



## ACUERDO DE GESTIÓN

### EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EAAAY EICE E.S.P.

#### ANTECEDENTES

La Constitución Política de Colombia establece que (i) corresponde al Estado la dirección general de la economía, para lo cual podrá intervenir por mandato de la ley, entre otros asuntos, en los servicios públicos y privados, (ii) los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es deber de este asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional y (iii) corresponde al Presidente de la República ejercer inspección, vigilancia y control de las entidades que presten servicios públicos por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, entre otros aspectos, faculta a la Superintendencia para imponer programas de gestión a las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio.

El Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante la Resolución SSPD-20171300104725 de 2017, delegó en los Directores Técnicos de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, Aseo, Energía y Gas Combustible la celebración de los programas de gestión que sean acordados con los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

La EAAAY EICE E.S.P., es una empresa constituida como Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal, creada desde el 10 de junio de 1997 y se encuentra debidamente inscrita ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con ID2086, es prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Yopal departamento de Casanare, y cuyas actividades inscritas son:

Tabla 1. Actividades Registradas en el RUPS

Servicio	Suscriptores	Actividades
Acueducto	36.962	Captación, aducción, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución y comercialización.
Alcantarillado	37.333	Recolección, tratamiento, disposición final, comercialización y conducción de residuos líquidos
Aseo	26.495	Tratamiento, recolección y transporte de residuos no aprovechables, disposición final, corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas, aprovechamiento, barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Fuente: SUI- RUPS 2018 Aprobada – Radicado 20184230763661 de 23/05/2018



CO 14/5926

Adicionalmente EAAAY EICE E.S.P., atiende la actividad de disposición final de residuos sólidos a los municipios de Hato corozal, Tauramena, La salina, Maní, Pajarito, Orocue, San Luis de Palenque, Monterrey, Recetor, Aguazul, Chameza, Sacama, Trinidad, Tamara, Paz de Ariporo, Pore, Nunchia y Labranzagrande en el vecino departamento de Boyacá.

Ante la evidencia de la falta de efectividad de las acciones adoptadas por la empresa y el municipio para garantizar el suministro de agua a la población en condiciones óptimas de calidad y continuidad, la Superintendencia ordenó la intervención de la EAAAY EICE E.S.P., mediante Resolución SSPD 20131300012555 del 3 de mayo de 2013, por cuanto la empresa se encontraba incursa en las causales 1 y 3 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994.

Desde el momento de la intervención se adelantaron gestiones por parte de la Empresa, con el apoyo de otras entidades, entre ellas del Patrimonio Autónomo Fondo Empresarial de la Superintendencia, con el cual se lograron avances significativos en la situación de prestación que presentaba el prestador.

Dichas acciones fueron adoptadas en el marco de fallo proferido por el Tribunal Administrativo de Casanare, en el marco de la Acción Popular 85001-2331-001-2011-00210-00, ordenando el cumplimiento de unas medidas preventivas y definitivas, dentro de las cuales se encuentra en ejecución las obras del proyecto de la Planta Definitiva con capacidad de 780 L/s y se ejecutó el plan de contingencia para mantener el suministro de agua a la población de Yopal.

La planta definitiva permitirá el tratamiento del agua captada del río Cravo Sur y su construcción se adelanta con recursos aportados por la Nación (cerca de 65%) y el Departamento de Casanare (cerca del 35%). Una vez entre en operación esta planta definitiva como sistema primario de prestación, las plantas modulares denominadas alterna y conciliada, se convertirán el sistema alterno o secundario de prestación, las cuales en conjunto con los pozos profundos quedarán como sistema de respaldo y/o contingencia ante cualquier eventualidad.

Actualmente el sistema de acueducto de Yopal se abastece de la Planta Alterna que procesa un caudal entre 150 y 200 l/s, la Planta Conciliada con capacidad de tratar un caudal de 300 L/s y los pozos de bombeo están saliendo de operación de manera gradual de forma que quedará en operación únicamente el pozo Núcleo Urbano II (Sector Hidráulico 10). Producción suficiente teniendo en cuenta que para atender la población actual se requieren 410 L/s.

Con respecto a la prestación del servicio de aseo, en el año 2012, se presentaron conflictos comerciales relacionados con el proceso de desvinculación de usuarios; sobre el particular, el prestador ASEO URBANO S.A. E.S.P., presentó el 18 de julio de la vigencia en mención demanda contra la EAAAY EICE E.S.P., ante la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC, por competencia desleal.

Con fundamento en lo anterior, la SIC mediante Auto No. 00016746 del 20 de julio de 2012, ordenó entre otros “Trasladar de inmediato 14.048 usuarios de la empresa EAAAY a ASEO URBANO, (...) y transferir a las cuentas de ASEO URBANO los dineros que recaudara la EAAAY por concepto del servicio público de aseo que hubiera prestado a los usuarios trasladados”. Proceso que culminó con el cumplimiento de la EAAAY EICE E.S.P.



No obstante, la empresa ASEO URBANO SAS. ESP, nuevamente dio inicio a un proceso verbal jurisdiccional por competencia desleal contra la EAAAY EICE E.S.P., bajo el radicado 2015-091202 ante la SIC, la cual fue fallada, pero se encuentra en trámite un recurso de apelación interpuesto por la EAAAY EICE E.S.P. contra un auto que disminuyó el porcentaje de las costas del proceso a su favor.

### LÍNEA BASE:

Se define a partir de los resultados la visita realizada, durante los días 17 al 19 de julio de 2018, a la EAAAY EICE E.S.P.

### Servicio público de Aseo

Las condiciones generales de la prestación son:

**Tabla 2. Condiciones de prestación del servicio de aseo**

Continuidad en recolección	Continuidad en barrido y limpieza	Sitio de disposición de residuos sólidos	Vida útil sitio de disposición final
3 veces por semana lugares regulares. 7 veces por semana puntos especiales.	2, 3 y 6 veces por semana de acuerdo con el tipo de microrruta.	Relleno Sanitario El Cascajar con Licencia ambiental (Mediante Resolución de modificación No. 500.41-18-0027 del 11 de enero de 2018)	Vida útil proyectada Trinchera 10: 2 años y 3 días Trinchera 11: 1 año y 3 meses Trinchera 12: 11 meses Trinchera 13: 11 meses

Fuente: EAAAY EICE ESP

### Servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado

Los indicadores técnicos operativos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado son los siguientes:

**Tabla 3. Indicadores técnicos- operativos**

Servicio	Suscriptores	Cobertura (%)	Micro medición efectiva (%)	IANC (%)	IPUF (m <sup>3</sup> /usuario facturado)	Calidad del Agua – vigilancia IRCA (Certificación sanitaria)
Acueducto	36.962	99	96,5	42	10	0,93
Alcantarillado	37.333	100				

Fuente: EAAAY EICE ESP



**Tabla 4. Continuidad del servicio de acueducto por sector hidráulico**

Sector Hidráulico	1a	1b	1c	1d	1e	1f	1g	1h	2	3	3a	4a
Continuidad h/d	10,4	14,4	24	13,6	24	24	17,6	9,6	24	24	24	14,4

Sector Hidráulico	4b	5a	5b	5c	6	6a	7a	7b	8	9	10	11a	11b
Continuidad h/d	16,8	13,6	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24

Fuente: EAAAY EICE ESP

En aras de realizar un seguimiento al comportamiento y mejora de los indicadores de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por parte de la EAAAY EICE E.S.P en su calidad de prestador, y teniendo en cuenta que el acuerdo de gestión incorpora las estrategias, plazos e indicadores y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso, la Superservicios y la Gerente de la EAAAY EICE E.S.P:

## ACUERDAN

**PRIMERO. Objetivo.** Establecer acciones de mejora y de mantenimiento en los componentes Administrativo (Anexo No. 1), Comercial (Anexo No. 2), Reporte de Información al SUI (Anexo No. 3), Financiero (Anexo No. 4) y Técnico - Operativo (Anexo No. 5) que permitan mantener la eficiente prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

La EAAAY EICE E.S.P. deberá mantener el cumplimiento de los indicadores de eficiencia administrativa, financiera, técnica y comercial con los que cuenta a la fecha de suscripción del presente acuerdo.

**SEGUNDO. Línea base.** Para definir los compromisos que debe cumplir la EAAAY EICE E.S.P. se tomó como línea base los resultados de la visita de inspección realizada del 17 al 19 de julio de 2018 (Anexo 7).

**TERCERO. Plan de acción.** Corresponde a las actividades concertadas entre la Superservicios y el prestador para el aseguramiento de la prestación de los servicios en lo concerniente a cada componente, las cuales serán evaluadas a través de la Matriz de Seguimiento (Anexo No. 6), en la que se identifican los objetivos, las acciones, indicadores, metas y plazos.

Las partes, con base en el seguimiento, podrán acordar en cualquier momento si es procedente modificar o adicionar las actividades y/o plazos.

**CUARTO. Seguimiento.** La Superservicios, a través de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado y de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo, supervisará el cumplimiento de los compromisos derivados del presente Acuerdo de Gestión por parte del prestador, a partir de los informes de seguimiento de conformidad con lo establecido en el



Anexo No. 6 del presente documento, la información reportada en el Sistema Único de Información - SUI, mesas de trabajo, visitas que realicen los profesionales designados por esta entidad al prestador y las demás fuentes de información que considere pertinentes.

**QUINTO. Informes de seguimiento.** A partir de la fecha de firma del presente Acuerdo de Gestión, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe de seguimiento bimestral, que incluya los resultados en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas.

El prestador deberá remitir el informe de seguimiento, en los cinco (05) días calendario siguientes al término de cada bimestre, en formato PDF y la Matriz de Seguimiento en Excel, con sus respectivos soportes, dirigido a las Direcciones Técnicas de Gestión de Acueducto y Alcantarillado y de Aseo, y a los correos electrónicos: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co), [bguerrero@superservicios.gov.co](mailto:bguerrero@superservicios.gov.co) y [lfcamargo@superservicios.gov.co](mailto:lfcamargo@superservicios.gov.co).

Así mismo, en caso de ser requerido por la Superintendencia, los resultados reflejados deberán ser sustentados por el prestador, con el fin de evaluar de manera conjunta la efectividad de las acciones implementadas.

**SEXTO. Coordinación con otros órganos de control:** La Superservicios, en virtud del principio de coordinación con otras entidades, establecido en la Ley 489 de 1998, podrá compartir la información de la ejecución del presente acuerdo de gestión con los diferentes órganos de control en lo que respecta a sus competencias.

**SÉPTIMO. Plazo.** El plazo de cumplimiento del presente Acuerdo de Gestión será de tres años contados a partir de la fecha de suscripción, así:

- Fase I: Hasta 12 meses contados a partir de la suscripción del Acuerdo de Gestión, para los componentes Administrativos y algunos Comerciales.
- Fase II: A partir de la finalización de la fase I y hasta 36 meses contados a partir de la suscripción del Acuerdo de Gestión, para los componentes Técnicos – Operativos, algunos Comerciales y Financieros

Las partes evaluarán la necesidad de prorrogar o modificar el acuerdo de gestión teniendo en cuenta la ejecución del mismo.

**OCTAVO. Responsables.** Por parte de la Superservicios los Directores Técnicos de Gestión de Acueducto y Alcantarillado y de Aseo.

Por parte de la empresa el representante legal de la EAAAY EICE E.S.P.

**NOVENO. Terminación.** El Acuerdo de Gestión se dará por terminado cuando se configure cualquiera de las siguientes causas:

1. Por la culminación del plazo.



2. Por el cumplimiento total de los compromisos por parte del prestador, previa verificación por parte de la Superservicios, que deberá constar en un informe final de seguimiento.
3. Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que el prestador ha incumplido los compromisos establecidos.
4. Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del acuerdo de gestión.

En caso de terminación unilateral se dará traslado a la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo para las actuaciones de su competencia.

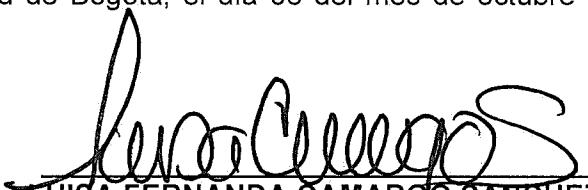
Los hechos acaecidos con anterioridad a la suscripción de este Acuerdo de Gestión podrán ser objeto de investigación administrativa por parte de esta Superintendencia, sin embargo, los hechos que se presenten durante la vigencia del presente Acuerdo, relacionados con las actividades acordadas, no serán objeto de investigación por parte de la Superservicios siempre y cuando el mismo se encuentre vigente y se esté cumpliendo.

El presente documento se suscribe en la ciudad de Bogotá, el día 08 del mes de octubre de 2018.



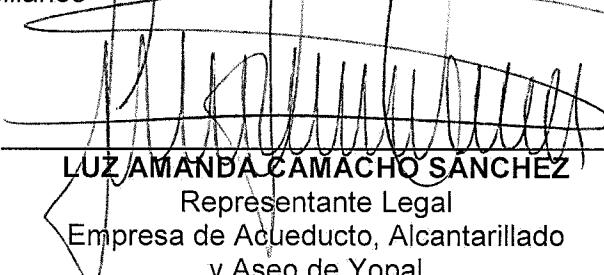
**BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y  
Alcantarillado  
Superintendencia de Servicios Públicos  
Domiciliarios



**LUISA FERNANDA CAMARGO SÁNCHEZ**

Directora Técnica de Gestión de Aseo (E)  
Superintendencia de Servicios Públicos  
Domiciliarios



**LUZ AMANDA CAMACHO SÁNCHEZ**

Representante Legal  
Empresa de Acueducto, Alcantarillado  
y Aseo de Yopal  
EAAAY EICE E.S.P.

Proyectó: Flor E. Sánchez – Contratista Grupo Evaluación Integral DTGAA  
Adriana Barreto – Contratista Grupo Evaluación Integral DTGAA  
Carlos Mario González Fajardo – Contratista Delegada AAA  
Andrea Carolina Marú Ruiz - Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Carmen Sofía Bonilla Martínez – Asesora Dirección Técnica de Gestión de Aseo

Revisó: Bibiana Guerrero Peñarette - Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Directora Técnica de Gestión de Aseo (E)  
Mary Angélica Jiménez Monroy – Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Johanna Milena Cortes – Coordinadora Grupo Evaluación Integral DTGAA

Expediente: 2018420351600004E

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
NIT: 800.250.984.6  
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co



## Anexo 1. Componente Administrativo

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente administrativo del presente Acuerdo de Gestión a cargo de la EAAAY EICE ESP, se realizará a través de la matriz de seguimiento (Anexo No. 6), en donde se identifican cada una de las acciones, plazos, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe.

Los aspectos administrativos que las partes han tenido en cuenta para el presente Acuerdo de Gestión, son:

### Fase I:

- Personal de la empresa con actualización en certificaciones de competencias laborales.
- Construcción del Código de Buen Gobierno.
- Encargo Fiduciario (acueducto y alcantarillado).
- Disposición de recursos para el Cierre, Clausura y Posclausura del sitio de disposición final (Encargo Fiduciario).

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

La Resolución 1570 de 2004 modificó la Resolución 1076 de 2003 que actualiza el plan nacional de capacitación y asistencia técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental.

El artículo 2 de la citada norma establece que el artículo 11 de la Resolución 1076 de 2003 quedará así: Exigibilidad de la certificación para los trabajadores vinculados. Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo técnico operativos o administrativos deberán estar certificados en su respectivo oficio, de acuerdo con el cronograma establecido en dicho artículo.

A julio de 2018, de 258 personas que laboran en la empresa y requieren contar con competencias laborales, 189 no las tienen aún, así:

Área	No. Total de personas	No. De personas que requieren competencias laborales	No. Personas que cuentan con competencias laborales	No. Personas que no cuentan con competencias laborales
Administrativa, gerencia	41	41	6	35
Técnica	75	75	20	55
Comercial	61	61	9	52
Aseo	81	81	34	47
Total	258	258	69	189

Fuente: EAAAY EICE ESP



**Objetivo:** Que todo el personal administrativo, técnico y comercial, que tenga más de seis meses de labor en la empresa cuente con la certificación de competencias laborales que exige la normatividad.

## 2. Construcción Código de Buen Gobierno

Es necesidad que la EAAAY EICE ESP tenga disposición voluntaria de autorregulación a manera de compromiso ético, buscando garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en su administración.

La EAAAY EICE ESP en la actualidad cuenta con un Código de Buen Gobierno, el cual se actualizó mediante resolución interna No. 2289 del 26 de noviembre de 2014, no obstante, debido a los nuevos avances y aciertos en políticas y estrategias corporativas de Responsabilidad Social instauradas entre los años 2016, 2017 y lo que va corrido de 2018, se debe actualizar a las condiciones actuales de la empresa.

**Objetivo:** Contar con un Código de Buen Gobierno actualizado que revista las decisiones de la empresa de transparencia y aumente la gobernabilidad y control de la gestión empresarial.

La EAAAY deberá acoger y observar las conductas establecidas en el Código de Buen Gobierno de la EAAAY que para el efecto adopte la empresa, en el cual se deben incluir disposiciones que garanticen una gestión eficiente, con transparencia y criterios técnicos. Se adjunta el modelo construido por la Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación el cual podrá ser utilizado por la empresa (Anexo No. 8).

La EAAAY adoptará el respectivo Código de Buen Gobierno, a más tardar dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la comunicación de la Resolución por la cual la Superintendencia de Servicios Públicos, ordene levantar la medida de toma de posesión de la EAAAY EICE E.S.P.

Una vez adoptado, la EAAAY remitirá copia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y realizará su publicación en la página web.

## 3. Encargo Fiduciario (acueducto y alcantarillado)

La empresa se compromete a cumplir con el pago de las obligaciones con el Fondo Empresarial por concepto del cargo variable asociado al contrato FB002-078-2015 "Planta Alterna", en las condiciones establecidas en el acuerdo de pago suscrito el 15 de febrero de 2018 y su modificatorio 1 suscrito el 23 de agosto de 2018.

**Objetivo:** Celebrar y mantener un esquema fiduciario mediante la celebración de un contrato de fiducia mercantil de administración, fuente de pago y garantía, con la finalidad de atender las siguientes obligaciones, con los ingresos por concepto de tarifas y subsidios:



C014/5927



C014/5927

- Pago de las cuotas correspondientes al servicio de la deuda con el patrimonio autónomo Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos. Según los plazos establecidos en el acuerdo de pago suscrito.
- Creación de una subcuenta para constituir la reserva correspondiente al Plan de Obras e Inversiones de la empresa, el cual será alimentado con los recursos de la tarifa proveniente del componente del POIR incluido en el CMI (Costo Medio de Inversión) y con el que se ejecutarán las inversiones comprometidas en el POIR.

Una vez sean cubiertas estas obligaciones, el saldo de cada periodo será girado a la empresa para el giro ordinario de su objeto social.

**4. Disposición de recursos para el Cierre, Clausura y Posclausura del sitio de disposición final (Encargo Fiduciario).**

El prestador debe disponer de recursos para el proceso de Cierre, Clausura y Posclausura del sitio de disposición final, acorde con lo dispuesto en el artículo 30 de la Resolución CRA 720 de 2015, dado que se identificó que hasta la fecha la EAAAY EICE ESP no ha constituido encargo fiduciario para tal fin.

**Objetivo:** Garantizar los recursos para el Cierre, Clausura y Posclausura del sitio de disposición final.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
 NIT: 800.250.984.6  
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

## Anexo 2. Componente Comercial

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente Comercial del presente Acuerdo de Gestión a cargo de la EAAAY EICE ESP, se realizará a través de la matriz de seguimiento (Anexo No. 6), en donde se identifican cada una de las acciones, plazos, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe.

De acuerdo con lo anterior, se establecen los siguientes aspectos comerciales que hacen parte del presente acuerdo, con el fin de dar cumplimiento a estos aspectos, se concertó con el prestador ejecutarlos en dos fases:

**Fase I:** Doce (12) meses contados a partir de la suscripción.

- Gestión y recaudo de subsidios adeudados por el municipio
- Recuperación de Cartera Entidades
- Revisión, actualización, concepto de legalidad y socialización de los Contratos de Condiciones Uniformes de la empresa
- Gestionar los servicios de un laboratorio de Medidores

**Fase II:** Treinta y seis (36) meses contados a partir de la suscripción.

- Atención de usuarios y PQR: Calidad de la atención, tiempos, reducción de causales de reclamación (comercial y técnica), disminución de SAP (Silencio Administrativo Positivo), REP (Recurso de Reposición), RAP (Recurso de Apelación), REQ (Recurso de Queja). Programa de fidelización y fomento a la cultura de pago y reducción de morosidad.
- Gestión de cartera: Depuración, definición e implementación de programas de recuperación de cartera con cronograma, suspensiones y verificación de la suspensión (pérdidas), cobro jurídico, información actualizada y de calidad:
- Gestión y eficiencia de recaudo.

### FASE I

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

Se hace necesario garantizar un flujo de caja para la inversión en los proyectos de mejora empresarial y recaudar los recursos adeudados por el municipio de Yopal por concepto de subsidios<sup>1</sup>, a fin de obtener la normalización en la operación de la EAAAY EICE E.S.P.

**Objetivo:** Gestionar el recaudo de recursos en mora y el giro directo de los subsidios.

<sup>1</sup> Al corte de julio de 2018 ascendían a \$3.402.000.000



C014/5927



C014/5927

## 2. Recuperación de Cartera Entidades

En cumplimiento del fallo proferido por el Tribunal Administrativo de Casanare, en el marco de la Acción Popular 85001-2331-001-2011-00210-00, la EAAAY EICE ESP adelantó plan de contingencia para el suministro de agua a los usuarios debido al colapso de la PTAP que dejó sin agua a todo el municipio.

**Objetivo:** Adelantar las gestiones administrativas y jurídicas para la recuperación de la deuda<sup>2</sup> que tienen otras entidades con la Empresa, por el fallo proferido por el Tribunal asociados al Plan de Contingencia.

## 3. Revisión, actualización, concepto de legalidad y socialización de los Contratos de Condiciones Uniformes de la empresa.

El Título VIII de la Ley 142 de 1994, establece la naturaleza y características generales del contrato de servicios públicos y determina las obligaciones que adquieren tanto los prestadores como los usuarios en la ejecución y celebración del mismo.

En la línea base se tiene que el servicio de aseo cuenta con CCU ajustado a la normatividad vigente y concepto de legalidad emitido mediante la Resolución CRA No. 20182030013701 del 14 de febrero de 2018. Sin embargo, la EAAAY el día 17 de septiembre de 2018, actualizó el CCU de aseo y lo remitió a la CRA, para concepto de legalidad.

Frente a los servicios de acueducto alcantarillado la EAAAY, cuenta con CCU ajustado a la normatividad vigente y concepto de legalidad emitido mediante la Resolución CRA No. 20180120211971 de fecha 23 agosto 2018.

**Objetivo:** Revisar, actualizar, obtener concepto de legalidad ante la CRA del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, del servicio de Aseo, así como cargarlo al SUI, adelantar la socialización y divulgación establecidas en la normatividad vigente.

## 4. Gestionar los servicios de un Laboratorio de Medidores.

Actualmente el prestador cuenta con laboratorio de medidores que por desactualización no está operando. Su funcionamiento es necesario para sustentar legalmente expedientes de recuperación de consumos, cambio de medidores, verificación de correcta medición, entre otros.

También es importante como apoyo técnico a los proyectos de reducción de los cobros por promedio, instalación de medidores, plan de pérdidas y gestiones de cobro por recuperación de consumos, se informó que requiere adecuaciones que permitan cumplir con la normatividad vigente.

<sup>2</sup> A junio de 2018 ascendían a \$4.711.000.000



**Objetivo:** Contar con los servicios de un laboratorio de medidores para el necesario apoyo técnico y la expedición de los certificados de calibración y correcta medición que requiere cualquier acción relacionada con la medición.

**Fase II:**

**5. Atención de Usuarios y PQR: Calidad de la atención, tiempos, reducción de causales de reclamación (comercial y técnica), disminución de SAP (Silencio Administrativo Positivo), REP (Recurso de Reposición), RAP (Recurso de Apelación), REQ (Recurso de Queja). Programa de Fidelización y fomento a la cultura de pago, reducción de morosidad.**

En la línea base se encontró que se ha presentado un alto número de reclamaciones por "inconformidad con el consumo o producción facturado" y "cobros por promedio". La atención de reclamos demanda recursos importantes y genera riesgo de sanciones, pues es el reflejo de la inconformidad de los suscriptores y usuarios del servicio, también se constituye en información útil para determinar acciones de mejora. En general es el reflejo de la calidad en los servicios prestados.

**Objetivo:** Disminuir la cantidad de PQR presentadas por las diferentes causales de inconformidad de los usuarios, principalmente respecto del consumo facturado, descuento por predio desocupado y reliquidación de consumos por no contar con medición.

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

De acuerdo con la línea base, la cartera vencida sumó para los tres servicios, aproximadamente, \$1.024 millones, con corte a 31 de agosto de 2018, repartidos entre 2.634 suscriptores, siendo la recuperación de esta cartera una fuente relevante de ingresos para el prestador.

**Objetivo:** Gestionar, durante los 36 meses, el recaudo de la cartera vencida, entre otros, mediante acuerdos de pago.

**7. Gestión y Eficiencia en el recaudo.**

A raíz de la operación de contingencia con pozos profundos para la prestación del servicio de acueducto, y como resultado de las mesas de trabajo con la comunidad, se decidió mediante Resolución 2282 del 24 de noviembre de 2014, la reducción del 15,86% de la factura de acueducto y alcantarillado, a partir del primer ciclo de facturación del mes de diciembre de 2014, hasta tanto se normalizará la prestación del servicio ajustada a las normatividades



C014/5927



C014/5927

expedidas por la CRA (Resolución 688/2014). Mediante Resolución 934 del 13 de julio de 2017 se dejó sin efecto el incentivo económico temporal, a partir del mes de agosto de 2017, equivalente al 15.86%, para los usuarios que cuentan con el suministro de agua potable bajo los estándares de calidad y continuidad, a partir del primer ciclo de facturación del mes de agosto de 2017.

De otro lado, mediante Resolución 1299 del 11 de septiembre de 2017, se revocó la disminución aprobada mediante Directiva 005 del 19 de abril de 2013, que modificó temporalmente el CTOdea del 50% para el servicio de acueducto en la EAAAY, y se creó un incentivo económico a los suscriptores que no contaban con continuidad en el servicio de acueducto, a partir del primer ciclo de facturación del mes de octubre de 2017, equivalente al 11.65% sobre el valor neto del cargo por consumo de acueducto después de aplicar los subsidios y contribuciones de ley, incentivo que está vigente a la fecha, sin embargo, y dadas las condiciones actuales de continuidad y calidad del servicio de acueducto, la EAAAY se encuentra en trámite de desmonte del incentivo económico por haber sido superadas las causales que lo soportaban.

**Objetivo:** Incrementar la Eficiencia de Recaudo mensualmente, a partir del séptimo mes de ejecución del presente acuerdo, en 0,5 puntos porcentuales hasta alcanzar un 85%.



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
NIT: 800.250.984.6  
PBX (1) 691 3005 - Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

### Anexo 3. Reporte de información al SUI

El seguimiento a los indicadores que conforman el reporte de información SUI del presente Acuerdo de Gestión a cargo de la EAAAY EICE ESP, se realizará a través de la matriz de seguimiento (Anexo No. 6), en donde se identifican cada una de las acciones, plazo, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe

Las partes acuerdan el siguiente compromiso en relación con el reporte de información al Sistema Único de Información - SUI:

- Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el SUI, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y la Resolución SSPD 20174000237705 de 5 de diciembre de 2017.

#### 1. *Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI.*

El artículo 53 de la Ley 142 de 1994 adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, asigna a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la responsabilidad de establecer, administrar, mantener y operar un sistema de información donde repose la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su inspección, control y vigilancia. En ese orden de ideas, y con el fin de dar cumplimiento eficaz a las disposiciones de la Ley 142 de 1994, es necesario requerir a los prestadores para que realicen el reporte de la información de manera oportuna y con criterios de calidad, que permitan que el público en general pueda acceder siempre a una información confiable.

De acuerdo con la consulta realizada al SUI en septiembre de 2018, se pudo identificar que se tienen 226 reportes pendientes de cargue al SUI para los años 2016, 2017 y 2018, como se muestra a continuación:

AÑO	TOPICO											
	Administrativo	Administrativo y Financiero	Cargue SIG	Comercial y de Gestión	Generalidades-Riesgos	Prestadores	Riesgos Acueducto	Riesgos Alcantarillado	Riesgos Aseo	Tarifario	Técnico operativo	Total general
2016	1			22				1	1	15	18	58
2017	2	1		27			1		1	16	27	75
2018			7	37	1					21	27	93
Total general	3	1	7	64	1	0	1	1	2	52	72	226

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028), septiembre de 2018



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
 NIT: 800.250.984.6  
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

C014/5927

**Objetivo:** Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI, la cual debe ser reportada conforme los plazos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y la Resolución SSPD 20174000237705 de 5 de diciembre de 2017.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
NIT: 800.250.984.6  
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

## Anexo 4. Componente Financiero

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente financiero del presente Acuerdo de Gestión a cargo de la EAAAY EICE ESP, se realizará a través de la matriz de seguimiento (Anexo No. 6), en donde se identifican cada una de las acciones, plazos, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe.

Los aspectos financieros que las partes han tenido en cuenta para el presente Acuerdo de Gestión, son:

- Seguimiento a los Flujos de Caja Operativos y acciones que permitan gestionar las alertas identificadas que generan impacto en la situación Financiera del Prestador.

**Fase II:** 36 meses a partir de la suscripción del Acuerdo de Gestión.

### 1. Seguimiento a los Flujos de Caja Operativos y acciones que permitan gestionar las alertas identificadas que generan impacto en la situación Financiera del Prestador.

El adecuado manejo de los flujos de caja operativos permite a la empresa mejorar su capacidad de cubrimiento de obligaciones producto de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. La situación financiera, específicamente la liquidez de la empresa, depende de la gestión de recuperación de cartera por concepto de plan de contingencia, subsidios pendientes de giro por parte del municipio de Yopal, y de las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**Objetivo:** Mantener flujos de caja operativos que garanticen la liquidez y la generación de efectivo del prestador y a la vez que permitan gestionar eventuales alertas sobre deterioro de la situación financiera.



## Anexo 5. Componente Técnico – Operativo

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente Técnico – Operativo de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del presente Acuerdo de Gestión a cargo de la EAAAY EICE ESP, se realizará a través de la matriz de seguimiento (Anexo No. 6), en donde se identifican cada una de las acciones, plazo, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe

De acuerdo con lo anterior, se establecen los siguientes aspectos técnicos y operativos que hacen parte del presente Acuerdo. Con el fin de dar cumplimiento a estos aspectos, se concertó con el prestador ejecutar el Acuerdo de Gestión en dos fases comprendidas a partir de la suscripción del presente Acuerdo de Gestión.

### **Fase I:** Doce (12) meses

- Contar con los permisos ambientales de los pozos que se mantengan para contingencia.
- Gestionar el Plan Maestro de Alcantarillado.
- Estructuración del proyecto para la construcción de la nueva trinchera del relleno sanitario.
- Superar las deficiencias identificadas que no cumplen con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en lo que corresponde a la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables.
- Operación y manejo técnico adecuado del sitio de disposición final.

### **Fase II:** Treinta y seis (36) meses

- Contar con sistema hidráulico redundante en las estaciones de bombeo de aguas residuales.
- Mantener la cobertura de acueducto y alcantarillado.
- Gestionar los recursos para ejecución de las obras necesarias para la ampliación de la red de conducción desde puente de la Cabuya hasta la ciudad.
- Gestión de la Oferta y la Demanda.
- Mantener el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA menor al 5%.

### **Fase I**

En los siguientes numerales, se presenta cada una de las metas seleccionadas para este componente del Acuerdo de Gestión, señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo y las acciones propuestas para su inclusión en el acuerdo de gestión sobre los cuales se hará el seguimiento periódico.



C014/5927



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

En la línea base se identificó que algunos pozos del sistema de acueducto de Yopal no cuentan con el permiso de concesión de aguas, los pozos que se mantengan para soportar contingencias deben contar con los permisos ambientales.

**Objetivo:** Contar con la totalidad de los permisos para operar durante el tiempo que se requiera el abastecimiento con estos pozos por contingencias.

**2. Gestionar el Plan Maestro de Alcantarillado**

A la fecha del presente acuerdo no se cuenta con un Plan Maestro de Alcantarillado que permita identificar los programas y proyectos a desarrollar en la red. En línea base se tienen soportes de haber adelantado gestiones ante la alcaldía de Yopal, pero aún no cuenta con un documento definitivo.

**Objetivo:** Gestionar el Plan Maestro de Alcantarillado ante la Alcaldía de Yopal.

**3. Estructuración del proyecto para la construcción de la nueva trinchera del relleno sanitario**

A la fecha del presente acuerdo, el relleno sanitario cuenta con la ya construida trinchera No. 13 que permitirá, de acuerdo con las proyecciones, la disposición de residuos por un periodo de 11 meses. Teniendo en cuenta este periodo de tiempo, se debe comenzar a estructurar el cronograma y establecer las fuentes de financiación para la construcción de la trinchera No. 12 con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

**Objetivo:** Estructurar cronograma para construcción de la nueva trinchera del relleno sanitario y sus posibles fuentes de financiación.

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

En la línea base, fue posible identificar las siguientes deficiencias técnicas con respecto a la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables:

- Base de operaciones deficiente y con carencia de los requisitos exigidos por la normativa vigente.
- Falta de lavado diario de la totalidad de la flota vehicular utilizada para recolectar y



transportar residuos no aprovechables.

- Vehículos con presencia de fuga de lixiviados y la salida del tubo de escape por debajo de la altura máxima del mismo.
- Compactación de los residuos sólidos frente a establecimientos prohibidos como lo son centros educativos y de salud.

**Objetivo:** Adecuar la base de operaciones de tal manera que cumpla con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, realizar el lavado diario a la totalidad de la flota utilizada para la recolección y transporte de residuos no aprovechables, contar con una flota vehicular que cumpla los estándares mínimos exigidos por la normativa vigente y evitar la compactación de residuos sólidos en lugares prohibidos.

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

En la línea base, fue posible identificar las siguientes falencias técnicas con respecto a la actividad de disposición final:

- Presencia de vectores dentro del relleno.
- Falencia en el manejo de aguas lluvias y lixiviados.
- Carencia de trinchera para disposición final de residuos pasados los 11 meses del inicio de la entrada en operación de la trinchera No. 13.

**Objetivo:** Operar el sitio de disposición final de acuerdo con la normatividad vigente

### **Fase II**

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

De acuerdo con la línea base se observó que las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) las Américas, Villa Lucía y Ciudad Berlín, no cuentan con un sistema de redundancia hidráulica que proporcione la misma capacidad de las bombas instaladas (bombas sumergibles de respaldo).

**Objetivo:** Contar con sistema hidráulico redundante en las estaciones de bombeo de aguas residuales.

### **7. Mantener la Cobertura de Acueducto y Alcantarillado**

De acuerdo con la línea base se evidenció que la cobertura del servicio público de acueducto del municipio de Yopal es del 99%, lo cual indica que el 1% del municipio tienen zonas sin



cubrimiento equivalentes de este servicio y para el servicio de alcantarillado es del 100%. No obstante, la expansión irregular y no planificada de la ciudad propicia un crecimiento del municipio de Yopal, esto sumado a la proliferación de urbanizaciones que mediante acciones populares y otras vías legales obligan a la EAAAY a prestar los servicios de acueducto y alcantarillado, hace indispensable la construcción de nuevas redes para cubrir la necesidad de dichos usuarios.

A través del Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos, se adelantó el proceso de contratación de una consultoría para la realización de los estudios de optimización hidráulica de las redes de distribución de agua potable de la ciudad de Yopal, cuyo objeto fue el diagnóstico operacional, la modelación hidráulica en las condiciones actuales; la modelación hidráulica en condiciones futuras y la formulación de las obras de optimización y sectorización hidráulica para la regulación del servicio de agua potable en la ciudad; así como la determinación del monto de las inversiones necesarias para la construcción de las obras de optimización y sectorización.

Adicionalmente, como resultado de la consultoría realizada para levantar el inventario de redes de la ciudad, se evidenció la necesidad de reemplazar redes que presentan deficiencias y que podrían poner en riesgo la cobertura de la prestación del servicio.

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

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

Como resultado de la consultoría mencionada anteriormente para levantar el inventario de redes de la ciudad, se evidenció la necesidad de expandir las redes para la prestación del servicio.

**Objetivo:** Gestionar la viabilización técnica y financiera del proyecto de optimización hidráulica de la red de conducción desde el puente de la Cabuya hasta Yopal.

#### **9. Gestión de la Oferta y la Demanda**

Debido a la entrada en vigencia de la Resolución CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, las pérdidas de agua son cuantificadas mediante el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), que estableció como meta la reducción del IPUF hasta un valor de 6 m<sup>3</sup>/suscriptor, el cual se considera aceptable en términos de pérdidas de agua.

Las metas establecidas por EAAAY EICE ESP, para la reducción del IPUF son las siguientes:





C014/5927



C014/5927

Variable	Año Tarifario 3 Sem 1	Año Tarifario 3 Sem 2	Año Tarifario 4 Sem 1	Año Tarifario 4 Sem 2	Año Tarifario 5 Sem 1	Año Tarifario 5 Sem 2
IPUF <sub>i</sub>	9.17	8.95	8.72	8.49	8.27	8.04

Fuente: Estudio de costos y tarifas EAAAY EICE ESP

Por otra parte, las metas propuestas por el prestador en el estudio de costos y tarifas para el indicador de continuidad, son:

Variable	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5
MICON (%)	75.1	80.97	86.85

Fuente: Consulta SURICATA

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

#### **10. Mantener el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA menor al 5%**

Una de las causales que dieron origen a la toma de posesión de la empresa fue el numeral 59.1 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994 que establece “Cuando la empresa no quiera o pueda prestar el servicio público con la continuidad y calidad debidas, y la prestación sea indispensable para preservar el orden público o el orden económico, o para evitar perjuicios graves e indebidos a los usuarios o terceros”.

A la fecha del presente acuerdo, dicha causal en términos de la calidad del agua para el consumo humano se encuentra superada conforme a la línea base, la cual debe mantenerse en un nivel de riesgo “sin riesgo” con un IRCA hasta el 5%.

De acuerdo con lo establecido en los artículos 9 ítem 1 y 2, artículos 15, 18, 20, 22 y 27 del Decreto 1575 de 2007, las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, en relación con el control sobre la calidad del agua para consumo humano, deben realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, para garantizar la calidad del agua en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año.

**Objetivo:** Mantener el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua ≤5% en cumplimiento a lo establecido por la Resolución 2115 del 2007 y lo establecido en las metas del estudio de costos y tarifas



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
 NIT: 800.250.984.6  
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)