 01	



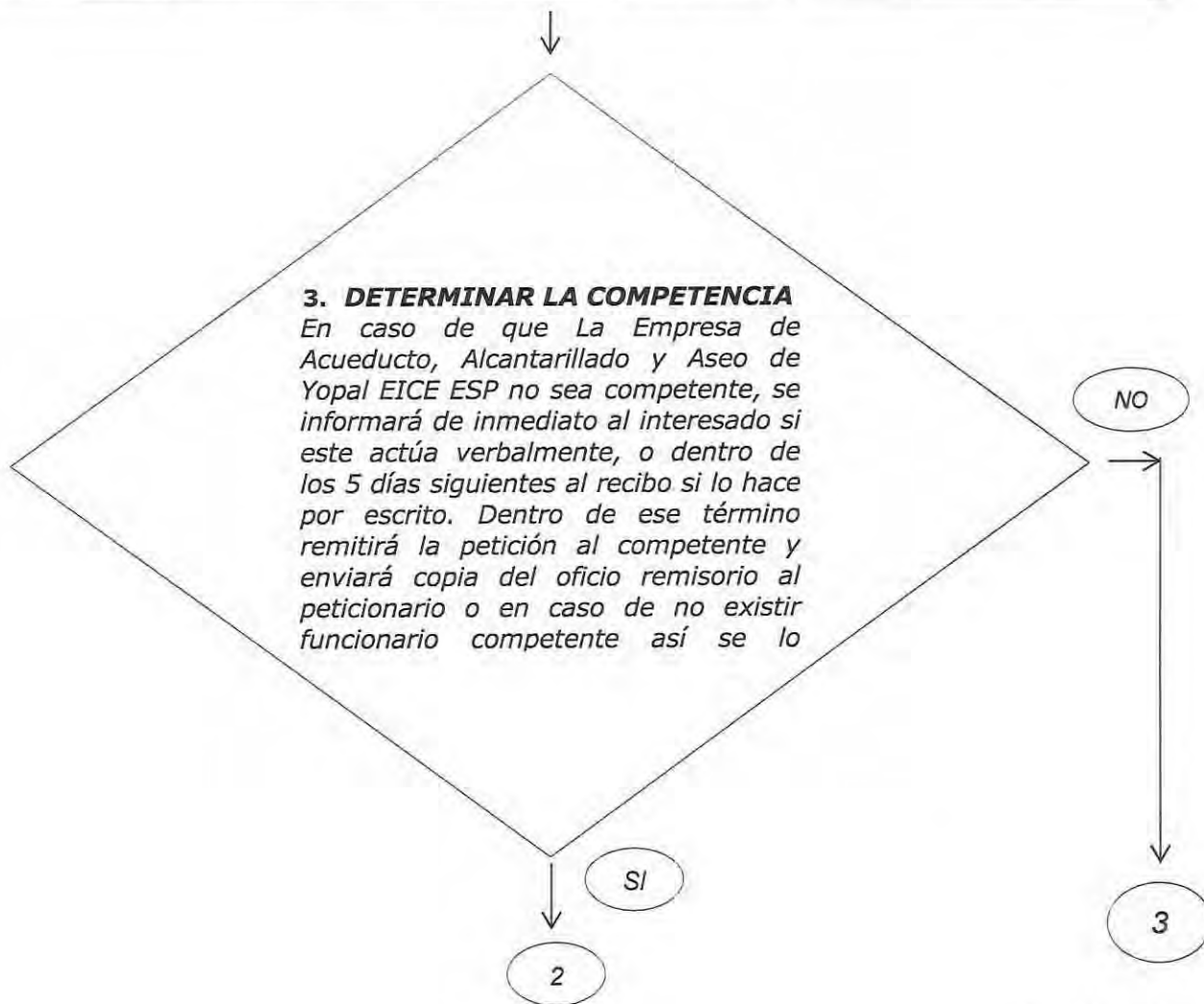
Solicitud de información - Tiempo para responder: **10 días hábiles después de la recepción.**


Derecho de petición de Interés General - Tiempo para responder: **15 días hábiles después de la recepción.**

Derecho de petición de Interés particular - Tiempo para responder: **15 días hábiles después de la recepción.**

Petición entre autoridades - Tiempo para responder: **10 días hábiles después de la recepción.**

Atención prioritaria a solicitudes: Las solicitudes de información hechas por infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, víctimas y periodistas en el ejercicio de su actividad deben ser tramitadas con prioridad. Esto último, según la Corte Constitucional, implica que se da "una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición".



	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-17	Versión 01	

2

3

4. ASEGURAR LA EXISTENCIA DE LA INFORMACIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP debe identificar si la información que es solicitada existe o si debe ser creada.

Para estos efectos, debe revisar en el Registro de Activos de Información.

Este último, es un inventario organizado de la información que se encuentra en posesión, custodia o bajo control de la entidad, independientemente del formato, físico o digital.

5. ESTABLECER SI LA INFORMACIÓN ES RESERVADA O CLASIFICADA

El artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es pública. Pero existen excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes públicos. Estas deben cumplir los siguientes requisitos establecidos en esa Ley:

- Que esté en una ley, decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución;
- Que se relacione con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014;
 - a) Que se motive y pruebe la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información.

La anterior información debe estar consignada en el Índice de Información Clasificada y Reservada.

En caso de que el sujeto obligado aún no haya adoptado el Índice de Información Clasificada y Reservada, no puede eludir la respuesta a la información solicitada. En este caso el sujeto obligado deberá dar una respuesta motivada de acuerdo a los requisitos que se explican en el siguiente acápite y deberá expedir un acto administrativo o documento equivalente en el que se califique la información como reservada o clasificada y que incluya los mismos contenidos.

Cuando la solicitud se trate de información clasificada o reservada, el sujeto obligado deberá indicarlo al ciudadano. La respuesta a este tipo de solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos establecidos en la Ley – (Remitirse al procedimiento)


6. ELABORAR LA RESPUESTA.

Independiente del medio en que haya sido recibida la solicitud, ya sea por medio físico, verbal o electrónico, esta deberá responderse por escrito, ya sea por medio electrónico o físico, de acuerdo a la preferencia del solicitante como se explica en el Paso 7: Enviar la respuesta

Al momento de redactar la respuesta tenga en cuenta que esta debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada. Deben resolverse cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la respectiva solicitud de información.

4

5

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-17	Versión 01

4

5

¿Cómo **determinar** el costo de reproducción de información?

Para la elaboración de este acto administrativo es recomendable que el sujeto obligado haga un estudio de mercado del valor de la reproducción en cada uno de los diferentes formatos disponibles. Esto se puede hacer a través de cotizaciones a diferentes proveedores para obtener un valor promedio. El costo que se determine no puede ser superior al valor promedio del mercado.

6.1 Recursos con los que cuenta el ciudadano.

Dado que el ciudadano puede quedar insatisfecho porque la respuesta niega el acceso a la información solicitada con el argumento de estar reservada o clasificada, las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 prevén recursos judiciales y administrativos para controvertir la negativa.

En lo que se refiere a rechazos por razones de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el ciudadano podrá acudir al recurso de reposición. Negado este recurso, el sujeto obligado deberá enviar la información al tribunal o juez administrativo en un término de 3 días hábiles para que decida en un plazo de 10 días.

Recurso en caso de información reservada por razones de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales

El ciudadano podrá presentar recurso de reposición ante el sujeto obligado en un plazo de máximo 3 días hábiles.

Negado el recurso, el sujeto obligado deberá enviar la información a los tribunales o juzgados administrativos en un término de 3 días hábiles.

El juez o magistrado resolverá en un plazo de máximo 10 días hábiles.

Cuando se trate de rechazos por otro tipo de reservas o de clasificaciones, si el ciudadano insiste en su solicitud, el sujeto obligado deberá enviar la información de manera inmediata al tribunal o juez administrativo para que decida en un plazo de 10 días.

Recurso en caso de información reservada o clasificada por razones diferentes a las de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales

El ciudadano debe presentar insistencia de su solicitud ante el sujeto obligado en un plazo de máximo 10 días hábiles.


El sujeto obligado deberá enviar la información a los tribunales o juzgados administrativos de forma inmediata.

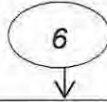
El juez o magistrado resolverá en un plazo de máximo 10 días hábiles.

En los demás casos, es decir, cuando el ciudadano considere que la respuesta no cumpla con los requisitos de oportunidad, objetividad, veracidad, completitud y actualidad porque es incompleta, evasiva o viola los diferentes principios de la Ley 1712 de 2014, podrá acudir a la acción de tutela.

6

7

	PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.12
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-17	Versión 01

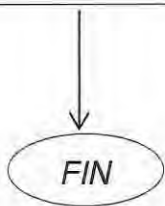


7. ENVIAR RESPUESTA.

La respuesta puede darse por medio electrónico, físico o dirigiéndose a la entidad. Esto último dependerá de lo siguiente:

- 1. El consentimiento del solicitante. La respuesta puede ser por medio electrónico si la solicitud lo indica o si la persona a cargo de la respuesta consultó con el solicitante.*
- 2. El medio en que la información se encuentre disponible. Si la información solicitada no se encuentra en medio digital y tampoco es digitalizable, deberá ser enviada por medio físico.*
- 3. Existirán casos en que, por practicidad, la persona se dirija a la entidad con el fin de obtener la información o de consultarla en la entidad. No obstante, la persona que da la respuesta debe tener en cuenta que este desplazamiento sea necesario y no implique una carga excesiva para el solicitante. Por ejemplo, si el solicitante se encuentra en una ciudad diferente al sujeto obligado, será menos dispendioso hacerle un envío por correo físico o electrónico que un desplazamiento.*

Para efectos de probar el envío, en los casos de respuesta por medios físicos, es importante conservar el comprobante y el número de guía del mismo. En los casos de respuestas por medios electrónicos, es recomendable, más no obligatorio, pedir al solicitante que dé acuso de recibo.



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.765-4</p>	CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL			
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27		Tipo de Documento: Caracterización
				Código: 51.29.05.11
			Versión 01	

INTRODUCCIÓN

La presente caracterización de usuarios le permite a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, identificar por medio de variables las necesidades y motivaciones de los usuarios para acceder a los diferentes servicios que presta. Así mismo, clasificar sus clientes según su estrato y el comportamiento de su facturado y cartera.

Por otra parte, este estudio continuo nos dará elementos para tomar decisiones al interior de la entidad que permitan priorizar los canales de atención y determinar cuáles serían los más adecuados de acuerdo al perfil de nuestros usuarios. (Usuarios, suscriptores, instituciones, servidores públicos y entidades de inspección y vigilancia), como las estrategias de tipo comercial para mejorar los valores facturados y recuperación de cartera.

OBJETIVOS

- Identificar las características y necesidades de los usuarios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, de acuerdo con los servicios que presta, con el fin de mejorar las políticas y procesos misionales de la misma.
- Identificar en que segmento de nuestros usuarios y/o suscriptores se encuentra los mayores valores facturados y de cartera.
- Establecer los tipos de servicios, procesos y canales de mayor uso por parte de nuestros usuarios y/o suscriptores con el objeto de identificar las posibles falencias y poder de esta forma mejorarlos.
- Brindar a los usuarios y/o suscriptores un servicio de excelencia de acuerdo con sus características individuales y generales.

UNIVERSO DE DATOS

GEOGRÁFICA

- Ubicar los usuarios y/o suscriptores en general que tiene la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, de acuerdo al Área de Prestación de Servicios que se tienen en los Contratos de Condiciones Uniformes.
- Identificar los lugares geográficos en los cuales no llega la prestación de los servicios.

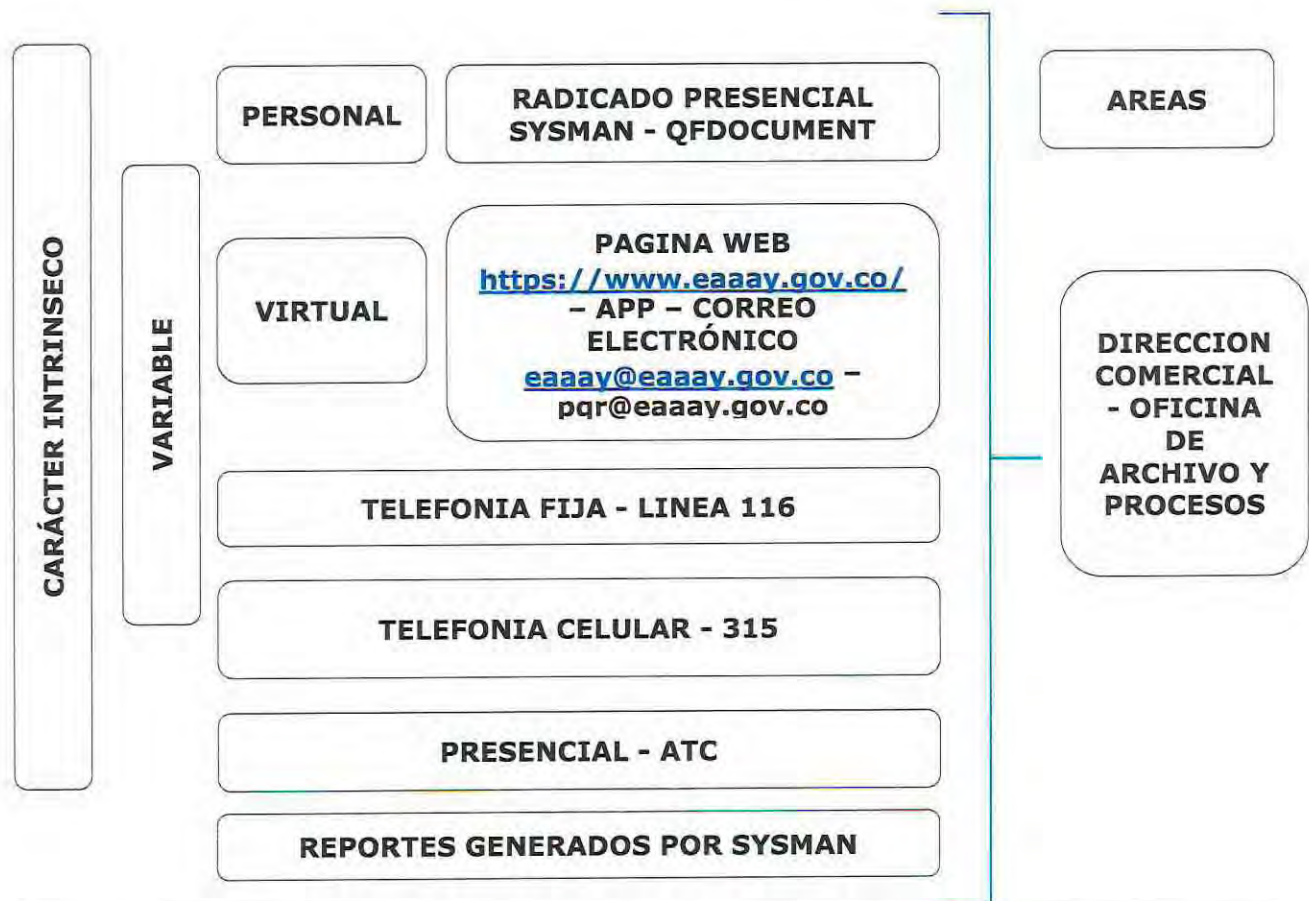
TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL

- Identificar las necesidades de nuestros usuarios y/o suscriptores.

	CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL			
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación		Tipo de Documento:
	2020-10-27	2020-10-27		Caracterización
				Código: 51.29.05.11
			Versión 01	

- Conocer nuestros usuarios más frecuentes.
- Identificar en que segmento de nuestro mercado está la mayor concentración de la cartera para implementar estrategias para su recuperación.
- Identificar en qué edad se está agrupando el mayor valor de la cartera.
- Identificar los Canales disponibles de mayor uso (Presencial, Virtual, Telefónico y Escrito), con el fin de fortalecerlos y e incentivar el uso de los menos frecuentes.
- Identificar los temas de las PQR que se recibe la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, con el fin de implementar estrategias tales como foros, chat, boletines informativos y publicación de preguntas frecuentes en nuestro portal y así tratar de disminuir las peticiones por los diferentes canales.

PRIORIZACIÓN DE VARIABLES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – ESP



	CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL			
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27		Tipo de Documento: Caracterización
				Código: 51.29.05.11
				Versión 01

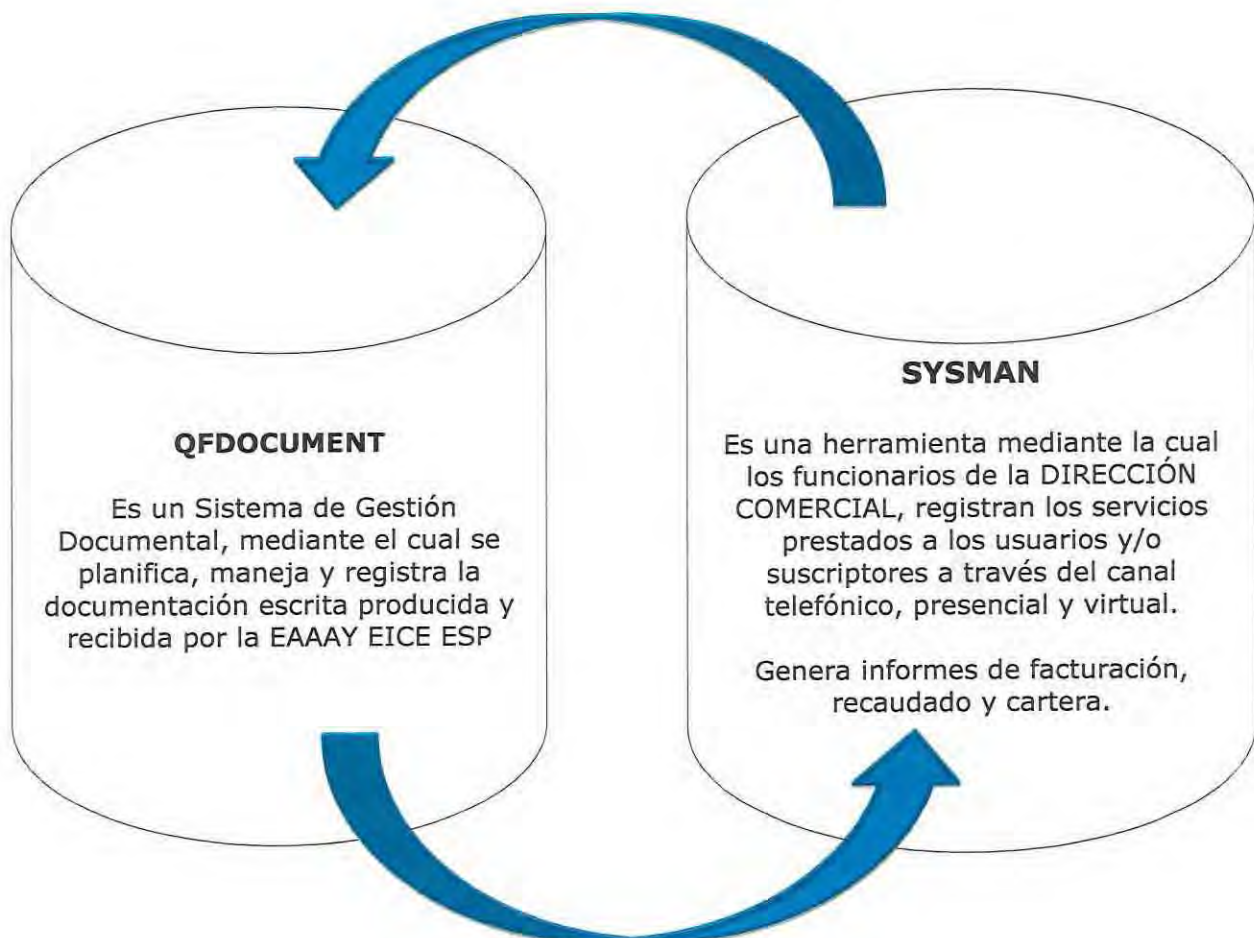
PRIORIZACIÓN DE VARIABLES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP Y RECOLECCIÓN DE DATOS

Muestreo: A través de los sistemas QFDOCUMENT y SYSMAN, como herramientas mediante las cuales la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, registra la información comercial por los diferentes canales de atención, se extraerá las variables para la caracterización con la información que ésta herramienta nos proporciona. Este muestreo se realizó inicialmente de los meses de enero a septiembre de 2020 y nuestra fuente de información para nuestra caracterización base fue QFDOCUMENT y SYSMAN.

Graficación: Elaboración de gráficas, tablas y mapas geográficos.

Etapa Cualitativa: Análisis e interpretación de los resultados estadísticos y de la lectura de las bases de datos que arrojaron los sistemas de QFDOCUMENT y SYSMAN.

FUENTES DE INFORMACIÓN



CARACTERIZACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DIRECCIÓN COMERCIAL EAAAY EICE ESP (ENERO A SEPTIEMBRE DE 2020)

• CARACTERIZACIÓN PQR

FUENTE SYSMAN				
REGISTROS PQR SYSMAN POR CLASE DE SERVICIO AÑO 2020				
CLASE / MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
ENERO	650	300	218	1,168
FEBRERO	615	294	139	1,048
MARZO	428	250	131	809
ABRIL	239	152	41	432
MAYO	431	300	156	887
JUNIO	490	356	269	1,115
JULIO	435	258	159	852
AGOSTO	380	221	157	758
SEPTIEMBRE	576	256	342	1,174
TOTALES	4,244	2,387	1,612	8,243
%	51.5%	29.0%	19.6%	100%

A septiembre de 2020 de las 8.243 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 4.244 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 51.5%, 2.387 por el servicio de alcantarillado equivalente al 29.0% y 1.612 por el servicio de aseo equivalente al 19.6%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:



	CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL			
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27		Tipo de Documento: Caracterización
				Código: 51.29.05.11
			Versión 01	

FUENTE SYSMAN					
REGISTROS PQR SYSMAN FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2020					
CLASE /MES	VERBAL	ESCRITA	CORREO	TELEFONICA	TOTAL
ENERO	824	334	1	9	1,168
FEBRERO	810	231	2	5	1,048
MARZO	542	230	30	7	809
ABRIL	177	57	92	106	432
MAYO	372	148	213	154	887
JUNIO	728	196	124	67	1,115
JULIO	564	185	66	37	852
AGOSTO	483	162	65	48	758
SEPTIEMBRE	777	296	33	68	1,174
TOTALES	5,277	1,839	626	501	8,243
%	64.0%	22.3%	7.6%	6.1%	100%

A septiembre de 2020 de las 8.243 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.277 fueron verbales equivalente al 64.0%, 1.839 escritas equivalente al 22.3%, 626 correo electrónico equivalente al 7.6% y 501 telefónicas equivalente a 6.1%, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR.:

REGISTROS PQR SYSMAN POR FORMA DE PRESENTACIÓN AÑO 2020



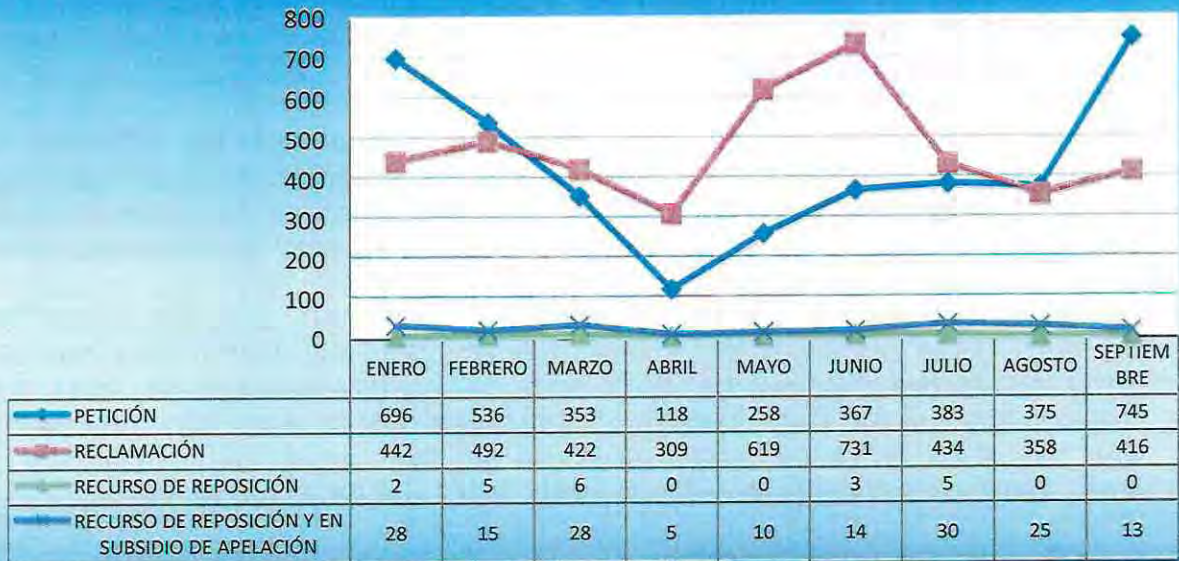
FUENTE SYSMAN

REGISTROS PQR SYSMAN POR TIPO DE REQUERIMIENTO AÑO 2020

CLASE / MES	PETICIÓN	RECLAMACIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	TOTAL
ENERO	696	442	2	28	1,168
FEBRERO	536	492	5	15	1,048
MARZO	353	422	6	28	809
ABRIL	118	309	0	5	432
MAYO	258	619	0	10	887
JUNIO	367	731	3	14	1,115
JULIO	383	434	5	30	852
AGOSTO	375	358	0	25	758
SEPTIEMBRE	745	416	0	13	1,174
TOTALES	3,831	4,223	21	168	8,243
%	46%	51%	0.25%	2.04%	100%

A septiembre de 2020 de las 8.243 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 3.831 fueron peticiones, 4.223 reclamaciones, 21 recursos de reposición y 168 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR:

REGISTROS DE PQR SYSMAN POR TIPO DE REQUERIMIENTO AÑO 2020



PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO

A septiembre de 2020 de las 4.244 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 885 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 481 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 303 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2020 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 980, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 374 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 267 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 216 registros.

PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO

A Septiembre de 2020 de las 2.387 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 893 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 472 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 284 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 267.

PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO

	CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL			
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación		Tipo de Documento:
	2020-10-27	2020-10-27		Caracterización
				Código: 51.29.05.11
			Versión 01	

A septiembre de 2020 de las 1.612 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 477 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 49 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 806.

La empresa Aseo Urbano SAS mediante comunicaciones oficiales radican solicitudes de desvinculación de usuarios y/o suscriptores que manifiestan su voluntad inequívoca de desvincularse, por esta razón aumentaron las peticiones para servicio de aseo en el mes de abril de 2019. Para el 2019 se han radicado los siguientes oficios para solicitudes de desvinculaciones: RAD. 281 del 25/01/2019 con 22 solicitudes, RAD. 573 del 08/02/2019 con 2, RAD. 1269 del 12/03/2019 con 61, RAD. 1814 del 09/04/2019 con 87, RAD. 2256 del 30/04/2019 con 59, RAD. 3101 del 11/06/2019 con 51, RAD. 3718 del 10/07/2019 con 65, RAD. 3984 del 24/07/2019 con 68, RAD. 4548 del 21/08/2019 con 98, RAD. 4879 del 04/09/2019 con 105, RAD. 5719 del 04/10/2019 con 80, RAD. 6540 del 13/11/2019 con 88, RAD. 7017 del 26/11/2019 con 147, RAD. 7019 del 26/11/2019 con 8.

• CARACTERIZACIÓN CARTERA

COMPORTAMIENTO CARTERA SERVICIO DE ACUEDUCTO (Millones)



Mientras para la vigencia 2019 se presentó una disminución del valor de la cartera de \$ 512 millones a \$ 359 millones, por efectos del COVID se presentó un **aumento de \$ 366 millones a \$ 1.132 millones** afectando sustancialmente el flujo de caja de la Empresa y la situación financiera de la misma, con lo cual se requiere implementar estrategias comerciales, plan de medios y mediciones en la etapa persuasiva y coactiva por recaudado y no por actividades desarrolladas como notificaciones elaboradas, que permitan recaudar los valores facturados a los usuarios, mientras se puede iniciar a suspender y cortar el servicio.

COMPORTAMIENTO CARTERA SERVICIO DE ALCANTARILLADO (Millones)



Mientras para la vigencia 2019 se presentó una disminución del valor de la cartera de \$ 251 millones a \$ 145 millones, por efectos del COVID se presentó un **aumento de \$ 160 millones a \$ 433 millones** afectando sustancialmente el flujo de caja de la Empresa y la situación financiera de la misma, con lo cual se requiere implementar estrategias comerciales, plan de medios y mediciones en la etapa persuasiva y coactiva por recaudado y no por actividades desarrolladas como notificaciones elaboradas, que permitan recaudar los valores facturados a los usuarios, mientras se puede iniciar a suspender y cortar el servicio.

COMPORTAMIENTO CARTERA SERVICIO DE ASEO (Millones)



Mientras para la vigencia 2019 se presentó una disminución del valor de la cartera de \$ 413 millones a \$ 296 millones, por efectos del COVID se presentó un **aumento de \$ 316 millones a \$ 669 millones** afectando sustancialmente el flujo de caja de la Empresa y la situación financiera de la misma, con lo cual se requiere implementar estrategias comerciales, plan de medios y mediciones en la etapa persuasiva y coactiva por recaudado y no por actividades desarrolladas como notificaciones elaboradas, que permitan recaudar los valores facturados a los usuarios, mientras se puede iniciar a suspender y cortar el servicio.

K

COMPORTAMIENTO CARTERA CONSOLIDADA (Millones)



Mientras para la vigencia 2019 se presentó una disminución del valor de la cartera de \$ 1.177 millones a \$ 800 millones, por efectos del COVID se presentó un **aumento de \$ 842 millones a \$ 2.241 millones** afectando sustancialmente el flujo de caja de la Empresa y la situación financiera de la misma, con lo cual se requiere implementar estrategias comerciales, plan de medios y mediciones en la etapa persuasiva y coactiva por recaudado y no por actividades desarrolladas como notificaciones elaboradas, que permitan recaudar los valores facturados a los usuarios, mientras se puede iniciar a suspender y cortar el servicio.

➤ COMPORTAMIENTO CARTERA POR EDADES ACUEDUCTO (Millones)

CARTERA POR EDADES ACUEDUCTO 2020 - MILLONES											
Edades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	% AGOSTO	% ACUMULADO	% VALOR
Cartera No Vencida	719	787	754	652	667	643	692	694	38%	38%	694
cartera de 1 a 30 días	57	90	272	94	77	65	61	64	4%	11%	198
cartera de 31 a 60 días	22	48	125	279	88	60	58	42	2%		
cartera de 61 a 90 días	11	30	67	135	262	79	52	48	3%		
cartera de 91 a 120 días	8	10	44	83	132	250	71	43	2%		
cartera de 121 a 150 días	12	9	14	57	92	132	238	57	3%	51%	934
cartera de 151 a 180 días	4	11	12	23	64	100	128	218	12%		
cartera de 181 a 360 días	65	65	81	115	126	171	258	307	17%		
cartera mayor a 360 días	187	197	217	273	288	312	331	353	19%		
Total	1,085	1,249	1,587	1,711	1,796	1,813	1,889	1,826	100%	100%	1,826
CARTERA VENCIDA AC	366	461	833	1,060	1,129	1,170	1,197	1,132	62%		

	CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL			
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27		Tipo de Documento: Caracterización
				Código: 51.29.05.11
				Versión 01

➤ **COMPORTAMIENTO CARTERA POR EDADES ALCANTARILLADO (Millones)**

CARTERA POR EDADES ALCANTARILLADO 2020 - MILLONES											
Edades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	% AGOSTO	% ACUMULADO	% VALOR
Cartera No Vencida	298	322	319	274	277	252	276	273	39%	39%	273
cartera de 1 a 30 días	26	34	110	40	30	29	24	25	4%	12%	85
cartera de 31 a 60 días	9	19	46	112	36	24	28	16	2%		
cartera de 61 a 90 días	5	12	28	51	104	32	21	26	4%		
cartera de 91 a 120 días	3	5	17	35	49	99	28	17	2%		
cartera de 121 a 150 días	7	4	5	22	37	49	93	23	3%	49%	348
cartera de 151 a 180 días	2	8	6	8	25	40	47	84	12%		
cartera de 181 a 360 días	20	21	26	39	43	63	98	115	16%		
cartera mayor a 360 días	80	84	90	108	114	120	128	125	18%		
Total	451	508	647	687	713	710	743	705	100%	100%	705
CARTERA VENCIDA ALC	153	187	327	413	436	458	467	433	61%		

➤ **COMPORTAMIENTO CARTERA POR EDADES ASEO SIN DISPOSICIÓN FINAL (Millones)**

CARTERA POR EDADES ASEO 2020 - MILLONES SIN DISPOSICIÓN FINAL											
Edades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	% AGOSTO	% ACUMULADO	% VALOR
Cartera No Vencida	347	359	380	361	345	342	368	364	37%	37%	364
cartera de 1 a 30 días	33	34	111	41	36	33	34	33	3%	11%	107
cartera de 31 a 60 días	13	21	48	109	36	28	31	20	2%		
cartera de 61 a 90 días	5	15	28	51	101	32	26	30	3%		
cartera de 91 a 120 días	5	5	20	36	50	91	29	24	2%		
cartera de 121 a 150 días	3	5	7	27	40	49	87	25	2%	52%	517
cartera de 151 a 180 días	7	3	7	12	30	42	49	74	7%		
cartera de 181 a 360 días	32	39	34	58	68	96	130	145	15%		
cartera mayor a 360 días	163	169	179	233	245	255	268	274	28%		
Total	608	650	814	929	951	967	1,021	989	100%	100%	989
CARTERA VENCIDA ASEO	261	292	434	568	607	626	653	625	63%		

	CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL		
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación	
	2020-10-27	2020-10-27	
	Tipo de Documento: Caracterización Código: 51.29.05.11 Versión 01		

➤ **COMPORTAMIENTO CARTERA POR EDADES ASEO CON DISPOSICIÓN FINAL (Millones)**

CARTERA POR EDADES CONSOLIDADA 2020 - MILLONES CON DISPOSICIÓN FINAL											
Edades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	% AGOSTO	% ACUMULADO	% VALOR
Cartera No Vencida	1,391	1,479	1,459	1,398	1,381	1,271	1,343	1,379	38%	38%	1,379
cartera de 1 a 30 días	116	159	494	178	146	127	120	122	3%	11%	394
cartera de 31 a 60 días	62	88	219	500	159	115	117	80	2%		
cartera de 61 a 90 días	36	72	123	238	467	143	101	107	3%		
cartera de 91 a 120 días	15	40	98	154	232	440	132	85	2%		
cartera de 121 a 150 días	22	18	47	106	170	237	418	105	3%	51%	1,847
cartera de 151 a 180 días	27	22	25	65	140	181	225	376	10%		
cartera de 181 a 360 días	118	125	142	223	247	356	514	599	17%		
cartera mayor a 360 días	446	466	502	629	661	703	742	767	21%		
Total	2,233	2,468	3,108	3,490	3,603	3,574	3,712	3,620	100%	100%	3,620
CARTERA VENCIDA	842	990	1,649	2,092	2,222	2,303	2,369	2,241	62%		

Con corte a Agosto de 2020 se presenta una cartera no vencida del 38% equivalente a \$ 1.379 millones, entre las edades de 1 a 120 días se tiene un 11% equivalente a \$ 394 millones, correspondiente a la etapa persuasiva, ya para la etapa por jurisdicción coactiva la cual va del día 121 a más de 360 días, consolida el 51% equivalente a \$ 1.847 millones.

➤ **COMPORTAMIENTO CARTERA POR ESTRATO CONSOLIDADO (Millones)**

CARTERA POR ESTRATO								
Estrato	dic-19	%	% ACUMULADO	VALOR ACUMULADO	may-20	%	% ACUMULADO	VALOR ACUMULADO
Uno	103,317,648	13%	60%	480,598,517	246,791,331	11%	66%	1,473,667,932
Dos	159,852,705	20%			591,439,024	26%		
Tres	217,428,164	27%			635,437,577	28%		
Cuatro	30,122,027	4%	4%	30,524,867	105,176,901	5%	5%	106,696,791
Cinco	402,840	0%			1,519,890	0%		
Oficial	29,522,200	4%	4%	29,522,200	153,023,330	7%	7%	153,023,330
Comercial	259,014,444	32%	32%	259,014,444	507,586,878	23%	23%	507,586,878
Total	799,660,028	100%	100%	799,660,028	2,240,974,931	100%	100%	2,240,974,931

	CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL		
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación	
	2020-10-27	2020-10-27	
	Tipo de Documento: Caracterización Código: 51.29.05.11 Versión 01		

Si comparamos la cartera clasificada por estrato para diciembre de 2019 se finalizó con una cartera de los estratos uno, dos y tres equivalente al 60% por valor de \$ 481 millones, el uso comercial con un 32% equivalente a \$ 259 millones, ya con corte a agosto de 2020 para los estratos 1, 2 y 3 se tiene un 66% equivalente a \$ 1.473 millones y el uso comercial con el 23% equivalente a \$ 507 millones, como se puede evidenciar el aumento ha sido significativo en cada uno de los estratos y usos de nuestros usuarios.

➤ SEGMENTACIÓN DE USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES

SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS AGOSTO								
ESTRATO / MES	ACUEDUCTO	%	ALCANTARILLADO	%	ASEO SUSCRIP	%	ASEO SUSCRIP + UNID	%
Uno	8,124	20.45%	7,766	19%	6,948	24%	6,973	23%
Dos	15,898	40.02%	15,999	40%	9,321	33%	9,630	32%
Tres	10,806	27.20%	11,525	29%	8,376	29%	9,419	31%
Cuatro	2,458	6.19%	2,311	6%	2,024	7%	2,076	7%
Cinco	12	0.03%	2	0%	10	0%	11	0%
Comercial	2,281	5.74%	2,218	6%	1,781	6%	2,152	7%
Oficial	149	0.38%	146	0%	138	0%	139	0%
SUBTOTAL	39,728	100.00%	39,967	100%	28,598	100%	30,400	100%

➤ CONSUMOS FACTURADOS DE USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES

CONSUMOS FACTURADOS ACUEDUCTO									
ESTRATO	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	%
Uno	94,149	108,499	105,778	104,316	61,900	98,700	100,512	100,705	18.42%
Dos	212,416	230,402	237,166	234,678	198,312	220,289	202,158	213,529	39.07%
Tres	141,090	155,193	152,935	146,434	128,551	145,733	134,693	143,598	26.27%
Cuatro	28,346	35,837	33,746	31,135	28,764	29,105	28,247	32,154	5.88%
Cinco	245	295	172	192	126	145	172	194	0.04%
Comercial	60,371	66,593	64,437	44,019	31,898	37,624	44,317	46,423	8.49%
Oficial	10,625	10,037	11,257	9,177	7,144	6,142	5,929	9,993	1.83%
SUBTOTAL	547,242	606,856	605,491	569,951	456,695	537,738	516,028	546,596	100.00%

CONCLUSIONES – DATOS RELEVANTES DE LA CARACTERIZACIÓN

✓ A septiembre de 2020 de las 8.243 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 4.244 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 51.5%, 2.387 por el

	CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL			
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27		Tipo de Documento: Caracterización
				Código: 51.29.05.11
			Versión 01	

servicio de alcantarillado equivalente al 29.0% y 1.612 por el servicio de aseo equivalente al 19.6%.

✓ A septiembre de 2020 de las 8.243 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.277 fueron verbales equivalente al 64.0%, 1.839 escritas equivalente al 22.3%, 626 correo electrónico equivalente al 7.6% y 501 telefónicas equivalente a 6.1%.

✓ A septiembre de 2020 de las 8.243 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 3.831 fueron peticiones, 4.223 reclamaciones, 21 recursos de reposición y 168 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD.

✓ A septiembre de 2020 de las 4.244 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 885 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 481 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 303 registros.



✓ En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2020 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 980, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 374 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 267 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 216 registros.

✓ A Septiembre de 2020 de las 2.387 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 893 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 472 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 284 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 267.

✓ A septiembre de 2020 de las 1.612 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 477 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 49 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 806.

✓ Mientras para la vigencia 2019 se presentó una disminución del valor de la cartera de \$ 512 millones a \$ 359 millones, por efectos del COVID se presentó un **aumento de \$ 366 millones a \$ 1.132 millones** afectando sustancialmente el flujo de caja de la Empresa y la situación financiera de la misma, con lo cual se requiere implementar estrategias comerciales, plan de medios y mediciones en la etapa persuasiva y coactiva por recaudado y no por actividades desarrolladas como notificaciones elaboradas, que permitan recaudar los valores facturados a los usuarios, mientras se puede iniciar a suspender y cortar el servicio.

✓ Mientras para la vigencia 2019 se presentó una disminución del valor de la cartera de \$ 251 millones a \$ 145 millones, por efectos del COVID se presentó un **aumento de \$ 160 millones a \$ 433 millones** afectando sustancialmente el flujo de caja de la Empresa y la situación financiera de la misma, con lo cual se requiere implementar estrategias

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 904.909.755-4</p>	CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL			
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Última Modificación 2020-10-27		Tipo de Documento: Caracterización
				Código: 51.29.05.11 Versión 01

comerciales, plan de medios y mediciones en la etapa persuasiva y coactiva por recaudado y no por actividades desarrolladas como notificaciones elaboradas, que permitan recaudar los valores facturados a los usuarios, mientras se puede iniciar a suspender y cortar el servicio.

✓ Mientras para la vigencia 2019 se presentó una disminución del valor de la cartera de \$ 413 millones a \$ 296 millones, por efectos del COVID se presentó un **aumento de \$ 316 millones a \$ 669 millones** afectando sustancialmente el flujo de caja de la Empresa y la situación financiera de la misma, con lo cual se requiere implementar estrategias comerciales, plan de medios y mediciones en la etapa persuasiva y coactiva por recaudado y no por actividades desarrolladas como notificaciones elaboradas, que permitan recaudar los valores facturados a los usuarios, mientras se puede iniciar a suspender y cortar el servicio.

✓ Mientras para la vigencia 2019 se presentó una disminución del valor de la cartera de \$ 1.177 millones a \$ 800 millones, por efectos del COVID se presentó un **aumento de \$ 842 millones a \$ 2.241 millones** afectando sustancialmente el flujo de caja de la Empresa y la situación financiera de la misma, con lo cual se requiere implementar estrategias comerciales, plan de medios y mediciones en la etapa persuasiva y coactiva por recaudado y no por actividades desarrolladas como notificaciones elaboradas, que permitan recaudar los valores facturados a los usuarios, mientras se puede iniciar a suspender y cortar el servicio.

✓ Con corte a Agosto de 2020 se presenta una cartera no vencida del 38% equivalente a \$ 1.379 millones, entre las edades de 1 a 120 días se tiene un 11% equivalente a \$ 394 millones, correspondiente a la etapa persuasiva, ya para la etapa por jurisdicción coactiva la cual va del día 121 a más de 360 días, consolida el 51% equivalente a \$ 1.847 millones.

✓ Si comparamos la cartera clasificada por estrato para diciembre de 2019 se finalizó con una cartera de los estratos uno, dos y tres equivalente al 60% por valor de \$ 481 millones, el uso comercial con un 32% equivalente a \$ 259 millones, ya con corte a agosto de 2020 para los estratos 1, 2 y 3 se tiene un 66% equivalente a \$ 1.473 millones y el uso comercial con el 23% equivalente a \$ 507 millones, como se puede evidenciar el aumento ha sido significativo en cada uno de los estratos y usos de nuestros usuarios.


✓ La segmentación de nuestros usuarios y/o suscriptores en el servicio de acueducto para el mes de agosto de 2020, se tiene que para el estrato 1 con un 20.45% equivalente a 8.124 suscriptores, estrato 2 con el 40.02% equivalente a 15.898 suscriptores, estrato 3 con el 27.20% equivalente a 10.806, estrato 4 con el 6.19% equivalente a 2.458 suscriptores, estrato 5 con el 0.03% equivalente a 12 suscriptores, el comercial con el 5.74% equivalente a 2.281 suscriptores y el uso oficial con el 0.38% equivalente a 149 suscriptores.

✓ Frente a los consumos facturados a los usuarios del servicio de acueducto para el mes de agosto se presentó 546.596 m3 detallado de la siguiente manera: Estrato 1 con 100.705 m3 equivalente al 18.42%, estrato 2 con 213.529 m3 equivalente a 39.07%, estrato 3 con 143.598 m3 equivalente a 26.27%, estrato 4 con 32.154 m3 equivalente al 5.88%, estrato 5 con 194 m3 equivalente al 0.04%, estrato comercial con 46.423 m3 equivalente a 8.49% y el uso oficial con 9.993 m3 equivalente a 1.83% del total de los m3 facturados para el mes.

	CARACTERIZACIÓN USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL			
	Fecha de Elaboración 2020-10-27	Fecha Ultima Modificación 2020-10-27		Tipo de Documento: Caracterización
				Código: 51.29.05.11
				Versión 01

RECOMENDACIONES

- 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.
- Hacer seguimiento y establecer metas sobre valores recuperados, a la cartera que se encuentra en cobro coactivo.
- Plan de medios para que nuestros usuarios y/o suscriptores hagan uso de los medios telefónicos y virtuales para el trámite de sus PQR.
- Plan de incentivos para recuperar la cartera que se encuentra en etapa persuasiva.
- 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.
- Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita desarrollar con mayor continuidad y celeridad las novedades reportadas por facturación.

	Procedimiento para desvinculación de usuarios y/o suscriptores del servicio de aseo de otros operadores del servicio		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.13.13
	Fecha de Elaboración 2021-01-29	Fecha Última Modificación 2021-01-29	Versión 01

1. INFORMACIÓN GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Desvinculación (terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo) usuarios y/o suscriptores que realizan solicitud de desvinculación de otros operadores del servicio de aseo y solicitan que la EAAAY sea el nuevo prestador del servicio.

RESPONSABLE: Profesional de la oficina de fidelización, adscrita a la Dirección Comercial.

OBJETIVO: Realizar conforme la normatividad, jurisprudencia y doctrina de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el proceso de desvinculación, efectuando previamente la gestión comercial y técnico operativa con el fin de promover acciones para que los usuarios quieran pertenecer a la EAAAY en la prestación del servicio de aseo.

ALCANCE: Dar trámite como intermediario a las solicitudes de desvinculación presentadas a la EAAAY por los usuarios y/o suscriptores, reportando las peticiones al otro operador del servicio de aseo oportunamente.

INSUMO: Para realizar el procedimiento adecuadamente, se requiere personal operativo, para las visitas domiciliarias de tipo comercial, material de identificación del personal en campo, documentación requerida para tránsito, y material de papelería.

PRODUCTO: Solicitud de la prestación del servicio, Solicitud de terminación anticipada del contrato público de aseo, autorización para la radicación de la solicitud de desvinculación firmada y presentada por los suscriptores y/o usuarios a través de la EAAAY ESP.

USUARIOS: Suscriptor y/o Usuario del servicio de aseo.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES: Son los previstos en la Ley 142 de 1994, Ley Estatutaria 1755 de 2015 del Derecho de Petición y Decreto 1075 de 2015 en relación con el procedimiento de desvinculación de usuarios o suscriptores, requisitos contemplados en la Resolución CRA 845 de 2018 por la cual se modificó la cláusula 25 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 "**TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO**", y el preaviso por terminación unilateral del usuario, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.

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

USUARIO: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.



Procedimiento para desvinculación de usuarios y/o suscriptores del servicio de aseo de otros operadores del servicio

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.13

Fecha de Elaboración
2021-01-29

Fecha Última Modificación
2021-01-29

Versión
01

MULTIUSUARIO: Son todos aquellos usuarios agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares, bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos al prestador del servicio.

APODERADO: Abogado en ejercicio autorizado para que represente a una persona a fin que actúe en su nombre, por intermedio de un documento denominado "poder", en el cual se establecen los límites y alcances del mismo y debe estar autenticado ante notario o realizar la nota de presentación personal al mismo.

MANDANTE: Persona a la cual se encomienda para que realice una gestión a cargo y riesgo de quien le encomendó, por medio de un contrato o escritura pública.

PETICIÓN: Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio publico domiciliario, solicita la terminación anticipada del contrato publico de aseo.

REQUISITOS DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO PÚBLICO DE ASEO:

1. Solicitud de la prestación del servicio
2. Solicitud de terminación anticipada del contrato público de aseo dirigida al otro operador de servicio
3. Autorización para radicación de la solicitud
4. Certificación de la disponibilidad de la prestación del servicio.
5. Estar a paz y salvo en el momento de la desvinculación
6. Suscripción de acuerdo de pago por las obligaciones futuras (Preaviso 2 meses).

RECURSO DE REPOSICIÓN: Acto del usuario y/o suscriptor para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negación de la solicitud de desvinculación.

RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN: Acto del usuario y/o suscriptor, utilizado como medio de defensa para controvertir las decisiones proferidas con ocasión a la negación de la solicitud de desvinculación, que en primera instancia es revisado por el prestador y en segunda por la SSPD.

Tipo de Respuesta: El operador del servicio resolverá de fondo la petición y se lo comunicará a cada uno de los usuarios y/o suscriptores que hicieron el proceso, a la vez comunicará a la EAAAY ESP la decisión definitiva para cada una de las solicitudes radicadas por la empresa como intermediario del proceso e indicará lo siguiente conforme con la siguiente tabla.



Procedimiento para desvinculación de usuarios y/o suscriptores del servicio de aseo de otros operadores del servicio

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.13

Fecha de Elaboración
2021-01-29

Fecha Última Modificación
2021-01-29

Versión
01

ITEM	Tipo de Respuesta
1	Accede a la Desvinculación
2	No Accede a la Desvinculación
3	Desistimiento Tácito.

Accede: Cuando el usuario y/o suscriptor que realizó la solicitud de desvinculación cumple con todos los requisitos exigidos en la norma, se encuentran a paz y salvo con la última factura generada y realizaron la suscripción del acuerdo de pago en donde garantizan la cancelación de las obligaciones futuras por los meses de preaviso (2 meses).

No accede: Cuando el usuario no se encuentra a paz y salvo, ni suscribe acuerdo de pago por las obligaciones pendientes y futuras a la fecha del preaviso, cuando no se acercan a comparecer para completar los requisitos exigidos por la norma.

Desistimiento Tácito: Cuando las solicitudes se encuentran incompletas y se hace el requerimiento para completarlas sin tener respuesta positiva por el usuario y/o suscriptor.

Termino para Resolver las solicitudes de desvinculación: Las terminaciones anticipadas del contrato público de aseo que radiquen los usuarios y/o suscriptores o por intermedio del operador del servicio, deberán ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

El término del preaviso empieza a contarse a partir del momento en que se presenta la solicitud de desvinculación del servicio.



Procedimiento para desvinculación de usuarios y/o suscriptores del servicio de aseo de otros operadores del servicio

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.13

Fecha de Elaboración
2021-01-29

Fecha Última Modificación
2021-01-29

Versión
01

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD		RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Usuario solicita petición de terminación del contrato público de aseo del otro operador, por medio verbal, escrita telefónica o correo electrónico.		Archivo	51.13.13.01 Formato de Solicitud prestación del servicio
El usuario y/o suscriptor diligencia los documentos para que la EAAAY ESP, sea intermediaria en el proceso de desvinculación.		Director Comercial, Funcionarios de Fidelización.	51.13.13.02 Formato solicitud de desvinculación.
El usuario y/o suscriptor autoriza a la EAAAY ESP, para presentar en su nombre la solicitud de desvinculación.		Director Comercial, Funcionarios de Fidelización.	51.13.13.03 Formato Autorización para radicación de la solicitud de desvinculación.
Expedición de la certificación de disponibilidad de la prestación del servicio.		Dirección de Aseo Funcionarios de fidelización	Formato de Certificación 51.13.13.04 Disponibilidad de la prestación del servicio de aseo
Registrar las solicitudes de desvinculación en la base de datos: Se diligencian los datos de la petición en la base de datos de Excel de la oficina de fidelización identificando el usuario o suscriptor, fecha de la petición, objeto de la petición, Dirección, en la siguiente ruta:		Oficina de fidelización	Registro en base de datos de Excel 51.13.13.05 terminación anticipada del contrato público de



Procedimiento para desvinculación de usuarios y/o suscriptores del servicio de aseo de otros operadores del servicio

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.13

Fecha de Elaboración
2021-01-29

Fecha Última Modificación
2021-01-29

Versión
01

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresar a carpeta de gestión comercial aseo. ✓ Carpeta comercial aseo (año vigente) ✓ Carpeta "Procesos aseo" ✓ Carpeta "Proceso que salen" ✓ Mes del proceso. <p>Se debe ingresar: código interno, código anterior, solicitante, Numero de cedula, dirección y numero de celular, Nro. de radicado de envío al otro operador de servicio.</p>			aseo suscriptores y/o usuarios de veolia-procesos que salen
<p>Revisar contenido de la petición y sus anexos: en esta actividad el profesional debe organizar y revisar que las solicitudes sean de usuarios que pertenecen en la prestación del servicio al otro operador del servicio, es decir a la competencia de la EAAAY.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">REVISION DE ANEXOS</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Profesional Oficina fidelización	Registro en base de datos, Formato 51.13.13.05
<p>Elaboración de oficio al otro operador del servicio, remitiendo las solicitudes de desvinculación radicadas por los usuarios y/o suscriptores indicando el número de desvinculaciones enviadas, el cual debe contener los siguientes anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitud de desvinculación ✓ Autorización para radicación ✓ Certificación de disponibilidad de la prestación del servicio. 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">COMUNICACIÓN OFICIAL ENVIADA AL OTRO OPERADOR DEL SERVICIO DE ASEO.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Dirección Comercial. Profesional Oficina de fidelización	Registro en base de datos del proceso, Formato 51.13.13.05
<p>Radicación del oficio al otro operador del servicio junto con los anexos de las solicitudes de desvinculación radicadas por los usuarios y/o suscriptores.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">RADICACION DE LAS SOLICITUDES DE DESVINCULACION AL OTRO OPERADOR DE SERVICIO.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Archivo	Registro en base de datos del proceso, Formato 51.13.13.05
<p>Las partes esperan respuesta por parte del otro operador del servicio en cuanto a la decisión final para cada una de las solicitudes enviadas, el cual no superar los quince (15) días hábiles.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">RESPUESTA DE FONDO A LAS PETICIONES DE DESVINCULACION.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Profesional Oficina de fidelización.	Registro en base de datos del proceso



Procedimiento para desvinculación de usuarios y/o suscriptores del servicio de aseo de otros operadores del servicio

Fecha de Elaboración
2021-01-29

Fecha Última Modificación
2021-01-29

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.13

Versión
01

<p>Identificación de la respuesta por parte del otro operador del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Usuarios que acceden ✓ Usuarios que no acceden 	<p align="center">VERIFICACION DE RESPUESTA</p> <p align="center">↓</p>	<p>Profesional Oficina de fidelización.</p>	<p>Registro en base de datos del proceso, Formato 51.13.13.05</p>
<p>Archivar documentos en el expediente: Toda la documentación que se genera debe quedar archivada en el expediente del usuario o suscriptor.</p>	<p align="center">ARCHIVAR DOCUMENTOS EN EL EXPEDIENTE.</p> <p align="center">↓</p>	<p>Profesional de fidelización</p>	<p>Registro en base de datos del proceso, Formato 51.13.13.05. Qf document</p>
<p>Informar al área de facturación y al área de operación de aseo, por correo electrónico, sobre los usuarios que se desvincularon del otro operador del servicio y empiezan a facturar con la EAAAY a partir de los dos meses de preaviso.</p>	<p align="center">INFORMACION USUARIOS VINCULADOS A LA EAAAY.</p> <p align="center">↓</p>	<p>Profesional Oficina de fidelización</p>	<p>Registro en base de datos del proceso, Formato 51.13.13.05</p>
<p>Ingresar al usuario en la micro ruta de recolección y barrido: El jefe de operaciones encargado de las operaciones del servicio de aseo, debe proceder a ajustar la micro ruta para ingresar al usuario o suscriptor vinculado, una vez se haga efectiva la desvinculación por parte del otro operador del servicio.</p>	<p align="center">INGRESO DEL USUARIO A LA RUTA DE RECOLECCIÓN</p> <p align="center">↓</p>	<p>Responsable de la operación técnica de aseo</p>	<p>Micro ruta de aseo</p>



Procedimiento para desvinculación de usuarios y/o suscriptores del servicio de aseo de otros operadores del servicio


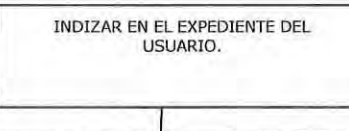
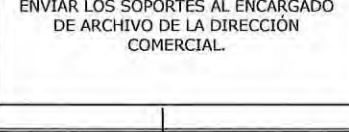
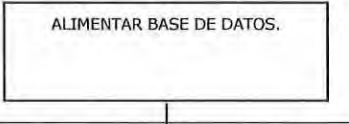
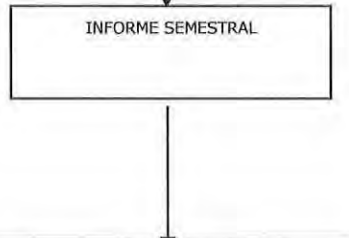
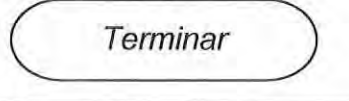
Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.13

Fecha de Elaboración
2021-01-29

Fecha Última Modificación
2021-01-29

Versión
01

<p>Alimentar base de datos: Las fechas en que se hizo efectivo el ajuste de la facturación, catastro de usuarios y micro ruta deben quedar registrada en la base de datos del proceso para reflejar los resultados de la gestión.</p>	<p align="center">ALIMENTAR BASE DE DATOS</p> 	<p align="center">Profesional de fidelización</p>	<p align="center">Registro en base de datos del proceso, Formato 51.13.13.05</p>
<p>Elaborar indexes: se indiza, organiza y elabora el índice de todos los documentos asociados al trámite de la petición de desvinculación.</p>	<p align="center">INDIZAR EN EL EXPEDIENTE DEL USUARIO.</p> 	<p align="center">Oficina de Archivo Central y correspondencia</p>	<p align="center">Registro en base de datos de archivo</p>
<p>Una vez agotado el procedimiento de indización en el expediente del usuario se devuelve a la persona encargada del área comercial para continuar con la actividad de archivo físico del expediente del trámite.</p>	<p align="center">ENVIAR LOS SOPORTES AL ENCARGADO DE ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL.</p> 	<p align="center">Oficina de Archivo Central y correspondencia</p>	<p align="center">Registro en base de datos de archivo</p>
<p>Se deja constancia en la base de datos en Excel /vinculaciones desvinculaciones / expedientes.</p>	<p align="center">ALIMENTAR BASE DE DATOS.</p> 	<p align="center">Profesional de fidelización</p>	<p align="center">Registro en base de datos</p>
<p>El profesional de la Oficina de fidelización debe elaborar un informe semestral que entregará dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente, sobre el comportamiento de las peticiones de desvinculación, en el que se identifiquen, como mínimo, los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de peticiones enviadas en el mes - Número de peticiones que culminaron en vinculación - Número de peticiones que culminaron en negación 	<p align="center">INFORME SEMESTRAL</p> 	<p align="center">Profesional de fidelización</p>	<p align="center">Registro en base de datos del proceso, Formato 51.13.13.05</p>
<p>Toda la documentación debe culminar en el archivo de la entidad.</p>	<p align="center"><i>Terminar</i></p> 	<p align="center">Profesional oficina de fidelización</p>	<p align="center">Registro en base de datos del proceso, Formato 51.13.13.05</p>

Procedimiento para desvinculación de usuarios y/o suscriptores del servicio de aseo de otros operadores del servicio

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.13.13

Fecha de Elaboración
2021-01-29

Fecha Última Modificación
2021-01-29

Versión
01

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS


- 3.1 51.13.13.01 Formato Solicitud de prestación del servicio
- 3.2 51.13.13.02 Formato Solicitud de terminación del contrato del servicio público de aseo
- 3.3 51.13.13.03 Formato de Autorización para radicación
- 3.4 51.13.13.04 Disponibilidad de la prestación del servicio de aseo.
- 3.5 51.13.13.05 Plantilla en Excel (terminación anticipada del contrato público de aseo suscriptores y/o usuarios de veolia-procesos que salen)

4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
NEIDA MARCEL GÓMEZ VELANDIA Líder del Proceso	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA Representante por la Dirección SGC	JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA Gerente EAAAY ESP

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2021-01-29	TODOS	CREACIÓN INICIAL	COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

	SOLICITUD PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración 2021-01-29	Fecha Ultima Modificación 2021-01-29	Código 51.13.13.01

Yopal, ____ de _____ de xxxxxx

Doctor

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director Comercial

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

Ciudad

Referencia: Solicitud de prestación del servicio de aseo.

Después de haber cumplido con el tiempo mínimo de permanencia para que la EMPRESA ASEO URBANO operado por VEOLIA me prestara el servicio de aseo, es mi deseo y de manera inequívoca, solicitarle a la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE-ESP, que me preste de manera inmediata el servicio de aseo en la dirección que aparece al pie de mi correspondiente firma.

Manifiesto igualmente que estoy interesado en que se me preste el servicio de aseo con la permanencia mínima estipulada por la ley, si hay lugar a ello.

Por lo tanto, solicito se realice el respectivo tramite y sea expedido el certificado de disponibilidad de la prestación del servicio de aseo.

Cordialmente,

Firma del Solicitante: _____

Nombre del solicitante: _____

Cédula de ciudadanía No.: _____

Dirección del inmueble donde se prestará el servicio: _____

Teléfono No.: _____

Código: _____

e-mail: _____

	SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.		Tipo de Documento Formato
			Código 51.13.13.02
	Fecha de Elaboración 2021-01-29	Fecha Última Modificación 2021-01-29	Versión 01

Yopal, _____ de _____ de xxxxxx

Señores

ASEO URBANO S.AS. E.S.P. OPERADO POR VEOLIA.

Yopal.

Referencia: solicitud de terminación del contrato del servicio público de aseo.


Yo, _____ mayor de edad, identificado (a) con cedula de ciudadanía No. _____ expedida en _____ actuando en calidad de suscriptor y/o usuario del servicio público de aseo, prestado en la dirección _____ de la ciudad de El Yopal, identificado con el código de usuario No. _____, muy respetuosamente me permito solicitar la desvinculación del servicio público de aseo, teniendo en cuenta que no quiero continuar con la Empresa ASEO URBANO SAS ESP operado por VEOLIA y es mi voluntad inequívoca que me preste este servicio la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL, EAAAY EICE-ESP.

Lo anterior haciendo uso del derecho a la libre elección del prestador del servicio consagrado en el artículo 9.2 de la ley 142 de 1994 y 109 del decreto 2981 de 2013 (compilado en el artículo 2.3.2.2.4.2.108 del decreto 1077 de 2015), por lo tanto solicito a la EMPRESA ASEO URBANO SAS ESP operado por VEOLIA, **la terminación del contrato del servicio público de aseo**, en los términos de la cláusula 25 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 modificada y adicionada por la Resolución CRA 845 de 2018. Por tal motivo me permito señalar lo siguiente:

1. Cumpliré el término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses., según cláusula 25 del Anexo No. 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 modificada y adicionada por la Resolución CRA 845 de 2018.
2. Anexo certificación de disponibilidad de la prestación del servicio de aseo, emitida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE-ESP con NIT 844.000.755-4, empresa que está dispuesta a prestarme el servicio.
3. En caso de no encontrarme a PAZ Y SALVO con la empresa ASEO URBANO SAS ESP operado por VEOLIA, por la prestación del servicio público de aseo, estoy dispuesto(a) a cancelar el saldo correspondiente, por lo que solicito suministrar la información necesaria para efectuar el pago de cualquier saldo pendiente o suscribir el respectivo acuerdo de pago.

No obstante, si a la fecha de radicación de la presente solicitud se está a paz y salvo, pero se lleguen a generar obligaciones con respecto a la fecha efectiva de la terminación del contrato público de aseo, se solicita que el pago de tales obligaciones se pacte en un acuerdo de pago a menos que se cancele dicho valor, debiendo la empresa Aseo Urbano SAS ESP operado por Veolia en todo caso expedir el respectivo Paz y salvo al momento de la solicitud de terminación del contrato.

Por lo tanto, quedo a la espera de la decisión de fondo de la solicitud de terminación anticipada del contrato, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y con los efectos allí previstos, al mismo tiempo

	SOLICITUD DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO.		Tipo de Documento
			Formato Código 51.13.13.02
	Fecha de Elaboración 2021-01-29	Fecha Última Modificación 2021-01-29	Versión 01

autorizo a la EAAAY ESP, para que radique y tramite mi solicitud ante la empresa ASEO URBANO SAS ESP operado por VEOLIA.

El inmueble objeto de la solicitud de desvinculación del servicio de aseo está a nombre de _____ y corresponde a la dirección _____ con código de usuario _____.


Cordialmente,

Firma: _____

Nombre: _____

Cedula: _____

e-mail: _____

	FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA RADICACIÓN		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.13.13.03
	Fecha de Elaboración 2021-01-29	Fecha Última Modificación 2021-01-29	Versión: 01

Yopal, _____ de _____ de xxxxx

Señores:
ASEO URBANO S.A.S. E.S.P operado POR VEOLIA
Ciudad,

Asunto: Autorización para radicación de solicitud de desvinculación del servicio de aseo prestado por ASEO URBANO S.A.S. E.S.P operado POR VEOLIA

Yo, _____, mayor de edad, identificado con Cédula de Ciudadanía N° _____, actuando en mi calidad de suscriptor y/o usuario del servicio de aseo del predio ubicado en la dirección _____, en la ciudad de Yopal con código de usuario No. _____ y con contrato de servicio público de aseo vigente con la empresa ASEO URBANO S.A.S E.S.P operado por VEOLIA; les manifiesto, que se ha tomado la decisión libre y espontánea de realizar la desvinculación de esa empresa, para pasar a la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EAAAY EICE ESP, para lo cual autorizo de manera expresa a la EAAAY EICE ESP para que en mi nombre y representación radique ante ustedes la solicitud formal de desvinculación del servicio de aseo, junto con los documentos necesarios para dicho objetivo en virtud de las normas vigentes, especialmente lo previsto en el Decreto 1077 de 2015.


De acuerdo con lo anterior, la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EAAAY radicará ante ustedes la presente autorización junto con la solicitud firmada de desvinculación de ASEO URBANO S.A.S E.S.P operado por VEOLIA y la certificación de disponibilidad del servicio de aseo de la EAAAY ESP, para que ustedes se sirvan dar respuesta dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación¹.

Lo anterior de conformidad a lo establecido en la resolución CRA 845 de 2018 en su cláusula 25 ítem 4, el cual establece que; "Los suscriptores y/o usuarios podrán autorizar por escrito al nuevo prestador para que soliciten la terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo, cumpliendo en todo caso lo dispuesto en la presente cláusula."

Dado a los _____ () días del mes de _____ de xxxxxx en la ciudad de Yopal Casanare.

Firma de usuario y/o suscriptor
CC:

¹ Artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015

	DISPONIBILIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO.		Tipo de Documento Certificación
			Código 51.13.13.04
	Fecha de Elaboración 2021-01-29	Fecha Última Modificación 2021-01-29	Versión 01

850.10.00.xxxxxx.xx

**LA SUSCRITA DIRECTORA DE ASEO DE LA EMPRESA DE
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP**

CERTIFICA

Que la EAAAY EICE ESP con NIT 844.000.755-4, está en total disponibilidad de realizar la prestación del servicio de aseo en la xxxxxxxxxxxxxxxx de la ciudad de Yopal, correspondiente al código de usuario N°xxxxxxxxxxxxx, ya que esta dirección se encuentra dentro de las rutas de recolección establecidas por la Empresa.

Se expide la solicitud del interesado, a los xxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxx) días del mes de xxxxxxxxxxxx de xxxx.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Proyectó: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental

