



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20204240003281**

Fecha: **17/03/2020**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 45

Bogotá, D.C.

Señor

**BRAULIO CASTELBLANCO VARGAS**

Gerente

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

gerente@eaaay.gov.co, eaaay@eaaay.gov.co

Yopal - Casanare

Asunto: Radicados SSPD N° 20195291413642 del 10 de diciembre, 20195291428372 del 12 de diciembre, 20195291454192 del 19 de diciembre, 20195291460612 del 20 de diciembre 20195291464012 del 21 de diciembre de 2019 y 20205290016642 del 7 enero de 2020, relacionados con el séptimo informe.

Respetado señor Gerente:

Recibimos los radicados indicados en el asunto, mediante los cuales remite a esta entidad el avance de la empresa frente a los compromisos adquiridos en el acuerdo de gestión firmado el pasado 8 de octubre de 2018, los cuales son analizados en los siguientes términos:

## **1. COMPONENTE ADMINISTRATIVO – Fase I**

### **1.1. Personal de la empresa con actualización en competencias laborales**

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

La empresa para el primer informe realizó la gestión de solicitar la actualización de la oferta de certificación por competencias para los tres servicios, para el segundo informe, comentó que recibió respuesta del SENA REGIONAL CASANARE, donde indicaba la oferta de normas que puede certificar, además de indicar que los procesos iniciaban en febrero de 2019.

En el cuarto informe, el prestador afirmó que recibió visita en el mes de abril por parte del SENA donde se concluyó que se iniciaría con la norma 210601020 “atender clientes de acuerdo con procedimiento y normativa”, así mismo adjunto soportes de la visita, por lo tanto, esta acción se da por **CUMPLIDA**.

□□□□□ La empresa adelantará en coordinación con el SENA las capacitaciones respectivas, y obtener así las respectivas certificaciones.

Frente a esta acción, el prestador en el sexto informe indicó lo siguiente:

*“Entre los meses de agosto y septiembre logramos las siguientes titulaciones en competencias laborales:*

NORMA	NÚMERO DE TRABAJADORES
Código: 210601020 = “Atender clientes de acuerdo con procedimiento y normativa”	105 trabajadores
Código: 280201211= “Operar la red de acueducto y alcantarillado de acuerdo con procedimientos y normas”	15 trabajadores
Código: 230101082 “Acceder al escenario del incidente bajo condiciones de seguridad”	2 trabajadores
Código: 280201198=Cumplir con las prácticas de seguridad y salud en el trabajo	80 trabajadores
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>

*A pesar de haber logrado 202 trabajadores certificados en normas por competencias laborales, 20 de ellos se certificaron en dos normas, teniendo que restarlos al indicador principal, quedando 182, siendo la meta del acuerdo de gestión 189, quedarían pendientes 6 trabajadores por certificar.”*

Por lo anterior, el indicador para este periodo se encuentra en un 96%, sin embargo, ya debería contar con un avance del 100%, por lo tanto, esta acción se tiene como **NO CUMPLIDA**.

#### □□□□□ Construcción Código de Buen Gobierno

La empresa remitió en el segundo informe el documento de Resolución N° 1149 del 7 de noviembre del 2018, mediante la cual adoptó el Código de Integridad y Buen Gobierno en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – en la EAAAY en 16 folios firmado por la gerente, por lo tanto, este compromiso se da por **CUMPLIDO**.

#### □□□□□ Encargo Fiduciario (acueducto y alcantarillado)

El prestador informó que suscribió minuta de contrato 0006 de 31 de enero de 2019 con la entidad FIDUAGRARIA SA, la cual remitió a esta Superintendencia para revisión, en donde se indica la constitución de Patrimonio Autónomo incluyendo la subcuenta “a) Subcuenta Fondo Empresarial”, para pago de las cuotas correspondientes al servicio de la deuda con el patrimonio autónomo Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos. A enero de 2020 hay saldo un de \$3.240.612.604.

CONCEPTO	jul-19	ago-19	sep-19	nov-19	dic-19	ene-20
Cta Aho Banco Bogota - P.A. Fideicomiso EAAAY	116.649.929	110.882.142	87.803.223	79.750.289	573.921.163	77.092.034
Fideicomiso Fiduagraria - Fondo Empresarial	8.399.000	1.707.330	2.132.514	2.514.707	3.622.285	3.148.998
Fideicomiso Fiduagraria - CMI POIR	667.170.337	851.396.775	1.012.265.434	1.361.663.289	1.536.479.106	1.717.836.069
Fideicomiso Fiduagraria - Relleno Cascajar	75.685.004	94.731.029	113.829.499	151.783.672	171.168.385	179.003.658
Fideicomiso Fiduagraria - Remanentes	1.401.238.576	1.875.403.311	2.212.834.805	3.221.905.056	302.421.941	1.263.531.845
<b>TOTALES</b>	<b>2.269.142.846</b>	<b>2.934.120.587</b>	<b>3.428.865.475</b>	<b>4.817.617.013</b>	<b>2.587.612.880</b>	<b>3.240.612.604</b>

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

Para este informe la empresa EAAAY EICE ESP debió remitir a la SSPD evidencias que den cuenta del avance las siguientes acciones:

□□□□□ **Constituir la fiducia para disponer los recursos tomados vía tarifa para el Cierre, Clausura y Posclausura del sitio de disposición final, acorde con el artículo 30 de la Resolución CRA 720 de 2015.**

En la página 3 del informe remitido a esta Entidad con radicado SSPD 20195290381982 del 22 de abril de 2019, se presenta la siguiente respuesta respecto a los acuerdos allegados en el plan de gestión del prestador:

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

*Para efectos del recaudo, la fiduciaria apertura la cuenta de ahorros No. 855-147-435 del Banco de Bogotá, denominada P.A EAA de Yopal. Se suscribe acta de inicio el día 12 de marzo de 2019. Después de dar la instrucción irrevocable de giro, el recaudo a través de la cuenta bancaria con destino a FIDUAGRARI, comenzó a hacerse efectivo a partir del lunes 08 de abril de 2019.”*

El prestador se pronuncia sobre este compromiso, y remite el extracto del encargo fiduciario de la subcuenta c) donde se evidencia el saldo y los recursos trasladados por concepto de costos de clausura y posclausura de las actividades de Disposición Final y Tratamiento de Lixiviados del relleno sanitario el Cascajar de julio de 2019 de Fiduagraria Fideicomiso con código No. 483088 con un saldo de \$75.685.004.

Teniendo en cuenta lo anterior, este compromiso se da por **CUMPLIDO** dado que el prestador remite los soportes requeridos.

□□□□□ **Trasladar mensualmente los recursos tomados vía tarifa para el Cierre, Clausura y Posclausura del sitio de disposición final, acorde con el artículo 30 de la Resolución CRA 720 de 2015.**

El prestador se pronuncia sobre este compromiso, y remite el extracto del encargo fiduciario de la subcuenta c) donde se evidencia el saldo y los recursos trasladados por concepto de costos de clausura y posclausura de las actividades de Disposición Final y Tratamiento de Lixiviados del relleno sanitario el Cascajar de julio de 2019 de Fiduagraria Fideicomiso con código No. 483088 con un saldo de \$75.685.004.

Para este punto, se solicitó que el prestador remitiera el cálculo de los recursos causados mensualmente, en un archivo formulado en Excel, para la clausura y posclausura de las actividades de Disposición Final y Tratamiento de Lixiviados del relleno sanitario, el prestador responde con el anexo denominado “Proyección mensual fiducia” donde se presentan recursos para ingresar en el año 2019 en el rubro Cascajar por un valor de \$7.843.167 mensuales los

cuales no presentan fuente de cálculo y la fórmula remite a otros archivos que no se encuentran anexos a lo entregado por el prestador. Finalmente, el total para el 2019 el prestador lo estima en \$94.118.000 anuales, pero no se adjunta un extracto del encargo con este valor.

No obstante, en aras de haber la verificación del valor entregado por el prestador que debe existir en la fiducia, se recurre al control tarifario realizado al prestador, se exponen sus conclusiones mediante el radicado SSPD No. 20184311609381 del 17 de diciembre de 2018, específicamente sobre la diferencia en el valor provisionado de los recursos de clausura y posclausura del relleno sanitario.

Una vez revisado el control tarifario se encuentra el valor a provisionar en la fiducia de abril de 2016 a agosto de 2018 en la siguiente tabla:

Cálculo de valores de Costo de Disposición Final de Clausura y Posclausura Relleno Sanitario Cascajar:

Periodo	Toneladas mensuales	CDF_PC corrientes	Valor provisionado mensual calculado por SSPD	Valor provisionado por prestador	Diferencia
2016-04	6.128	2.236	13.701.825		
2016-05	5.069	2.236	11.332.860		
2016-06	4.844	2.236	10.831.329		
2016-07	4.579	2.505	11.470.324		
2016-08	4.691	2.505	11.751.662		
2016-09	4.345	2.505	10.883.589		
2016-10	5.541	2.505	13.880.337		
2016-11	5.827	2.505	14.596.408		
2016-12	5.905	2.505	14.792.004		
2017-01	5.475	2.630	14.395.761		
2017-02	4.722	2.630	12.417.866		
2017-03	5.320	2.630	13.989.206		
2017-04	5.092	2.630	13.389.642		
2017-05	6.001	2.736	16.416.299		
2017-06	5.915	2.736	16.183.402		
2017-07	5.590	2.611	14.597.753		
2017-08	5.509	2.611	14.384.511		
2017-09	5.420	2.611	14.154.270		
2017-10	5.678	2.611	14.827.597		
2017-12	5.344	2.611	13.956.070		
2018-01	5.330	2.611	13.917.156		
2018-02	5.409	2.587	13.992.140		
2018-03	4.625	2.587	11.963.738		
2018-04	4.853	2.587	12.552.634		
2018-05	5.152	2.587	13.326.965		
2018-06	5.208	2.587	13.471.324		
2018-07	4.895	2.587	12.661.919		
2018-08	5.368	2.797	15.013.278		
<b>Total provisión CDF_PC Abril 2016 a Agosto 2018</b>			<b>393.689.257</b>	<b>\$75.685.004</b>	<b>318.004.253</b>

Fuente: Control tarifario radicado SSPD No. 20184311609381 del 17 de diciembre de 2018

Teniendo en cuenta lo anterior y conforme a los resultados del control tarifario adelantado por esta entidad el prestador aún no ha ingresado a la fiducia recursos faltante por el valor de \$318.004.253 hasta agosto de 2018, sin contar con los recursos que debió disponer desde septiembre de 2018 a la fecha de esta comunicación. Por consiguiente, este compromiso se da por **NO CUMPLIDO** dado que el prestador no ha ingresado a la fiducia los recursos para la provisión de clausura y posclausura del relleno sanitario "Cascajar" cobrado en la tarifa del servicio público de aseo.

## 2. COMPONENTE COMERCIAL - FASE I.

### 2.1. Gestión y recaudo de subsidios adeudados por el municipio.

2.1.1 El prestador deberá gestionar que los recursos con destinación específica para subsidios que adeuda el municipio de Yopal sean girados lo antes posible a la EAAAY E.I.C.E. E.S.P., también que el municipio gire mensualmente y de forma oportuna estos recursos provenientes del sistema general de participaciones SGP o que el alcalde municipal de conformidad con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.5.1.5.33, autorice el giro directo de estos recursos a la empresa.

Con corte al 31 de octubre de 2019, la empresa contaba con el siguiente balance:

MES	COBRADO				PAGADO				PEND DE PAGO ASEO
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL	
oct-18	265.509.008,00	117.090.436,00	155.601.677,00	538.201.121,00	265.509.008,00	117.090.436,00	148.166.920,00	530.766.364,00	7.434.757,00
nov-18	263.874.523,00	117.558.709,00	171.310.067,00	552.743.299,00	263.874.523,00	117.558.709,00	163.200.062,00	544.633.294,00	8.110.005,00
dic-18	263.549.327,00	118.318.244,00	174.350.378,00	556.217.949,00	263.549.327,00	118.318.244,00	166.183.348,00	548.050.919,00	8.167.030,00
ene-19	266.037.041,00	119.385.544,00	172.936.397,00	558.358.982,00	266.037.041,00	119.385.544,00	172.936.397,00	558.358.982,00	0,00
feb-19	270.402.968,00	120.358.944,00	177.135.536,00	568.097.448,00	270.402.968,00	120.358.944,00	177.135.536,00	568.097.448,00	0,00
mar-19	268.982.488,00	119.436.752,00	175.645.056,00	564.064.296,00					175.645.056,00
abr-19	273.866.397,00	121.544.780,00	173.933.911,00	569.345.088,00					173.933.911,00
may-19	277.095.290,00	123.284.744,00	178.961.311,00	579.301.345,00					178.961.311,00
jun-19	281.250.104,00	124.148.962,00	179.150.412,00	584.549.478,00					179.150.412,00
jul-19	279.591.809,00	124.609.382,00	181.514.485,00	585.715.676,00					181.514.485,00
ago-19	282.491.404,00	124.796.236,00	201.419.128,00						201.419.128,00
sep-19	291.570.688,00	128.727.563,00	204.230.278,00						204.230.278,00
oct-19	285.486.564,00	126.167.288,00	208.627.708,00						208.627.708,00
<b>TOTAL</b>	<b>3.569.667.611,00</b>	<b>1.585.427.594,00</b>	<b>2.355.016.344,00</b>	<b>5.656.594.682,00</b>	<b>1.329.372.867,00</b>	<b>531.058.674,00</b>	<b>650.486.727,00</b>	<b>1.623.450.577,00</b>	<b>1.704.529.617,00</b>

SUBSIDIOS PENDIENTES	
SERVICIO	VALOR
ACUEDUCTO	\$ 2.340.294.744,00
ALCANTARILLADO	\$ 1.054.368.920,00
ASEO	\$ 1.700.784.516,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4.995.448.180,00</b>

De acuerdo con lo anterior, a la fecha a la empresa se le adeuda un total de \$4.995.448.180 por concepto de subsidios de las vigencias octubre, noviembre y diciembre de 2018 y enero a octubre de 2019.

Se remiten cuentas de cobro por parte del prestador a la alcaldía, por lo que se evidencia la gestión del prestador en este aspecto, por lo tanto, se da **POR CUMPLIDO**.

## 2.2. Recuperación de Cartera Entidades

### 2.2.1. Adelantar las gestiones administrativas y jurídicas para la recuperación de la deuda que tienen otras entidades con la Empresa, por el fallo proferido por el Tribunal asociados al Plan de Contingencia.

Frente a este compromiso, la empresa comentó que se adelantaron siete mesas de trabajo con la Administración Municipal de Yopal, la Gobernación de Casanare y el Fondo de Adaptación, cuyo resultado fue la viabilización de las cuentas de cobro presentadas por la empresa por valor de \$1.917.281.523 con corte al 31 de octubre de 2019, así:

INFORME FINANCIERO ACCIONANTES				
	OBLIGACION	VALOR COBRADO	VALOR PAGADO	POR PAGAR
E.A.A.Y 5%	758,717,371.39	-		
MUNICIPIO 20%	3,034,869,485.57	(3,034,869,485.57)	2,338,359,653.70	(696,509,831.87)
GOBERNACION 35%	5,311,021,599.75	(5,311,021,599.75)	4,541,159,961.75	(769,861,638.00)
FONDO 40%	6,069,738,971.15	(6,069,738,971.15)	5,618,828,917.20	(450,910,053.95)
<b>TOTAL APORTADO</b>	<b>15,174,347,427.87</b>	<b>(14,415,630,056.47)</b>	<b>12,498,348,532.65</b>	<b>(1,917,281,523.82)</b>

Por lo anterior, se evidencia que la empresa ha realizado las gestiones para recaudar los valores adeudados por los diferentes entes, sin embargo, aún se adeudan recursos a la empresa, no obstante, este compromiso se da **por cumplido**.

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

En la visita adelantada en durante los días 29 al 31 de julio de 2019 se verificó que el prestador tuviera el cargue del documento al SUI, encontrando que se realizó dicho cargue de acuerdo con la indicación de la mesa de ayuda de realizar el procedimiento por el ítem documento, lo cual se evidenció de la siguiente manera:

Servicio - Actividad	*Número de contrato	*Fecha de expedición	Fecha de actualización	*Concepto de legalidad	No. acto de legalidad	Fecha acto de legalidad
CUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	01/02/2007	23/08/2018	SI	20180120211	23/08/2018
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	001	02/02/2007	23/08/2018	SI	20180120211	23/08/2018

Fuente: Informe EAAAY

Así mismo, se revisó que el CCU se tuviera en oficina de atención al usuario y en cartelera, encontrando que se cumplía con estos requisitos. De lo anterior, se tiene registro fotográfico así:

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP.

DISPOSICIONES GENERALES PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO

**Clausula 1. OBJETO.** El presente contrato de condiciones uniformes tiene por objeto la prestación de las siguientes actividades que hacen parte del servicio público de aseo:

1. Recolección y transporte de residuos no aprovechables
2. Transferencia
3. Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas
4. Limpieza Urbana

Corte de césped   
 Poda de árboles   
 Lavado de vías y áreas públicas   
 Limpieza de Playas   
 Instalación y mantenimiento de cestas   
 5. Tratamiento   
 6. Disposición Final

La persona prestadora se compromete a prestar un precio en dinero, el cual se determinará de acuerdo con el contrato para residuos no aprovechables y el suscriptor y.

**Clausula 2. PARTES.** Son partes en el contrato para residuos no aprovechables y el suscriptor y.

**Clausula 3. SOLIDARIDAD.** Los propietarios o suscriptores y/o usuarios son solidarios en sus obligaciones con el fin de que el inmueble urbano destinado de los servicios públicos domiciliarios, al no poder pagar al suministrador la prestación de los servicios correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003.

**Clausula 4. RÉGIMEN LEGAL.** Este contrato se rige por la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, Acuerdo Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución 820 de 2003, por la cual se expide el régimen de tarifas, por la Resolución 720 de 2015 por la cual se establecen las condiciones especiales del servicio domiciliario y por la Resolución 1000 de 2016 por la cual se establecen las condiciones especiales del servicio público de aseo.

Fecha de Emisión: 02/04/2019  
 Fecha de Vigencia: 02/04/2019  
 Fecha de Expiración: 31/03/2020

**CIRCULARES**

824.12.00.0050.19

CIRCULAR 0050

FECHA : 02 de abril de 2019  
 PARA : FUNCIONARIOS EAAAY  
 ASUNTO: Proceso de Evaluación y Certificación por Competencias.

De acuerdo a la Convocatoria para el Proceso de Evaluación y Certificación por Competencias Laborales y en aras de formalizar la inscripción de los candidatos, se hace necesario que los trabajadores se presenten a la primera fase del proceso así:

FASE: SENSIBILIZACIÓN E INDUCCIÓN  
 FECHA: 04 DE ABRIL DE 2019  
 LUGAR: AUDITORIO SENA - YOPAL  
 HORA: 6:00 PM

Quienes por razones del servicio no puedan asistir, se deberán presentar en el siguiente horario:

FASE: SENSIBILIZACIÓN E INDUCCIÓN  
 FECHA: 05 DE ABRIL DE 2019  
 LUGAR: AUDITORIO SENA - YOPAL  
 HORA: 8:30 PM

Sin otro particular.

PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS QUE CUENTEN CON UN INMUEBLE EN EL ÁREA RURAL O URBANA.

Los domiciliarios tienen por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la persona prestadora se compromete a prestar en favor del suscriptor y/o usuario el servicio público de aseo, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

El inmueble en el que se presta el servicio, los suscriptores y/o usuarios, al no poder pagar al suministrador la prestación de los servicios correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003, por la cual se expide el régimen de tarifas, por la Resolución 720 de 2015 por la cual se establecen las condiciones especiales del servicio domiciliario y por la Resolución 1000 de 2016 por la cual se establecen las condiciones especiales del servicio público de aseo, se comprometen a garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos y las condiciones especiales, se prohiben estas acciones se pague a término indefinido o fijo, sin embargo, en el caso de no pago de las facturas correspondientes, el suministrador podrá suspender el servicio público de aseo.

El servicio público de aseo, se presta en el inmueble urbano destinado de los servicios públicos domiciliarios, al no poder pagar al suministrador la prestación de los servicios correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003, por la cual se expide el régimen de tarifas, por la Resolución 720 de 2015 por la cual se establecen las condiciones especiales del servicio domiciliario y por la Resolución 1000 de 2016 por la cual se establecen las condiciones especiales del servicio público de aseo.

El servicio público de aseo, se presta en el inmueble urbano destinado de los servicios públicos domiciliarios, al no poder pagar al suministrador la prestación de los servicios correspondientes en los términos del artículo 15 de la Ley 820 de 2003, por la cual se expide el régimen de tarifas, por la Resolución 720 de 2015 por la cual se establecen las condiciones especiales del servicio domiciliario y por la Resolución 1000 de 2016 por la cual se establecen las condiciones especiales del servicio público de aseo.

Fuente: Visita EAAAY

En el documento reportado y en el radicado No. 20195290559412 de fecha 31 de mayo de 2019, se puede ver la evidencia, de la actualización del CCU y de todos los anexos requeridos, así como del concepto de legalidad otorgado por la CRA.

Igualmente, la empresa cargó el documento a su página web, el cual puede ser consultado en el siguiente link:

<http://www.eaaay.gov.co/participaci%C3%B3n-ciudadana/contrato-de-condiciones-uniformes/> o siguiendo los link <http://www.eaaay.gov.co/media/2392/ccu-acueducto-y-alcantarillado-firmado-color.pdf> y [http://www.eaaay.gov.co/media/3076/ccu\\_aseo\\_2019.pdf](http://www.eaaay.gov.co/media/3076/ccu_aseo_2019.pdf)

Por lo anterior, este compromiso se tiene **CUMPLIDO**.

## **2.4. Gestionar los servicios de un laboratorio de Medidores.**

### **2.4.1. Plan para contar con la disponibilidad de laboratorio de medidores, certificado por la ONAC.**

La empresa indicó su plan durante en el segundo informe remitido.

### **2.4.2. Contratar los servicios de un laboratorio.**

En el quinto informe el prestador comunicó que ya se tenía firmado el contrato con FF SOLUCIONES, cuya acta de inicio tenía como fecha el 26 de julio de 2019, el cual contemplaba las actividades de suministro de medidores y servicio de laboratorio de medidores, con un plazo de ejecución de tres meses, es decir, hasta el 25 de octubre de 2019.

Revisado el documento enviado por la empresa, se observó dentro de las actividades contratadas las siguientes:

7	Servicio de Calibración de medidores (usados) tipo velocidad y/o tipo volumétricos en un laboratorio de calibración acreditado ante la ONAC, cumpliendo la ISO17025	400,	\$ 12.285✓	\$ 4.914.000✓
8	Servicio de Calibración de medidores Nuevos tipo velocidad y/o tipo volumétricos en un laboratorio de calibración acreditado ante la ONAC, cumpliendo la ISO17025	26	\$ 8.428✓	\$ 168.560✓

Fuente: Informe EAAAY

Por lo anterior, esta SSPD solicitó que remitiera, actas de las revisiones y calibraciones hechas durante la vigencia del contrato, asimismo, remitiera la certificación del ONAC del laboratorio que finalmente ofreció el servicio; soportes que no fueron allegados en el sexto informe como tampoco en el presente informe.

En el presente informe, lo que remitió fue una solicitud de calibración de medidor a la empresa contratada, no obstante, resulta necesario que remita los soportes completos y las respuestas de FF Soluciones frente a los requerimientos de calibración presentados.

También, anexó el certificado del ONAC, donde se evidenció que el laboratorio que realizará las calibraciones finalmente es Hidrométrica, ubicado en la ciudad de Bogotá.

No obstante, con base en lo anterior, no puede esta SSPD dar por cumplida la actividad; toda vez que, si bien se advierte una gestión respecto de la contratación de un laboratorio para realizar la calibración de los medidores, cuya vigencia fue de tres meses, es decir del 26 de julio de 2019 hasta el 25 de octubre de 2019; también lo es que, la obligación de garantizar la correcta calibración y operación de los medidores, no puede darse de manera intermitente, sino que por el contrario, esta debe permitirse de manera constante y permanente, por cuanto se encuentra íntimamente ligada al derecho de que gozan los usuarios a que se les cobre el servicio de conformidad con los consumos realmente efectuados y técnicamente medidos.

Luego, y aun a pesar de haberse demostrado la contratación un laboratorio para realizar la calibración de los medidores, esta se dio de manera temporal, y a la fecha de evaluación del presente informe no existe evidencia de cómo se están haciendo las calibraciones de los equipos de medida posterior a la expiración del contrato allegado; como tampoco que haya garantía del derecho de que gozan los usuarios antes aludido.

En este sentido se dará por **INCUMPLIDO** el compromiso, hasta tanto el prestador no remita los soportes que así lo acredite.

**FASE II**

**2.5. 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.**

**2.5.1. Ejecución del Plan de Trabajo para reducción de Peticiones y Reclamos establecido**

En este objetivo informa que ha ejecutado su plan de actividades programadas, el cual ha venido presentando de la siguiente manera:

ITEM	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
1	Garantizar continuidad y las presiones requeridas de ley para la prestación del servicio de acueducto.	DIRECCIÓN TÉCNICA
2	Mejorar la crítica para disminuir cobros por promedio.	OFICINA DE FACTURACIÓN
3	Reposición de medidores que presenten anomalías (Frenados, nubados, cúpula rota, etc.).	OFICINA DE MEDIDORES
4	Programa de mantenimiento preventivo a los equipos de medición con lecturas superiores a 3200 m3 o 3 años de instalados.	OFICINA DE MEDIDORES
5	Seguimiento al número de medidores que presenten anomalías, reportadas por la oficina de facturación, pqr y cartera.	OFICINA DE MEDIDORES
6	Limpieza de los filtros de medidores en los diferentes sectores de la ciudad.	OFICINA DE MEDIDORES
7	Reposición de medidores por vida útil, de conformidad a la normatividad vigente.	OFICINA DE MEDIDORES
8	Trámite para medidores entre rejas.	OFICINA DE MEDIDORES
9	Adquisición de un vehículo con hidroflo, escalera, herramienta, accesorios y equipamiento para garantizar la efectividad de las visitas por altos consumos.	DIRECCION ADMINISTRATIVA
10	Adquisición de dos geófonos para detectar fugas imperceptibles.	DIRECCION ADMINISTRATIVA
11	Actividades pedagógicas e informativas para nuestros usuarios, en la revisión preventiva de sus redes e instalaciones hidráulicas.	PQR

Fuente: Informe EAAY

Para el cumplimiento del punto 3, la empresa informó que ha venido realizando la reposición de medidores durante la vigencia 2019, como se muestra a continuación:

---

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co



En relación con los puntos 5 y 6, la empresa indicó que el día 23 de octubre se realizó una jornada de instalación de medidores en un sector de la ciudad para verificar el estado de los mismos; se hizo reposición de quince equipos de medición.

En cuanto a su indicador de micromedición efectiva, la empresa remitió el siguiente reporte:



En relación con micromedición nominal:



El trabajo hecho con el punto 8, ha sido realizar visitas para trasladar los medidores que se encuentran ubicados entre rejillas y a los cuales no se les permite la lectura; se ha notificado a los usuarios con el fin de efectuar el traslado del equipo, en caso de no obtener una respuesta positiva por parte del suscriptor, la empresa procederá con la suspensión del servicio.

La empresa continúa con la gestión de entregar folletos informativos en la sede de atención de PQR, que contiene información sobre el mantenimiento preventivo de los tanques subterráneos, aéreos, flotadores y demás puntos hidráulicos de las casas y sobre visitas técnicas, como plan

de trabajo para disminuir las PQR y la ejecución del mismo, esta información también se encuentra en el respaldo de las facturas.

Igualmente remitió las estadísticas en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:

PERIODOS 2019	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
ENERO	647	356	123
FEBRERO	610	303	102
MARZO	375	173	119
ABRIL	465	195	196
MAYO	491	205	151
JUNIO	465	249	142
JULIO	631	305	241
AGOSTO	637	232	178
SEPTIEMBRE	743	299	191
OCTUBRE	705	255	161
NOVIEMBRE	570	206	284

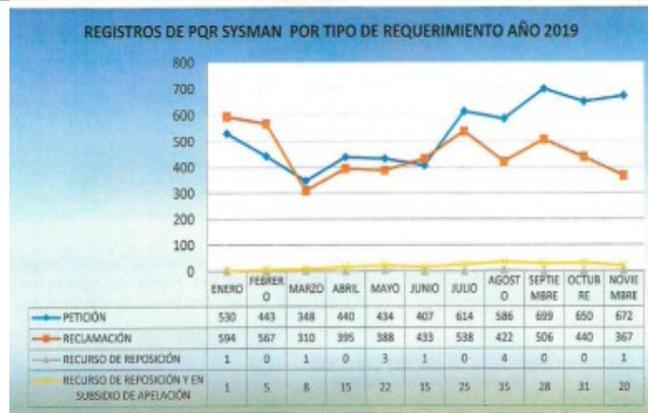
Fuente: Informe EAAY



Fuente: Informe EAAAY

De acuerdo con lo anterior, la mayoría de las quejas presentadas en la empresa están relacionadas con el servicio de acueducto, el cual representa el 58%, seguido del servicio de alcantarillado con un 25% y aseo con un 17%.

Asimismo, remitió las PQR por tipo de requerimiento, así:



Fuente: Informe EAAAY EICE ESP

Teniendo en cuenta que para medir el avance en este objetivo se deben tener en cuenta las PQR del periodo anterior, se procede a realizar la verificación:

$$\frac{\text{PQR periodo octubre y noviembre}}{\text{PQR periodo agosto y septiembre}} = \frac{2.181}{2.280} = -4\%$$

$$\frac{((\text{PQR's octubre} - \text{noviem}) - (\text{PQR's agosto} - \text{sept})) * 100\%}{\text{PQR's agosto} - \text{sept}} = \frac{(2.181 - 2.280) * 100\%}{2.280} = -4\%$$

Desde el inicio del acuerdo se ha disminuido notablemente la cantidad de PQR, siendo el periodo de mayor impacto con una disminución del **43%** el correspondiente al tercer informe, para este periodo se evidenció una disminución del **4%** con respecto al periodo anterior.

Las causales de mayor reclamación para el periodo informado siguen siendo por inconformidad con el consumo o producción facturado, cobros por promedio e inconformidad por desviación significativa y lectura incorrecta en los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para el servicio de aseo, de acuerdo con lo informado por el prestador, las causales más frecuentes de las PQR's recibidas durante el período del informe fueron: descuentos por predios desocupados, cobros por número de unidades independientes y terminación de contrato.

Según lo reportado en el SUI, se encontró que el último cargue de la empresa, se realizó en el mes de enero de 2020 para los tres servicios, en consecuencia, se encuentra cumpliendo el compromiso de cargar oportunamente al SUI el formato de reclamaciones y peticiones.

Por lo anterior, el prestador durante el bimestre reportado, **DIO CUMPLIMIENTO** a este compromiso.

**2.6. 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.**

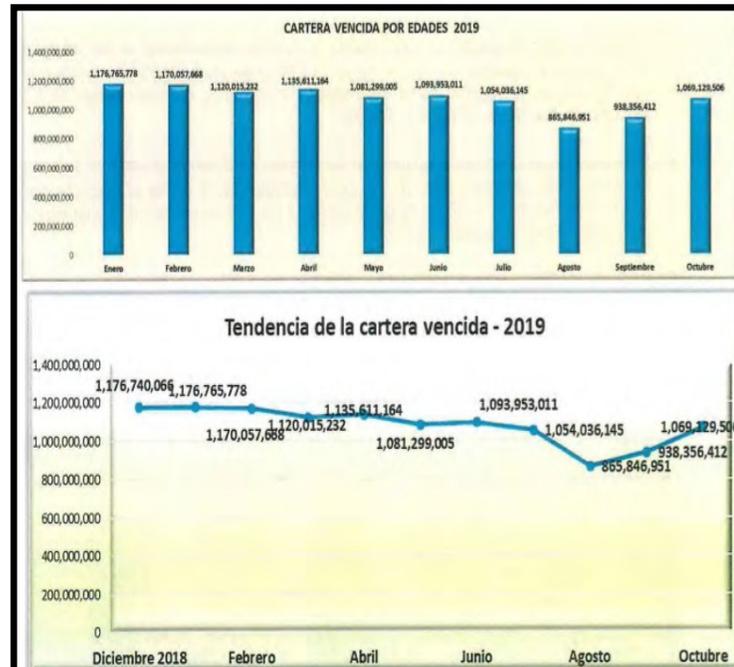
**2.6.1. La empresa debe Gestionar en 36 meses el recaudo de la cartera vencida de servicios públicos mediante acuerdos de pago.**

Como estrategia para la recuperación de su cartera, el prestador ha venido desarrollando las siguientes actividades:

- *La Cartera de 1 a 150 días, se continúa realizando cortes y suspensiones diarias de acuerdo a la programación de facturación y plazos establecidos.*
- *La Cartera de 151 a más de 360 días, se comenzaron a realizar cortes con el fin de agotar los procedimientos de recuperación en la Unidad de Cartera, de lo contrario se remitirán a la Oficina Jurídica.*
- *Dentro de las actividades, se continuará realizando barridos en los barrios nuevos con el fin de identificar los fraudes e ilegales*
- *Se reprogramará la revisión del estado de los predios que se encuentren en cobro coactivo en jurídica.*
- *Se continuará entregando avisos de vencimiento de las facturas con cartera corriente, a los usuarios que no hayan realizado el pago.*
- *Se continuará realizando los repastos de suspensiones y cortes, una vez terminado el ciclo vencido, con el fin de hacer efectivo estos procesos en los predios que han presentado anomalías en el momento de la visita de corte o suspensión.*
- *Se continuará notificando a usuarios que tienen el medidor dentro de rejas en el momento de realizar el corte o suspensión del servicio por morosidad, para que realicen el pago oportuno de la factura, de lo contrario se cortará el servicio desde el collarín.*

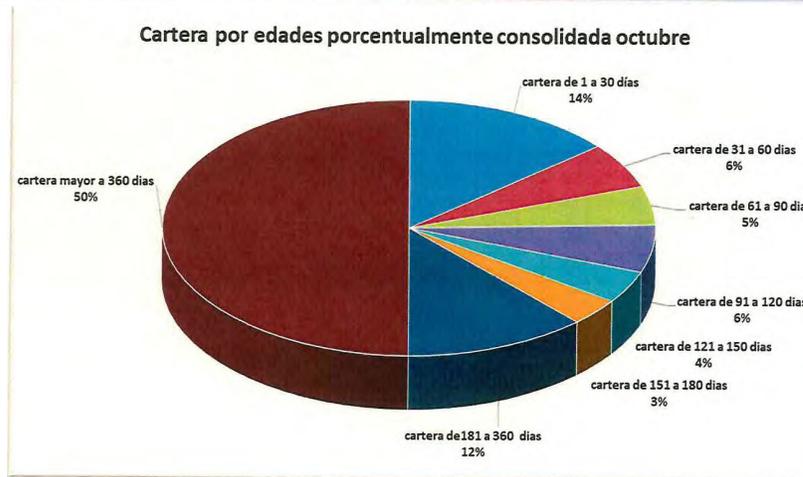
Así mismo, remitió el comportamiento de la cartera desde lo corrido del año 2019, con corte a 31 de octubre, de la siguiente manera:

CARTERA FACTURADA ACTIVA POR EDADES ACUEDUCTO-ALCANTARILLADO Y ASEO					
Edades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
<b>Cartera No Vencida</b>	<b>1,474,131,144</b>	<b>1,354,587,822</b>	<b>1,286,050,155</b>	<b>1,287,432,045</b>	<b>1,249,706,284</b>
cartera de 1 a 30 días	162,916,408	175,486,383	155,350,932	168,151,359	145,055,999
cartera de 31 a 60 días	91,156,568	72,923,983	66,438,662	82,130,431	80,238,294
cartera de 61 a 90 días	77,430,807	55,850,143	46,833,988	44,864,101	64,913,457
cartera de 91 a 120 días	52,684,219	65,105,729	50,716,544	41,761,845	37,370,490
cartera de 121 a 150 días	53,696,979	39,493,371	63,369,333	32,485,792	38,304,600
cartera de 151 a 180 días	58,129,302	44,756,422	33,443,919	58,956,530	27,016,255
cartera de 181 a 360 días	234,422,824	251,729,632	175,706,970	170,236,750	152,580,310
cartera mayor a 360 días	446,328,671	464,712,005	528,154,884	537,024,356	535,819,591
<b>Total</b>	<b>2,650,896,922</b>	<b>2,524,645,490</b>	<b>2,406,065,387</b>	<b>2,423,043,209</b>	<b>2,331,005,289</b>
<b>CARTERA VENCIDA</b>	<b>1,176,765,778</b>	<b>1,170,057,668</b>	<b>1,120,015,232</b>	<b>1,135,611,164</b>	<b>1,081,299,005</b>
CARTERA FACTURADA ACTIVA POR EDADES ACUEDUCTO-ALCANTARILLADO Y ASEO					
Edades	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
<b>Cartera No Vencida</b>	<b>1,374,617,263</b>	<b>1,138,051,651</b>	<b>1,268,235,345</b>	<b>1,269,775,453</b>	<b>1,463,496,331</b>
cartera de 1 a 30 días	173,141,419	131,684,806	126,381,319	127,619,483	148,112,592
cartera de 31 a 60 días	65,461,911	71,684,431	37,730,623	67,100,766	60,936,289
cartera de 61 a 90 días	59,097,457	49,360,666	22,069,748	42,437,035	52,530,903
cartera de 91 a 120 días	47,058,903	46,115,692	22,662,540	28,534,728	64,237,138
cartera de 121 a 150 días	37,524,903	39,880,736	19,471,880	16,721,474	43,679,182
cartera de 151 a 180 días	29,964,041	26,852,270	29,859,680	26,174,632	36,825,527
cartera de 181 a 360 días	143,438,806	151,028,200	98,197,608	98,658,595	127,852,746
cartera mayor a 360 días	538,265,571	537,429,344	509,473,553	531,109,699	534,955,129
<b>Total</b>	<b>2,468,570,274</b>	<b>2,192,087,796</b>	<b>2,134,082,296</b>	<b>2,208,131,865</b>	<b>2,532,625,837</b>
<b>CARTERA VENCIDA</b>	<b>1,093,953,011</b>	<b>1,054,036,145</b>	<b>865,846,951</b>	<b>938,356,412</b>	<b>1,069,129,506</b>



Fuente: Informe EAA Y EICE ESP

La cartera corriente presenta disminución de enero a octubre de 2019 en \$291.372.299.



Fuente: Informe EAAAY EICE ESP

De otra parte, remite un cuadro que muestra la evolución de la cartera con sus variaciones:

TOTAL CARTERA VENCIDA Y NO VENCIDA POR EDADES Y SERVICIOS - DICIEMBRE 2018 - OCTUBRE 2019					
EDAD	MESES		VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	ANALISIS DE INFORMACION
	DICIEMBRE 2018	OCTUBRE 2019			
Cartera No Vencida	1,474,859,348	1,463,496,331	10,862,017	1%	La cartera vencida consolidada por edades a octubre de 2019, disminuyó el 10% en comparación con diciembre de 2018. La cartera no vencida disminuyó el 1% durante el mismo periodo. <b>Justificación:</b> a) Durante este lapso de tiempo, se firmaron 1318 acuerdos de pago, . b) Se está dando aplicabilidad a la Resolución 650.13 y 505.16, en el sistema de cobro de cartera. c) Se efectuó los repasos de suspensiones y cortes, una vez terminado el ciclo vencido, con el fin de hacer efectivo estos procesos en los predios que han presentado anomalías en el momento de la visita de corte o suspensión. d) Se realizó notificaciones a usuarios que tienen el medidor dentro de rejas en el momento de realizar el corte o suspensión del servicio por morosidad, para que realicen el pago oportuno de la factura, de lo contrario se cortará el servicio desde el collarín. e) Se envió avisos de vencimiento de las facturas con cartera corriente, a los usuarios que no habían realizado el pago <b>Plan de Mejora:</b> 1. Se reprogramará la revisión del estado de los predios que se encuentren en cobro coactivo en jurídica. 2. Se continuará con el cobro de procesos coactivos, en conjunto con la Oficina Jurídica, realizando visitas y verificando el estado actual de la matrícula. 3. Se continuará entregando avisos de vencimiento de las facturas con cartera corriente, a los usuarios que no hayan realizado el pago. 4. Se continuará realizando los repasos de suspensiones y cortes, una vez terminado el ciclo vencido, con el fin de hacer efectivo estos procesos en los predios que han presentado anomalías en el momento de la visita de corte o suspensión. 5. Se continuará notificando a usuarios que tienen el medidor dentro de rejas en el momento de realizar el corte o suspensión del servicio por morosidad, para que realicen el pago oportuno de la factura, de lo contrario se cortará el servicio desde el collarín.
cartera de 1a 30 días	82,894,410	88,102,502	-9,809,321	10%	
cartera de 31a 60 días	81,653,883	80,938,289	30,216,404	60%	
cartera de 61a 90 días	77,431,235	52,538,903	24,889,332	47%	
cartera de 91a 120 días	52,883,389	64,237,08	-1053,739	-18%	
cartera de 121a 180 días	51,885,332	43,879,82	1,017,930	23%	
cartera de 181a 360 días	58,028,588	38,825,537	2,133,081	68%	
cartera mayor a 360 días	234,425,248	27,852,748	100,507,502	83%	
cartera no vencida y ven	2,856,798,414	2,832,828,837	19,173,877	5%	
<b>TOTAL CARTERA VENCIDA</b>	<b>1,974,749,866</b>	<b>1,889,129,808</b>	<b>97,810,510</b>	<b>10%</b>	
DIFERENCIA	87,819,880				

Fuente: Informe EAA Y EICE ESP

Igualmente, indicó que realizó las siguientes actividades operativas y administrativas:

TOTAL CORTES, SUSPENSIONES, RECONEXIONES Y REINSTALACIONES VIGENCIA 2019													
Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	2019
Cortes	94	200	232	166	98	99	103	129	265	239	113		1,738
Suspensiones	310	518	671	704	836	874	1,042	988	747	663	657		8,010
Reconexiones	94	174	282	109	135	133	160	123	123	225	108		1,666
Reinstalaciones	217	429	528	480	536	522	638	529	592	588	426		5,485
<b>TOTAL</b>	<b>715</b>	<b>1,321</b>	<b>1,713</b>	<b>1,459</b>	<b>1,605</b>	<b>1,628</b>	<b>1,943</b>	<b>1,769</b>	<b>1,727</b>	<b>1,715</b>	<b>1,304</b>	<b>0</b>	<b>16,899</b>



Fuente: Informe EAA Y EICE ESP

Así mismo, informó que ha venido realizando acuerdos de pago durante los meses de enero a noviembre de 2019, de la siguiente manera:

CUERDOS DE PAGO FIRMADOS EN SERVICIO ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO						
MES	No. DE ACUERDOS	DEUDA	CUOTA INICIAL	SALDO A FINANCIAR	CUOTAS PACTADAS	CUOTA INICIAL
ENERO	76	43,896,480	14,619,480	29,277,000	459	33%
FEBRERO	142	101,725,420	34,054,622	67,670,798	706	33%
MARZO	154	109,196,294	38,343,615	70,852,679	828	35%
ABRIL	142	96,411,699	33,308,243	63,103,456	743	35%
MAYO	195	155,543,090	57,425,086	98,118,004	1,046	37%
JUNIO	155	93,767,680	33,944,280	59,823,400	835	36%
JULIO	129	86,162,286	31,294,840	54,867,446	645	36%
AGOSTO	91	51,906,940	19,850,243	32,056,697	489	38%
SEPTIEMBRE	74	41,192,410	17,291,364	23,901,046	426	42%
OCTUBRE	160	104,696,816	44,829,231	59,867,585	677	43%
NOVIEMBRE	153	76,929,070	37,605,389	39,323,681	585	49%
DICIEMBRE				0		
<b>TOTAL</b>	<b>1,471</b>	<b>961,428,185</b>	<b>362,566,393</b>	<b>598,861,792</b>	<b>7,439</b>	<b>38%</b>

Fuente: Informe EAAAY EICE ESP

Aunado a lo anterior, sigue depurando su cartera, realizando visitas en campo a fin de verificar el estado de la prestación del servicio como predios desocupados, sin medidor y otros aspectos que puedan generar aumento en la deuda del suscriptor.

De otro parte, informó que la deuda que tiene el sector oficial con la empresa, ha aumentado en relación con meses anteriores, debido a que la alcaldía municipal no ha realizado el pago de colegios, el cual representa el 80% de la cartera.



Fuente: Informe EAAAY EICE ESP

De acuerdo con lo anterior, la empresa ha dado **CUMPLIMIENTO** a este compromiso, para este periodo.

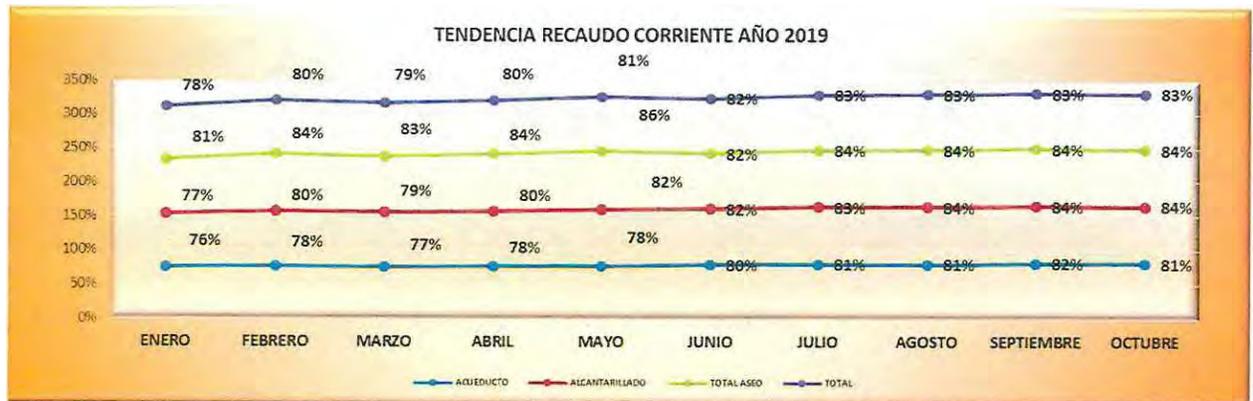
## 2.7. Gestión y Eficiencia en el recaudo.

### 2.7.1. Generar reporte de facturación contra recaudo discriminado por servicios

La empresa remite la información de facturación contra recaudo corriente discriminada por servicios de la siguiente manera:

RECAUDADO CORRIENTE										
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ACUEDUCTO	844,892,675	830,974,968	803,674,601	869,554,933	869,664,234	940,123,094	875,257,890	903,084,652	957,007,572	924,382,975
ALCANTARILLADO	356,864,466	339,913,113	325,426,292	343,834,145	350,123,363	368,405,366	345,611,168	362,139,514	381,072,269	361,007,477
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	343,585,662	368,910,136	363,828,520	361,089,466	362,959,410	366,669,491	380,205,532	420,535,662	425,308,891	431,174,238
DISPOSICION FINAL	121,840,690	144,898,363	115,256,008	133,570,754	129,623,050	153,118,872	138,650,890	146,993,417	146,588,218	135,912,380
<b>TOTAL ASEO</b>	<b>465,426,352</b>	<b>513,808,499</b>	<b>479,084,528</b>	<b>494,660,220</b>	<b>492,582,460</b>	<b>519,788,363</b>	<b>518,856,422</b>	<b>567,529,079</b>	<b>571,897,109</b>	<b>567,086,618</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,667,183,493</b>	<b>1,684,696,580</b>	<b>1,608,185,421</b>	<b>1,708,049,298</b>	<b>1,712,370,057</b>	<b>1,828,316,823</b>	<b>1,739,725,480</b>	<b>1,832,753,245</b>	<b>1,909,976,950</b>	<b>1,852,477,070</b>

EFICIENCIA DE RECAUDO CORRIENTE										
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ACUEDUCTO	76%	78%	77%	78%	78%	80%	81%	81%	82%	81%
ALCANTARILLADO	77%	80%	79%	80%	82%	82%	83%	84%	84%	84%
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	78%	81%	80%	81%	83%	82%	84%	84%	84%	84%
DISPOSICION FINAL	93%	96%	91%	94%	97%	99%	100%	91%	90%	97%
<b>TOTAL ASEO</b>	<b>81%</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>	<b>86%</b>	<b>86%</b>	<b>87%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>78%</b>	<b>80%</b>	<b>79%</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>



Fuente: informe EAAY EICE ESP

Igualmente, remite información de facturación contra recaudo más cartera discriminada por servicios de la siguiente manera:

RECAUDADO TOTAL - 2019											
MES	DICIEMBRE 2018	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ACUEDUCTO	892,946,811	977,517,461	973,990,094	930,979,607	989,110,341	999,640,259	1,061,221,240	991,124,742	1,010,189,251	1,098,485,543	1,067,459,094
ALCANTARILLADO	383,665,839	410,864,208	406,950,343	379,299,632	395,244,009	409,647,254	416,446,566	397,426,671	406,617,880	438,814,512	420,667,426
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	436,876,307	399,699,774	435,709,847	421,629,320	416,219,892	429,985,401	418,960,505	436,454,325	469,077,972	495,112,029	496,687,447
DISPOSICION FINAL	163,025,522	122,040,500	156,880,523	115,490,019	140,137,158	132,483,770	162,495,959	141,776,320	151,894,844	146,588,218	183,800,309
<b>TOTAL ASEO</b>	<b>599,901,829</b>	<b>521,740,274</b>	<b>592,590,370</b>	<b>537,119,339</b>	<b>556,357,050</b>	<b>562,469,171</b>	<b>581,456,464</b>	<b>578,230,645</b>	<b>620,972,816</b>	<b>641,700,247</b>	<b>680,487,756</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,876,514,479</b>	<b>1,910,121,943</b>	<b>1,973,530,807</b>	<b>1,847,398,578</b>	<b>1,940,711,400</b>	<b>1,971,756,584</b>	<b>2,059,124,270</b>	<b>1,966,782,058</b>	<b>2,037,779,947</b>	<b>2,179,000,302</b>	<b>2,168,614,276</b>

FACTURADO TOTAL - 2019											
MES	DICIEMBRE 2018	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ACUEDUCTO	1,614,379,663	1,702,830,607	1,651,945,356	1,594,160,177	1,658,550,837	1,691,536,893	1,749,753,734	1,671,841,063	1,704,043,777	1,759,925,340	1,721,516,111
ALCANTARILLADO	704,876,494	731,290,638	696,203,037	659,131,728	667,418,241	665,519,100	673,455,109	647,339,309	661,435,358	682,344,160	658,736,481
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	827,313,360	788,655,252	807,041,041	794,104,123	791,126,984	783,562,506	773,656,408	785,623,265	834,208,535	853,232,182	859,928,031
DISPOSICION FINAL	245,814,990	221,335,860	242,380,611	212,004,631	228,710,402	207,294,200	220,168,836	212,776,790	221,948,653	228,071,292	197,873,841
<b>TOTAL ASEO</b>	<b>1,073,128,350</b>	<b>1,009,991,112</b>	<b>1,049,421,652</b>	<b>1,006,108,754</b>	<b>1,019,837,386</b>	<b>990,856,706</b>	<b>993,825,244</b>	<b>998,400,055</b>	<b>1,056,157,188</b>	<b>1,081,303,474</b>	<b>1,057,801,871</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,392,384,507</b>	<b>3,444,112,357</b>	<b>3,397,570,045</b>	<b>3,259,400,659</b>	<b>3,345,806,464</b>	<b>3,347,912,699</b>	<b>3,417,034,087</b>	<b>3,317,580,427</b>	<b>3,421,636,323</b>	<b>3,523,572,974</b>	<b>3,438,054,471</b>

EFICIENCIA DE RECAUDO TOTAL 2019											
MES	DICIEMBRE 2018	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ACUEDUCTO	55%	57%	59%	58%	60%	59%	61%	59%	59%	62%	62%
ALCANTARILLADO	54%	56%	58%	58%	59%	62%	62%	61%	61%	64%	64%
TOTAL ASEO	56%	52%	56%	53%	55%	57%	54%	56%	56%	58%	58%
<b>TOTAL</b>	<b>55%</b>	<b>55%</b>	<b>58%</b>	<b>57%</b>	<b>58%</b>	<b>59%</b>	<b>60%</b>	<b>59%</b>	<b>60%</b>	<b>62%</b>	<b>63%</b>



Fuente: informe EAAY EICE ESP

De acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 315 de 2005, el indicador de eficiencia del recaudo se mide de la siguiente manera:

**Eficiencia del Recaudo (ER<sub>i</sub>) de cada servicio:**

$$ER_i = ((\text{Venta de bienes y servicios}_i - \text{Cambio en cuentas por cobrar}_i - \text{Castigo de cartera}_i) / \text{Venta de bienes y servicios}_i) \times 100 (\%)$$

donde i = Período de análisis

Para efectos del cálculo de este indicador se considerarán todos los ingresos que hacen parte de la operación del servicio prestado.

Por lo tanto, es pertinente indicar que la línea base para el acuerdo de gestión se obtuvo a partir del recaudo de la empresa que contempla conceptos de facturación corriente que al día 8 de octubre de 2018 correspondía al 78,5%.

En virtud de lo anterior, se considera que su indicador de recaudo corriente ha subido en 4,5% hasta el 83%, y su recaudo total se encuentra en el 63% que a enero del año 2019 correspondía al 55%, lo que evidencia un aumento del 8%.

De acuerdo con lo indicado, se puede dar por **CUMPLIDA** esta acción.

### **2.7.2. Aumentar el recaudo en 0,5 puntos porcentuales mensuales.**

De acuerdo con el análisis presentado anteriormente, la empresa ha logrado aumentar su recaudo corriente de enero a octubre en 4,5%, así mismo, su recaudo total subió en un 8% de acuerdo con la línea base indicada en la firma del programa.

De acuerdo con lo anterior, la presente acción se da por **CUMPLIDA** para este periodo.

## **3. COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO - FASE I**

A continuación, se relacionan los compromisos que tenían actividades programadas para el séptimo bimestre del acuerdo de gestión:

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

En relación con este compromiso, éste se considera **CUMPLIDO** de acuerdo con lo manifestado en el primer informe de avance.

El pozo que se mantendrá para contingencia corresponde al denominado Núcleo Urbano II, el cual cuenta con una capacidad de 60 L/s. Este pozo cuenta con concesión de aguas subterráneas expedida mediante Resolución N° 500.36.18.0763 del 5 de junio de 2018. La concesión específica que cuenta con una vigencia hasta la construcción y operación del Sistema de Tratamiento de Agua Potable definitivo. En caso que dicho proyecto no se surta en un tiempo máximo de 5 años, se deberá tramitar la renovación del permiso.

### **3.2. Gestionar el Plan Maestro de Alcantarillado**

Para los meses de octubre y noviembre, la empresa manifestó que no se obtuvo avance en el cumplimiento, toda vez que solicitó en conjunto con la Secretaría de Obras Municipal, apoyo financiero a la Gobernación del Casanare, la cual respondió que teniendo en cuenta que la administración se encuentra en recta final del periodo de gobierno, no hay disponibilidad de recursos presupuestales para avanzar en la estructuración de la iniciativa. Por lo que, para la siguiente vigencia presentaría el proyecto para la asignación de recursos.

En atención a lo informado por el prestador, este compromiso se considera como **NO CUMPLIDO**, toda vez que las gestiones deben realizarse de manera mensual y el porcentaje de avance de esta actividad sigue en un 20%.

### **3.3. Estructuración del proyecto para la construcción de la nueva trinchera del relleno sanitario ASEO**

El prestador informa de las gestiones adelantadas frente al MCVT frente a la construcción de la terraza 10. Adicionalmente indica que la construcción de la terraza 12 se encuentra en un avance del 95%, por lo que se prevé que la segunda semana de diciembre se reciba la obra e inicie la operación.

Cabe mencionar que la acción de este compromiso corresponde a “Definir plan de acción para la construcción y financiación de la trinchera No. 12 del relleno sanitario” y durante la visita del 29 al 31 de julio, el prestador entregó el cronograma a detalle del proceso de obras para la adecuación y construcción de la trinchera No. 12 que inicia el 05 de agosto y finaliza el 29 de octubre de 2019. De esta manera se dio por **cumplido el compromiso en un 100% de manera extemporánea.**

Vale la pena indicar que, dado que el cronograma no correspondió a los tiempos efectivamente requeridos para la ejecución de la obra, se hace necesario la remisión del cronograma real llevado a cabo.

### **3.4. 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.**

#### Cronograma de trabajo de adecuación de la base de operaciones de tal manera que cumpla con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015

Teniendo en cuenta que, el prestador remitió el cronograma formulado desde el segundo informe en el mes de enero de 2019, momento en el cual se dio cumplido un 100% el compromiso; entonces, para el presente informe la información concuerda con lo remitido anteriormente sin modificación alguna. Por lo cual, **el compromiso se mantiene un 100% de avance de cumplimiento.**

#### Ejecución del cronograma establecido para la adecuación de base de operaciones

El prestador informa que remitió a la Alcaldía y a la Gobernación oficios para gestionar los recursos necesarios para la adecuación de la base de operaciones. Así mismo informa, que el presupuesto de 2020 considera un aporte de 100 millones para la ejecución de la primera fase de operaciones.

No obstante, es de considerarse que la acción de dicho compromiso además de realizar el “levantamiento del cronograma de trabajo de adecuación de la base de operaciones”, también va encaminado a la “ejecución del cronograma establecido”. Así las cosas, como en el informe de avance en mención no se evidencia la ejecución de las actividades descritas en el cronograma para la vigencia, se **mantiene el 30% de avance de cumplimiento al compromiso.**

#### Cronograma lavado diario a la totalidad de la flota vehicular

El prestador remite el cronograma del lavado de vehículos actualizado conforme al cumplimiento del Contrato de Servicios No 082 del 29 de agosto 2019. Sin embargo, una vez revisado dicho cronograma se evidencia que los lavados de los vehículos con placas OSE 744, OSE 778, OSE 960, OSE 817, OSE 974, OSE 721, OSE 722 no se programan de manera diaria. Por ejemplo, se entiende que con el cronograma remitido el vehículo OSE 744 solo tiene programación de ser lavado el día lunes, el vehículo OSE 778 el día martes, y así sucesivamente.

Respecto a lo anterior, se presume que la programación de lavado por vehículo de la empresa es de una vez por semana, tal como indica el cronograma remitido y presentado a continuación:

**Imagen 1. Cronograma de trabajo lavado de vehículos de recolección y transporte**

SEMANA		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
HORARIO		14:30 - 15: 29	15: 30 - 16: 29	16: 30 - 17: 29	17: 30 - 18: 29	18: 30 - 19: 29	19: 30 - 20: 29	20:30 - 21 : 00
VEHICULO		OSE 744	OSE 778	OSE 960	OSE 817	OSE 974	OSE 721	OSE 722

Fuente: Anexo 3.4.3, EAAAY ESP

Así las cosas, se reitera lo indicado por esta Entidad referente al **no cumplimiento del compromiso** planteado en el acuerdo de gestión, en concordancia a lo definido en el artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015.

Implementación de los lavados diarios de acuerdo con el cronograma de trabajo establecido

El prestador informa que cuenta con el Contrato de Servicios No 082 del 29 de agosto 2019, el cual inició el 03 de septiembre de 2019, y con vigencia de 6 meses con el Consorcio GCC & JMN R/L ELIDA SOHADT JIMÉNEZ MEDINA, el cual tiene como objeto el “Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a todo costo al parque automotor de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP”.

Así las cosas, una vez revisado el contrato en mención se verifica que, en la sección de OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA, obligación 2.3, lo siguiente: “Realizar la limpieza interna y externa de todo el parque automotor de la EAAAY EICE ESP. Para el caso de cajas compactadoras, estas deben ser lavadas a diarios, lo demás vehículos cuando lo ameriten”.

Al respecto el prestador indica que se actualizó el cronograma de cumplimiento de las actividades de lavado diario; sin embargo, como está indicado en el numeral 3.4.3 respecto al no cumplimiento de la programación de lavado de vehículos y a la información remitida de “certificado acuerdo comercial” no da cuenta que el lavado de la flota vehicular efectivamente se esté realizando diariamente, entonces **se mantiene el no cumplimiento para el bimestre analizado**.

Para solventar totalmente este compromiso, será necesario que el prestador remita los registros y certificado de lavado de los vehículos en el Consorcio GCC & JMN R/L ELIDA SOHADT JIMÉNEZ MEDINA desde que se comenzó a ejecutar el contrato en mención.

Gestionar las correcciones para cada vehículo de la flota de la empresa de tal manera que se cumpla con los estándares mínimos exigidos por la normatividad vigente.

El prestador relaciona mantenimientos realizados a los vehículos con placas OSE 744, OSE 778, OSE 960, OSE 817, OSE 974, con los respectivos registros fotográficos.

Sin embargo, se deberá indicar el estado de operatividad de los vehículos con placas OSE 720, OSE 779, OSE 721, OSE 722 y los soportes de mantenimientos realizados (en caso que aplique).

En consecuencia, se **mantiene el cumplimiento del compromiso del 90%** hasta que se indique los mantenimientos para cada vehículo de la flota de la empresa.

Formular e implementar un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para la flota vehicular

El prestador indica que formuló el “*Programa de mantenimiento basado en programación para la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Yopal EICE – ESP*”, el cual busca aumentar la disponibilidad de los vehículos y evitar incumplimientos en las rutas programadas por la empresa para la recolección y transporte de residuos sólidos. El documento contiene una línea base, información relacionada con la identificación de equipos, los formatos de mantenimiento, los manuales y procedimientos, así como la programación de mantenimiento, entre otros.

Así las cosas, debido a que además de la formulación del programa es necesaria la implementación del mismo el **cumplimiento del compromiso es el 50%**, por lo que el prestador deberá remitir los soportes que den cuenta de la implementación del programa definido.

Establecimiento de los puntos en los cuales no se debe adelantar la compactación en cada una de las microrrutas de la empresa para evitar la compactación de residuos sólidos en lugares prohibidos.

El prestador indica las mismas acciones reportadas durante el bimestre anterior, por lo cual se mantiene el **cumplimiento de 100% al compromiso**. Las actividades corresponden a marcación de los sitios donde no se debe adelantar la compactación, actualización del plano de microrrutas identificados de la no ejecución de la compactación y seguimiento y control con los

coordinadores de recolección para prevenir que se realice la actividad en puntos no autorizados.

Formular e implementar estrategias para evitar la compactación en frente de los puntos identificados

Al respecto el prestador agrupó la respuesta en lo indicado anteriormente, por consiguiente, se mantiene el cumplimiento del compromiso establecido.

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

Para este informe la empresa EAAAY EICE ESP debió remitir evidencias que den cuenta del avance las siguientes acciones:

Eliminación de empozamiento de lixiviados y agua lluvia en el sitio de disposición final

El prestador indica que para evitar los empozamientos de aguas lluvias y lixiviados realizó conformación y adecuación de chimeneas y canales perimetrales en la trinchera de operación. Así mismo, remite registro fotográfico.

Desde el bimestre mayo - junio se dio por cumplida actividad, adicionalmente, porque la información fue corroborada en la visita técnica adelantada en julio de la vigencia. Sin embargo, en la revisión de acciones de los dos últimos bimestres se solicitó remitir el registro de todos los canales y el mantenimiento de los mismos, información que hasta el momento no ha sido remitida. Por lo cual se reitera la solicitud de los soportes solicitados anteriormente.

Por lo anterior, el **cumplimiento del 100% al compromiso**, condicionado a la remisión de los documentos.

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

El prestador describe las actividades y consumo de agente biológico para el control de vectores en el relleno sanitario, así mismo remite la ficha técnica del agente Blowish Odor aplicado.

Por lo anterior, se evidencia avance en el cumplimiento del compromiso; sin embargo, **se mantiene el cumplimiento del 70% del mismo**, debido a que el control de vectores es una acción permanente en un relleno sanitario y como fue indicado en periodos anteriores, el prestador deberá reportar soportes de acciones diferenciadas mes a mes. Tales como: registros de áreas fumigadas, personal que realiza la labor, relación de actividad realizada y consumo de agente biológico, soportes de compras de agente biológicos, entre otras que considere pertinentes

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

El prestador indica que para noviembre se ha almacenado 78122 m<sup>3</sup> de lixiviado en las piscinas del relleno sanitario, lo que representa un 90% del volumen disponible total. Según evidenciado en la visita realizada en julio de la vigencia, la capacidad total es de 87.256 m<sup>3</sup>. Teniendo en cuenta que la capacidad supera el volumen de producción de lixiviados, se mantiene el **cumplimiento del 100% al compromiso**.

Ejecución del cronograma estructurado en la Fase I del acuerdo para la ampliación de la vida útil del relleno sanitario.

El prestador indica el aumento de la vida útil de la trinchera No 13 debido a la disminución de toneladas de residuos sólidos dispuestas en comparación con los diseños aprobados en Licencia Ambiental. Adicionalmente que se encontraba en el 2% de la vida útil de la trinchera a 30 de noviembre del año 2019.

Adicionalmente, el prestador manifestó que el 28 de octubre de 2019 fue informado por ACUATODOS SA ESP de la puesta en marcha del Relleno Sanitario el Gaván el día 04 de octubre de 2019. Lo que significa que, el 35% de las toneladas que se disponen en el Relleno Sanitario Cascajar por los municipios del norte del departamento están siendo dispuestas en el nuevo relleno, otorgándole un tiempo adicional a la vida útil en la trinchera No 13 del relleno sanitario el Cascajar hasta aproximadamente el 20 de diciembre de 2019.

Así mismo, indica que el avance de la trinchera No 12 se encuentra en el 95%, por lo cual posterior a la segunda semana de diciembre se comenzaría la disposición de residuos sólidos en esta área.

El prestador deberá remitir registros fotográficos y demás soportes que considere pertinentes que den cuenta de la clausura de la trinchera No 13 y la finalización de la ejecución de la obra de la trinchera No 12.

## FASE II

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

Para los meses de octubre y noviembre del 2019, el prestador informó que realizó los mantenimientos de rigor a las cuatro estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR): La Esmeralda, Raudal Américas, Villa lucia y Ciudad Berlín, las cuales se encuentran actualmente en operación.

La siguiente tabla muestra las características de cada una de las bombas:

Nombre de estación de bombeo	Potencia de la bomba (Hp)	Caudal de Bombeo (l/s)	Diámetro de impulsión (m)	Estado actual
La Esmeralda	10	10,48	4	Operación normal, requiere Back Up y ajustar el sistema de descarga porque está conectada mediante By Pass. Sistema acercándose a su capacidad máxima.
Raudal Américas	10	10,48	4	
Villa lucia	20	30	6	
Ciudad Berlín	35	50	6	

Fuente: Séptimo de avance EAAY

Con respecto a las actividades efectuadas por la empresa, para dar cumplimiento a este compromiso se tiene:

- En el mes de octubre de 2019, llevó a cabo el proceso contractual para la adquisición de las bombas sumergibles de respaldo de las cuatro EBAR y la PTAR Yopal que opera la EAAAY EICE ESP; además, la suscripción de la minuta la realizó el 25 de octubre de 2019, el número de contrato es el 811.14.01.0091.19.
- Para el mes de noviembre de 2019 se realizó la entrega por parte de “**Bombas y Servicios de Casanare LTDA**” (contratista), las siguientes bombas sumergibles

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	ESTACIÓN DE BOMBEO
1	ELECTROBOMBA SUMERGIBLE AGUAS NEGRAS MOTOR 11.3 HP, 440 VOLTIOS DESCARGA 4" BRIDADA CON CAUDAL DE 875 GPM A UNA CABEZA DE 22 MCA	2	AMÉRICAS Y ESMERALDA
2	ELECTROBOMBA SUMERGIBLE AGUAS NEGRAS MOTOR 30 HP, 440 VOLTIOS, DESCARGA 6" BRIDADA CON CAUDAL DE 1700 GPM A UNA CABEZA DE 38 MCA	1	CIUDAD BERLÍN
3	ELECTROBOMBA SUMERGIBLE AGUAS NEGRAS MOTOR 24 HP, 440 VOLTIOS DESCARGA 6" BRIDADA CON CAUDAL DE 1650 GPM A UNA CABEZA DE 36 MCA	1	VILLA LUCIA

Fuente: EAAAY. 2019

Adicionalmente, una vez se surtió el proceso de ingreso de las bombas, se realizó la solicitud de los elementos necesarios para la instalación en las estaciones de bombeo. Sin embargo, las mismas estaban pendientes de aprobación de la Dirección Administrativa y financiera.

De acuerdo con lo anterior, el prestador informa y sustenta los avances para contar con las bombas sumergibles de respaldo; sin embargo, es necesario que informe como ha avanzado el proceso de instalación de las bombas. Así las cosas, el compromiso se considera **CUMPLIDO** para los meses de octubre y noviembre de 2019.

Cabe destacar que, el prestador cuenta con 36 meses para dar cumplimiento total a este compromiso, de los cuales han transcurrido 14 meses, por ende, debe remitir un cronograma en el que detalle las fechas de referencia con las que dará cumplimiento a este compromiso en los 20 meses restantes. Adicionalmente, en cada uno de sus informes bimestrales, deberá remitir los avances respectivos.

### **3.7. Mantener la cobertura de acueducto y alcantarillado**

#### **3.7.1. Ampliación de las redes de distribución de acueducto en YOPAL de acuerdo al POIR.**

#### **3.7.2. Reposición de Redes de Distribución de Yopal, reponer redes de distribución que se encuentran en mal estado y afectando directamente la cobertura del sistema en el Municipio de acuerdo al POIR.**

### **3.7.3. Ampliación y reposición de redes de alcantarillado en YOPAL de acuerdo al POIR.**

Para el periodo comprendido entre octubre y noviembre de 2019, el prestador informó que no ha realizado ninguna inversión.

Asimismo, para el séptimo de avance correspondiente a los meses de octubre y noviembre, el prestador informó:

- *“(…) Para el servicio de Acueducto se tiene previsto inversión en captación, conducción, tratamiento y distribución por un valor superior a los 3.000 millones de pesos.*
- *En alcantarillado se planteó la consultoría para los estudios y diseños del plan Maestro de Alcantarillado no obstante esta consultoría está en trámite por la alcaldía Municipal, con el fin de enfocarse en reposición de redes y sistema de tratamiento.*
- *En POIR se tienen identificadas obras para la captación en la fuente de la Tablona, no obstante, estas acciones estarán programadas para la temporada seca.*
- *De igual manera se debe tener en cuenta que la oficina de proyectos de la EAAAY, apoyo al Municipio en el proyecto de línea de conducción (Cabuya, área urbana (red de distribución). Por lo anterior la superintendencia celebró contrato N° FE-003-010-2019 con el fin de realizar la actualización de los diseños red de conducción desde el sector La Cabuya hasta calle 5ta.*
- *Durante los meses de octubre y noviembre mediante comunicaciones enviadas con radicado EAAAY N° 27173.19 02 de fecha 02 de diciembre de 2019, N° 25310.19 de fecha 15 de noviembre de 2019, se ha reiterado la solicitud a CONTELAC allegar el informe final con los ajustes, aclaraciones, ampliaciones y complementación requeridas por las Entidades Alcaldía Municipal, Gobernación de Casanare, Instituto Nacional de Vías – INVIAS, y EAAAY del producto INFORME FINAL (versión 1). En espera de respuesta.*

Al revisar la información anterior, se evidenció que los avances se limitan a la identificación y planeación de obras, sin que haya iniciado la ejecución de las mismas durante los 14 primeros meses de ejecución del Acuerdo de Gestión, así como tampoco es claro el día en el cual se dará inicio a las mismas.

Aunando lo anterior, es pertinente indicar que, de acuerdo con la matriz de seguimiento y el acuerdo de gestión suscrito con esta entidad, para el mes de septiembre de 2019 se debía ejecutar el 33,33% del valor estimado de inversión, así:

<b>Compromiso</b>	<b>Valor estimado de inversión</b>	<b>Valor a ejecutar a sep. 2019</b>
Ampliación de las redes de distribución de acueducto en YOPAL de acuerdo al POIR.	\$ 5.794.516.364	\$ 1.931.312.304
Reposición de Redes de Distribución de Yopal, reponer redes de distribución que se encuentran en mal estado y afectando directamente la cobertura del sistema en el Municipio de acuerdo al POIR.	\$ 1.974.000.000	\$ 657.934.200
Reposición de Redes de Distribución de Yopal, reponer redes de distribución que se encuentran en mal estado y afectando directamente la cobertura del sistema en el Municipio de acuerdo al POIR.	\$ 3.652.000.000	\$ 1.217.211.600

Fuente: Matriz de seguimiento programa de gestión

En conclusión, se considera **INCUMPLIDO** este compromiso para el periodo comprendido entre octubre y noviembre de 2019, ya que si bien se realizaron acciones en relación con el contrato FE-003-010-2019 (referente a la actualización de los diseños a nivel de ingeniería de una conducción desde el puente Cabuya hasta la calle quinta), se observa que no se muestra avance en el cumplimiento del compromiso.

Adicionalmente, se requiere que para el próximo informe de avance remita el porcentaje de cobertura del servicio de acueducto y alcantarillado con sus variables de cálculo, lo anterior para realizar seguimiento al objeto del compromiso que es mantener la cobertura en un 100%.

De igual forma, en razón a que en la matriz de seguimiento se estableció la ejecución de esta actividad de acuerdo con las inversiones del prestador, se solicita que en los próximos informes indique el porcentaje de avance de las obras, valores ejecutados y beneficios logrados.

### **3.8. 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.**

Para el mes de septiembre la Alcaldía, la Gobernación e INVIAS presentaron observaciones al "Informe Final de Diseño V1" respecto a los estudios y diseños a nivel de ingeniería de una conducción desde el puente la Cabuya hasta la calle 5 (...), por lo que la empresa envió las observaciones a CONTELAC para los ajustes; así mismo en el mes de septiembre la EAAAY solicitó el apoyo de la CORPORACIÓN en la revisión, evaluación y concepto del proyecto, sin embargo para el mes de octubre no se tenía respuesta de la misma.

A su turno, en los meses de octubre y noviembre se tramitaron comunicaciones a CONTELAC, con el fin de solicitar el informe final con los ajustes requeridos por la Alcaldía Municipal, Gobernación de Casanare y el Instituto Nacional de Vías.

Por otra parte, para los Permisos de ocupación del cauce y Aprovechamiento forestal el prestador radicó solicitud ante la CORPORACIÓN el 25 de octubre de 2019.

En conclusión, se considera **CUMPLIDO** toda vez que el prestador ha realizado las gestiones para contar con los recursos para la ejecución de las obras necesarias la ampliación de la red de conducción desde el puente Cabuya hasta la ciudad.

Cabe destacar, que el prestador cuenta con 24 meses para dar cumplimiento total a este compromiso, de los cuales han transcurrido 14 meses, por ende, debe comunicar en cada uno de sus informes bimestrales, los avances presentados en el cumplimiento de este compromiso.

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

**3.9.1. Establecer un programa de control de pérdidas técnicas que deberá ser ejecutado de manera permanente en el sistema, inicialmente aplicado en una zona piloto seleccionada, con informe de avance en cada etapa o producto terminado. El plan que para este fin defina la EAAAY EICE ESP, deberá ser informado a la Superservicios dentro de los dos meses siguientes a la suscripción del Acuerdo de Gestión, que contemple las etapas de diagnóstico, sectorización hidráulica del sector piloto, medición del consumo y finalmente la consolidación del programa**

**de control de pérdidas técnicas. En el POIR para los años 2019, 2020 y 2021 el proyecto de sectorización hidráulica cuenta con \$2.327.047.500.**

Para el bimestre de octubre y noviembre, el prestador consolidó y elaboró un programa de control de pérdidas técnicas, que inicialmente será ejecutado en el sector piloto el cual se estableció el sector hidráulico 7A. Para el mismo periodo, remitió un cronograma de ejecución, sin embargo, el mismo no especifica de manera clara las fechas de ejecución, responsables y recursos de inversión para ser ejecutado en el sector piloto y posteriormente en las demás zonas de la ciudad ni la sectorización hidráulica.

Adicionalmente, para el periodo de octubre y noviembre, la unidad de acueducto consolidó la información de las fugas reportadas en el sistema, la cual la unidad de catastro cargó al SIG.

Por último, el prestador informó que realizó actualizaciones de catastro para los meses de octubre y noviembre de 2019, sin remitir evidencia de lo anterior.

De acuerdo con lo anterior y teniendo lo estipulado en el acuerdo de gestión, este compromiso se considera como **CUMPLIDO PARCIALMENTE**, pues si bien se realizaron acciones, se observa poco avance en el cumplimiento de este compromiso respecto al programa de control de pérdidas, ya que a la fecha el mismo no cuenta con un cronograma de ejecución detallada, responsables y recursos de inversión para implementar el sector piloto y las demás zonas de la ciudad.

Por último, para el siguiente informe de avance se requiere, ajustar el plan de pérdidas remitido y los soportes de las actualizaciones realizadas al catastro de redes.

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

Para octubre de 2019, el prestador elaboró el programa de pérdidas comerciales el cual adjuntó al informe del bimestre correspondiente, no obstante, dicho programa no establece un cronograma de ejecución, recursos de inversión y responsables para cada una de las actividades propuestas.

A su turno, en el mes de noviembre, para dar cumplimientos al programa, la unidad de medidores, realizó una jornada de visitas e instalación de medidores en el sector 7ª de la ciudad de Yopal, con el fin de verificar el estado de los medidores que según la base de la oficina de facturación reportaban novedades.

De acuerdo con lo anterior y teniendo lo estipulado en el acuerdo de gestión, este compromiso se considera como **CUMPLIDO PARCIALMENTE**, pues si bien se realizaron acciones para disminuir las pérdidas en el sistema, el plan establecido no cuenta con fechas exactas de inicio y final, responsables, recursos de inversión para la ejecución de cada una de las actividades.

El prestador debe ajusta el plan de acción y control activo de pérdidas en el siguiente informe de avance.

Cabe destacar que, el prestador cuenta con 24 meses para dar cumplimiento total a este compromiso, de los cuales han transcurrido 2 meses, por ende, debe comunicar en cada uno de sus informes bimestrales, los avances presentados en el cumplimiento de este compromiso ya que el cumplimiento es permanente.

### **3.9.3. Establecer el protocolo y/o programas para la detección y reparación de fugas.**

A la fecha, el prestador, ha avanzado con la reparación de fugas reportadas en el sector hidráulico 7A, sin embargo, no ha podido avanzar en la detección temprana de las fugas, pues no cuenta con un Georadar de Superficie y/o Geófono para la identificación de las mismas.

En lo referente, a la creación del protocolo para la detección temprana de fugas, se hizo la revisión documental de los instructivos existentes y se definieron dos documentos, uno para la reparación de fugas y otro para el control y la detección de las mismas.

Así mismo informó que, una vez cuente con los equipos para detección temprana adelantará capacitación al personal de la Unidad de Acueducto y generará el cronograma y ruteo para el inicio de las actividades de detección.

Finalmente, remitió los instructivos para la reparación de fugas y para el control y detección de la misma. Al respecto, si bien los instructivos plantean el procedimiento a realizar en caso de fuga, el programa debe ser explicado y dirigido, como un sistema de búsqueda sistemática o programa de identificación de daños y que expectativas de recuperación de fugas se espera se logren con esta actividad.

En lo referente al cumplimiento del compromiso, el prestador ha adelantado acciones para mejorar la detección y reparación de las fugas, por lo cual se considera **CUMPLIDO**.

### **3.9.4. Programa Cambio, reposición y manejo de válvulas en la red**

Para el periodo de octubre y noviembre de 2019, no se instalaron válvulas en la red. Así las cosas, se considera **INCUMPLIDO** el compromiso, toda vez que la matriz de seguimiento plantea el envío bimestral en cuanto a los resultados del programa.

Por lo anterior, para el siguiente informe de avance se requiere, remita los soportes respectos gestiones realizadas para el cumplimiento del programa, anexando las actividades planteadas y el cronograma de ejecución.

### **3.9.5. Programa de manejo del sistema dinámico de presiones, ejecutado de manera permanente. La EAAAY EICE ESP deberá enviar bimestre de los resultados del programa.**

El prestador informó que, teniendo en cuenta el programa de manejo del sistema dinámico de presiones, ha realizado movimientos en los accesorios para mantener la uniformidad en la mejora de presiones.

Sin embargo, manifestó que *“para el mes de octubre continuaron las bajas presiones ocasionadas por la salida de operación del pozo manga de coleo, para lo cual en noviembre se colocó en funcionamiento algunos pozos de baja producción que permitió la compensación de la red de acueducto observando mejores presiones en la red”*.



Fuente: Séptimo de avance EAAAY

De acuerdo con la gráfica anterior, el comportamiento de la presión en la red, fue similar en los dos meses bajo análisis. Sin embargo, es necesario que remita los soportes en cuanto a las acciones realizadas para mejorar las presiones en los dos periodos.

Así mismo, se pudo observar en los reportes de SUI los siguientes resultados de las presiones:

Año	Mes	Promedio de presión mca	
		Mínimo	Máximo
2019	Octubre	3,28	13,88
	Noviembre	2,65	15,25

Fuente: Consulta SUI 24/02/2020

Conforme a lo anterior, los resultados reportados para los dos meses no coinciden con lo informado por el prestador, por lo que deberá dar claridad de lo anterior.

Así las cosas, se considera **INCUMPLIDO** el compromiso, toda vez que la matriz de seguimiento plantea el envío bimestral en cuanto a los resultados del programa y el mismo no ha sido remitido.

Por lo anterior, para el siguiente informe de avance se requiere, remita los soportes respecto a las gestiones realizadas para el cumplimiento del programa, anexando las actividades planteadas y el cronograma de ejecución.

**3.9.6 Realizar las conexiones hidráulicas necesarias para conectar el sector hidráulico 10 (Pozo Núcleo Urbano 2) a la red de primaria que se abastece de la quebrada la Tablona.**

Para este compromiso el prestador manifestó:

*“Dicho proyecto se iniciará una vez se cuente con el caudal suficiente para garantizar la cobertura y continuidad que requiere el nuevo sector.”*

Al respecto, el cumplimiento de este compromiso es permanente y la fecha el prestador no ha ejecutado ninguna acción para dar cumplimiento al mismo, por lo que se considera **INCUMPLIDO**.

**3.9.7. Optimización y protección Bocatoma La Tablona y líneas de aducción hasta Paso Elevado La Cabaña. Se requiere realizar obras de mejoramiento en la captación del sistema de acueducto sobre la Bocatoma la Tablona y la red de aducción hasta La Cabaña, obras necesarias para garantizar la estabilidad de las estructuras. Inversión de \$940.000.0000 para la Optimización y Protección Bocatoma la Tablona y Líneas de Aducción hasta Paso Elevado la Cabaña**

Para este compromiso el prestador manifestó:

*“El municipio de Yopal realizo estabilización de la placa de bocatoma dejándola en óptimo funcionamiento, a la fecha nos encontramos en época de invierno, donde se realizará seguimiento en el comportamiento de la infraestructura y posterior evaluación de la bocatoma y sus obras anexas con el fin de determinar obras de reforzamiento y rehabilitación para posterior ejecución en época de verano.”*

Lo informado por el prestador, corresponde a recursos del municipio, así mismo es perentorio recordarle que para este compromiso la inversión es de 940 millones de pesos provenientes del POIR y la fecha no se tiene evidencia de las obras ni inversiones realizadas por el prestador, por lo tanto, se da por **INCUMPLIDO** este compromiso.

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

El prestador presenta el acta de terminación del contrato 0116.17 celebrado el 28 de diciembre del 2017 y con vigencia hasta el 28 de febrero de 2019, en el mismo se incluyó la reposición, mantenimiento, protección y rehabilitación de la línea de conducción del acueducto hasta la Cabuya.

Adicionalmente, presenta el documento de informe final de cumplimiento del desarrollo de las obras, sus anexos, las actas de terminación de contrato, recibo y liquidación de obra 0116.17. Teniendo en cuenta el otro si y las respectivas actas de modificación.

Una vez revisada el acta de inicio del contrato se observa que la fecha de inicio fue el 29 de diciembre de 2017 con fecha de terminación de 28 de febrero de 2019; ahora bien, en el acta de recibo final suscrita el 28 de febrero de 2018, se encuentra *“obras de rehabilitación etapa 2 de la conducción 18” desde sector Cabuya hasta punto de conexión tubería GRP 24*”, sin que el mismo demuestre la relación directa con el compromiso.

Por lo anterior se solicita, nos aclare si el proyecto en mención guarda relación el objeto de este compromiso y si parte de los recursos invertidos en este contrato corresponden a los establecidos en el POIR desde el segundo semestre de 2018, remitiendo evidencia de todas las precisiones a realizar. Lo anterior teniendo en cuenta, que el indicador corresponde al 100% de cumplimiento de las inversiones del POIR.

En virtud de lo anterior, se da por **INCUMPLIDO** el compromiso hasta que el prestador presenta la aclaración solicitada.

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

El prestador informó que el contrato de obra que incluía este compromiso, fue modificado y atendido en otro tramo de la red de conducción que presentaba mayor prioridad. Así:

*“(…) se convienen acciones para ejecutaren el contrato 116.17. Por lo anterior y en común acuerdo entre las partes supervisión – contratista se procede a incluir en el contrato de obra las actividades correspondientes para la Rehabilitación de la línea de conducción 18” desde sector la Cabuya hasta el punto de conexión tubería GRP 24”. Por lo anterior, la reposición del tramo del sector del Pozuelo es modificada y la supervisión aprobó la ejecución de las actividades aquí descritas en el desarrollo del contrato 0116.17 manteniendo el equilibrio económico del mismo.” (sic)*

Una vez revisada el acta de inicio del contrato se observa que la fecha de inicio fue el 29 de diciembre de 2017 con fecha de terminación de 28 de febrero de 2019; ahora bien, en el acta de recibo final suscrita el 28 de febrero de 2018, se encuentra *“obras de rehabilitación etapa 2 de la conducción 18” desde sector Cabuya hasta punto de conexión tubería GRP 24”*, sin embargo, dicha modificación no ha sido informada ni aprobada por esta Superintendencia, por lo que el cumplimiento del compromiso se limita al tramo del sector del Pozuelo.

De acuerdo con lo anterior, se da por **INCUMPLIDO** este ítem.

Finalmente, solicitamos que en los próximos informes remita el cálculo del IPUF y la continuidad del sistema, con sus respectivas variables de cálculo para los periodos correspondientes a cada informe, incluyendo toda la vigencia 2019.

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

**3.10.1. Monitoreo mensual de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano de acuerdo con las frecuencias establecidas en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.**

El prestador suministró los resultados de control para el periodo comprendido entre octubre de y noviembre de 2019, así:

Periodo	Nº de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
Octubre	94	0,59	Sin riesgo
Noviembre	83	1,62	Sin riesgo

Fuente: Séptimo de avance EAAAY

En las muestras remitidas se observaron incumplimientos en los parámetros de pH, cloro residual libre, color aparente, Turbidez y Coliformes Totales, así:

Mes	Fecha	Punto de muestreo	Parámetro	Valor	Unidad
Octubre	1/10/2019	005 – Barrio Nuevo Hábitat	pH	6,00	-
	2/10/2019	009 – Barrio San Mateo	pH	5,82	-
		008 – Barrio San Jorge	pH	5,78	-
	7/10/2019	014 – Barrio Villa Benilda	pH	6,31	-
	8/10/2019	144 – Barrio Villa Lucía	pH	6,24	-
		150 – Barrio El Remanso	pH	6,33	-
		021 – Barrio Villa Nariño	pH	6,1	-
		020 – Barrio Ciudad Paris	pH	6,09	-
		019 – Barrio Villa Flor	pH	6,05	-
	9/10/2019	148 – Barrio El Pedregal	Cloro Residual libre	2,19	mg/l de Cl <sub>2</sub>
			pH	6,48	-
		033 – Barrio Llano Vargas	pH	6,25	-
	10/10/2019	008 – Barrio San Jorge	pH	5,92	-
	15/10/2019	010 – Barrio Villa Nelly	pH	5,99	-
	16/10/2019	009 – Barrio San Mateo	pH	5,86	-
	22/10/2019	014 – Barrio Villa Benilda	pH	6,38	-
	24/10/2019	152 – Barrio BonHabitat	pH	6,39	-
	28/10/2019	146 – Barrio La Corocora	pH	6,34	-
	29/10/2019	009 – Barrio San Mateo	pH	5,86	-
	31/10/2019	008 – Barrio San Jorge	pH	5,81	-
005 – Barrio Nuevo Hábitat		pH	5,82	-	
Noviembre	6/11/2019	005 – Barrio Nuevo Hábitat	pH	5,99	-
		008 – Barrio San Jorge	pH	5,87	-
	7/11/2019	010 – Barrio Villa Nelly	pH	5,97	-
	12/11/2019	005 – Barrio Nuevo Hábitat	pH	6,08	-
	12/11/2019	002 – Barrio Providencia	Color aparente	20	UPC
			Turbidez	2,01	UNT
	13/11/2019	001 – Barrio Aerocivil	Color aparente	20	UPC
			Turbidez	2,12	UNT
	18/11/2019	008 – Barrio San Jorge	pH	5,96	-
		010 – Barrio Villa Nelly	pH	6,07	-
	19/11/2019	010 – Barrio Villa Nelly	pH	5,91	-
	20/11/2019	014 – Barrio Villa Benilda	Coliformes Totales	2	UFC/100ml
	21/11/2019	013 – Barrio Luis María Jiménez	pH	5,91	-

Mes	Fecha	Punto de muestreo	Parámetro	Valor	Unidad
	26/11/2019	010 – Barrio Villa Nelly	pH	6,00	-
	26/11/2019	020 – Barrio Parque Ciudad Paris	Cloro Residual libre	2,08	mg/l de Cl <sub>2</sub>
			pH	6,38	-
		019 – Barrio Villa Flor	Cloro Residual Libre	2,04	mg/l de Cl <sub>2</sub>
			pH	6,30	-
	27/11/2019	149 – Barrio La Unidad	pH	6,20	-
	28/11/2019	005 – Barrio Nuevo Hábitat	pH	6,12	-

Fuente: Séptimo informe de avance EAAAY

Respecto a los incumplimientos en las muestras tomadas en los meses bajo análisis, el prestador informa al grupo de trabajo de la PTAP el cual realizó las siguientes acciones:

- Para el mes de octubre, ajustó la concentración de desinfectante.
- En el mes de noviembre, el grupo de trabajo informó que en los casos en que se presentó de turbidez y color, se debió al movimiento de válvulas en la red de distribución con el fin de realizar mantenimiento, para lo cual la unidad de acueducto realizó purgas en diferentes puntos de la red.

Ahora bien, una vez revisada la información reportada en el SUI para los periodos bajo análisis se tiene lo siguiente:

Periodo	N° de muestras reportadas	% IRCA	Nivel de Riesgo
Octubre	96	0,63	Sin riesgo
Noviembre	89	1,78	Sin riesgo

Fuente: Consulta SUI

Al respecto, para los meses de octubre y noviembre se evidenció que el número de muestras reportadas en SUI, no coincide con el número de muestras que analizó el prestador, ya que en ambos casos reportó un número mayor.

Ahora bien, respecto al IRCA, se tiene que para ambas vigencias reportó un índice de riesgo mayor al presentado en los informes; así mismo para los incumplimientos por muestra, no coincide la información del SUI para los parámetros de pH en los meses octubre (27) y noviembre (16), así como para Coliformes Totales en el mes de noviembre

Por lo anterior se requiere que, en su siguiente informe aclare la razón por la cual se presentan estas presuntas inconsistencias en la información reportada al SUI.

En cuanto a las frecuencias de las muestras y de acuerdo con lo reportado en SUI, se evidencia que el prestador presuntamente no cumplió con la frecuencia establecida para los parámetros de cloruros, sulfatos, nitratos y nitritos (2 muestras semanales) en los meses de octubre y noviembre.

Por todo lo anterior, se considera **INCUMPLIDO** este compromiso para los dos meses del presente informe.

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

El prestador presentó índice de calidad de agua IRCA reportado por la autoridad Sanitaria y las contramuestras realizadas por el laboratorio contratado por de EAAAY para los meses de octubre y noviembre de 2019, así:

Periodo	Entidad	N° de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
Octubre	SIVICAP	23	0,40	Sin riesgo
	EAAAY - Contramuestras	23	0,37	Sin riesgo
Noviembre	SIVICAP	19	1,67	Sin riesgo
	EAAAY - Contramuestras	19	2,98	Sin riesgo

Fuente: Séptimo informe de avance EAAAY

De acuerdo con lo anterior, para los meses de octubre y noviembre se da por **CUMPLIDA** esta acción.

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

El prestador informó que, para los meses de octubre y noviembre no presentó solicitudes de controversias.

Así mismo, mencionó:

*“(...) En cuanto a la controversia presentada con las muestras de vigilancia de la calidad del agua para el mes de junio que fue fallada por el INS a favor de la empresa, se solicitó a Secretaría de Salud Municipal mediante comunicación enviada No.25953.19, la modificación del IRCA del mes de junio ya que a la fecha no se ha realizado dicho ajuste.*

En virtud de lo anterior, se considera **CUMPLIDO** este compromiso.

**3.10.4. Monitoreo de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua establecidas en los planes de trabajo correctivo por los mapas de riesgos de cada una de las fuentes de abastecimiento, a través de un laboratorio acreditado.**

El prestador en relación con el cumplimiento de las características básicas contempladas en resoluciones de mapa de riesgos de los distintos sistemas de tratamiento (Red-PTAP), ejecutó los siguientes muestreos:

- Para el mes de octubre realizó 109 físicas, 34 químicas y 109 bacteriológicas.

- En el mes de noviembre realizó 91 físicas, 24 químicas y 91 bacteriológicas.

Ahora bien, para los análisis especiales, programó con el laboratorio AQUALIM, los siguientes monitoreos para dar cumplimiento al mapa de riesgo:

- Durante el periodo de octubre, realizó monitoreo de virus entéricos y parasitológicos en dos puntos de la red de distribución provenientes del sistema alterno la vega, así como análisis de características químicas a la salida de las plantas 1 y 2 del sistema alterno y de sistemas subterráneos de Central de Abastos, Núcleo Urbano II, Villa María y Raudal Américas.
- Para el mes de noviembre programó y ejecutó monitoreo de características químicas especiales en puntos de la red de distribución provenientes de fuentes subterráneas, caja de Ciudad Paris y Nuevo Hábitat.

De acuerdo con la información anterior, el prestador anexó soporte fotográfico y los resultados de los muestreos realizados; por lo anterior, se considera **CUMPLIDO** este compromiso.

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

Se pudo evidenciar los mantenimientos preventivos y correctivos que fueron realizados a los puntos de muestreo en el periodo de octubre y noviembre de 2019. Por lo anterior, **CUMPLE**.

#### **4. COMPONENTE FINANCIERO:**

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

##### **4.1.1. Acción 1: Gestionar el Flujo de Caja mensual.**

Sobre esta acción, el prestador remitió un informe de los meses de noviembre y diciembre, donde se incluye el flujo de caja que refleja un Flujo Neto de -\$2.405 y \$4.811 Millones, respectivamente.

El flujo del mes de noviembre estuvo afectado principalmente por:

- Los principales recaudos provienen de la prestación de servicios públicos por \$2.035 Millones y de Aseo Urbano por \$185 Millones.
- Los pagos más significativos corresponden a transferencias por \$1.335 Millones, Inversiones \$1.030 Millones, gastos de operación \$589 Millones, Servicios Personales \$542 Millones y gastos de personal \$333 Millones.

Por su parte, el flujo del mes de diciembre estuvo afectado principalmente por:

- Los principales recaudos provienen de pago de subsidios por \$4.375 Millones, el reintegro de remanentes por \$3.200 Millones, prestación de servicios públicos por \$2.430 Millones, Plan de Contingencia por \$215 y de Aseo Urbano por \$211 Millones.
- Los pagos más significativos corresponden a gastos de operación \$1.366 Millones, impuestos \$1.010 Millones, Servicios Personales \$1.047 Millones, gastos de personal \$690 Millones y pagos a terceros por \$456 Millones.

La meta de cumplimiento para este compromiso era que el Flujo de Caja Neto de cada periodo fuera positivo a partir del quinto mes desde la firma del acuerdo, es decir la meta no se cumplió, por lo cual se establece este compromiso como **NO CUMPLIDO**. En resumen, desde el quinto mes (abril), hasta diciembre han transcurrido nueve meses de los cuales, tres han mostrado un flujo neto positivo y todos los demás han sido negativos, tal como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO												
FLUJO DE CAJA REAL												
AÑO 2019												
CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Saldo Inicial	912,1	4.978,7	4.399,9	2.561,2	7.856,2	7.852,4	5.835,4	4.850,2	6.376,7	5.547,3	5.506,0	3.100,4
Total Entradas	4.873,3	2.382,7	2.298,0	6.932,4	3.168,4	2.238,8	2.907,5	3.284,5	2.415,6	4.262,5	2.303,2	10.643,3
Total Salidas	806,8	2.961,5	4.136,6	1.637,4	3.172,3	4.255,8	3.892,8	1.758,0	3.245,1	3.968,6	4.708,9	5.832,0
Flujo Neto del periodo	4.066,6	-578,8	-1.838,6	5.295,0	-3,9	-2.016,9	-985,3	1.526,6	-829,4	293,9	-2.405,7	4.811,3
Saldo Final	4.978,7	4.399,9	2.561,2	7.856,2	7.852,4	5.835,4	4.850,2	6.376,7	5.547,3	5.841,2	3.100,4	7.911,7
(-) Recaudo Terceros*	213,4	256,7	321,6	330,6	315,7	298,1	378,9	314,9	304,3	322,4	339,6	416,8
Disponible Caja	4.765,2	4.143,1	2.239,6	7.525,6	7.536,7	5.537,4	4.471,3	6.061,8	5.243,0	5.518,8	2.760,7	7.494,8

\* Corresponde a recaudos a favor de terceros que se deben cancelar al mes siguiente

#### 4.1.2. Acción 2: Gestionar el Estado de Flujo de Efectivo Proyectado Vs Ejecutado.

Teniendo en cuenta que la información remitida corresponde a los meses de noviembre y diciembre, se presentó un Flujo Neto negativo en noviembre por -\$2.405 Millones y positivo en diciembre por \$4.811, con lo cual, el cumplimiento del indicador de ajuste entre la ejecución y el presupuesto solamente se cumplió en diciembre.

El prestador por su parte, se limita a informar que los flujos de caja netos fueron en el mes de noviembre negativo y positivo en diciembre del 2019, por lo tanto, a juicio de esta Dirección Técnica el flujo de caja neto debe cumplir con el 85% de ejecución todos los meses, tal como se estableció en el Programa de Gestión, en consecuencia, se establece el compromiso como **NO CUMPLIDO**. En el siguiente cuadro se puede evidenciar que el prestador solamente ha cumplido la meta de ejecución cuatro meses:

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Flujo Neto Proyectado	-65,8	-85,1	-269,6	-78,8	251,3	196,4	251,5	-29,5	94,7
Compromiso 85% Ejecución	-55,9	-72,3	-229,1	-66,9	213,6	167,0	213,8	-25,1	80,5
Flujo Neto Ejecutado	5.295,0	-3,9	-2.016,9	-985,3	1.526,6	-829,4	293,9	-2.405,7	4.811,3
Cumplimiento Compromiso	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI

#### 4.1.3. Acción 3: Definir y hacer seguimiento a indicadores financieros de liquidez, endeudamiento y rentabilidad.

Al respecto, el prestador remite los Estados Financieros de noviembre y diciembre, indicando que estos últimos están en aprobación, por lo tanto, se considera que aún no se trata de información financiera definitiva.

Así las cosas, por ahora, el análisis de los Principales Indicadores se realiza con la información financiera correspondiente al año 2018, certificada por el prestador al SUI, tal como se evidencia a continuación:

INDICADOR	dic-17	dic-18
	META	Cumplimiento
RAZÓN CORRIENTE:	2,58	1,73
PRUEBA ÁCIDA:	2,27	1,34
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	40,25%	34,49%
MARGEN OPERACIONAL:	-25,09%	-7,98%
MARGEN NETO:	-7,98%	-1,54%
ROA:	-8,60%	-0,72%
ROE:	-4,58%	-1,28%

Nota: A junio del 2019 no se remitió información.

- Los indicadores de liquidez de razón corriente y la prueba ácida desmejoraron e indican que el prestador tiene una menor capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo.
- El endeudamiento mejoró con una disminución cercana al 6%, al pasar del 40,25% al 34,49%.
- Los márgenes operacional y neto siguen siendo negativos, por lo tanto, a pesar de ser menos negativos no es posible afirmar que sufrieron una mejora.
- Los indicadores de rentabilidad ROA y ROE, continúan siendo negativos, a pesar de ser menos negativos no es posible afirmar que sufrieron una mejora.

En consecuencia, se hace necesario que, para el próximo informe de seguimiento al programa de gestión, se incluyan los Estados Financieros debidamente firmados y aprobados correspondientes al año 2019 y suministre:

- Un informe con las gestiones relacionadas por la administración con el flujo neto de caja, que ha venido realizado para asegurar el cumplimiento de los compromisos o metas mensuales establecidas en el programa de gestión.
  1. Un informe de las gestiones realizadas por la administración que ha venido realizado para asegurar que la ejecución del flujo de caja cumpla con la meta del 85% mensual.
  2. Un informe con el cálculo de los indicadores financieros (Razón Corriente, Prueba Ácida, Endeudamiento, Margen Operacional, Margen Neto, Ebitda, ROA y ROE) al 31 de diciembre del 2017, 2018 y 2019, junto con los análisis de cada indicador y las gestiones que ha realizado o para alcanzar las metas establecidas en el Programa de Gestión.

Adicionalmente, el prestador se pronunció mediante el radicado 20195291428372 del 05/12/2019, frente a las diferentes observaciones presentadas por esta Dirección Técnica a los Estados Financieros correspondientes al año 2018. A continuación, se realizan los comentarios a cada respuesta presentada:

- **Observación Superservicios:** *“Los Estados Financieros no cumplen con lo establecido en la Resolución 414 de 2014, respecto de un juego completo de estados financieros, en especial porque: Sus nombres no corresponden con la norma, hace falta el Estado de Flujos de Efectivo y las revelaciones no contienen la totalidad de información requerida en el marco normativo contable.”.*
- **Respuesta del prestador:** Con relación a los nombres y denominación de los estados financieros, a partir del periodo de julio del 2019 se modificaron los nombres.
- **Respuesta SSPD:** El prestador se limita a modificar los nombres de los estados financieros, pero no presenta el Estado de Flujos de Efectivo y tampoco modifica sus Notas para cumplir con las revelaciones que exige la Resolución 414 de 2014, por lo cual, se considera que sigue incumpliendo el marco normativo.
- **Observación Superservicios:** *“Las vidas útiles establecidas para las propiedades, planta y equipo no fueron definidas por métodos de reconocido valor técnico, sino que se han definido de acuerdo con las vidas fiscales anteriores, lo cual, se corrobora con lo informado en las limitaciones donde dice: “Se deben revisar las vidas útiles de propiedades, planta y equipo ya que las estimaciones previstas por las adiciones y mejoras, reposiciones, avances tecnológicos, reparaciones obsolescencia u otros factores han variado significativamente las características de los activos”.*
- **Respuesta del prestador:** En cuanto a las vidas útiles de los activos, la EAAAY no realizó la valoración ni actualización del valor de los activos fijos durante el proceso de implementación de la Resolución 414, se incorporaron los activos al balance de apertura por su valor de adquisición más las mejoras realizadas.
- **Respuesta SSPD:** Con la explicación suministrada por el prestador, está aceptando que no realizó su proceso de convergencia hacia la Resolución 414 de 2014, cumpliendo con lo establecido en el instructivo 002, por lo tanto, sus estados financieros no cumplen integralmente con la norma contable.
- **Observación Superservicios:** *“En las políticas se indica que la facturación se causa en contabilidad, lo cual implica que los ingresos no se reconocen de acuerdo con la prestación efectiva del servicio”.*
- **Respuesta del prestador:** La facturación de la EAAAY, aunque se habla de causación si refleja el valor del servicio prestado en un 98% aproximadamente, ya que la empresa tiene 6 ciclos de facturación, los cuales terminan durante el mismo mes, con lo cual el aforo y la crítica se realiza dentro del mismo mes, con esto se garantiza que el registro de los ingresos son lo realmente prestado, se realiza una nota de contabilidad de ajuste de ingresos por un valor promedio de 3 millones mensuales que 0.002%.
- **Respuesta SSPD:** La respuesta suministrada por el prestador contradice lo informado en las Notas que hacen parte integral de los Estados Financieros, por lo anterior, se debería hacer la modificación de la información certificada al SUI, para que pueda ser aceptada la respuesta.

- Adicionalmente, es necesario tener en cuenta que normalmente los procesos de facturación no se alcanzan a realizar dentro del mismo mes, por lo tanto, los vigilados deben realizar una proyección de sus ingresos según los servicios prestados para presentar su verdadera situación financiera y dentro de las notas, hacer las revelaciones necesarias para indicar que dicho proceso fue realizado y su impacto en los Estados Financieros.
- **Observación Superservicios:** *“En la nota 5 se indica que no existen cuantías restringidas en el Efectivo y Equivalentes al efectivo, pero en el Estado de Situación Financiera se indica que existe efectivo restringido al cierre del 2018 por \$1.785 Millones y por \$7.475 Millones en 2017”.*
- **Respuesta del prestador:** Aunque en el texto de la nota se evidencia un error litográfico, en la explicación de cada cuenta se totaliza el valor del efectivo restringido en la cuenta 1132 por un valor de \$1.785 Millones, dentro del contenido de la nota en el párrafo 3 se discrimina el valor total del efectivo, y en este párrafo se describen los valores restringidos del efectivo.
- **Respuesta SSPD:** Lo indicado en las observaciones, demuestra una contradicción entre el estado financieros y sus notas, por lo anterior, se debería hacer la modificación de la información certificada al SUI, para que pueda ser aceptada la respuesta. Adicionalmente el vigilado debe presentar una nota donde explique detalladamente las cuantías y las causas que originan las restricciones del efectivo y sus equivalentes.
- **Observación Superservicios:** *“En la Nota 6, se informa que el deterioro de cuentas por cobrar se calcula de acuerdo con la Resolución 650 de 2013, lo cual, evidencia que su reconocimiento no se encuentra alineado con lo establecido en la Resolución 414 de 2014.”.*
- **Respuesta del prestador:** Se está interpretando la nota de forma incorrecta ya que si se observa detenidamente se hace referencia es la resolución 650 de 2013 manual de cartera de la EAAAY, que establece todo el procedimiento de cobro coactivo, procedimientos de cartera, formatos, etc. Pero el deterioro de cartera se realiza de acuerdo con lo establecido en las políticas contables formuladas dentro del marco de la resolución 414 de 2014.
- **Respuesta SSPD:** El hecho que la Resolución 650 corresponda al año 2013, de entrada significa que no está alineada con los criterios de reconocimiento de deterioro de la Resolución 414 de 2014 y el prestador no explica detalladamente en sus notas, los mecanismos que utiliza para determinar el deterioro de las cuentas por cobrar, si hubo recuperación del deterioro o si existen cuentas por cobrar vencidas a las cuales no se les reconoció deterioro, por lo tanto, las notas no cumplen las exigencias de revelación de la Resolución 414 de 2014.
- **Observación Superservicios:** *“En la Nota 13, se informa que las cuentas por pagar corresponden al periodo de suministro de agua del mes de septiembre del 2016 a Marzo del 2017, pero no es claro, si el valor fue actualizado de acuerdo con lo establecido en la Resolución 414 de 2014”.*
- **Respuesta del prestador:** El valor si se registró de acuerdo con la resolución 414, puesto que fue actualizado dentro de los parámetros establecidos, originando un plan de amortización con neto, con lo cual, se termina de cancelar el 1005 de la deuda con los valores indicados por interés, costos, y demás ítem que generan la extinción de la deuda, una vez se cumpla con el plazo establecido.

- **Respuesta SSPD:** Con la explicación suministrada por el prestador, está aceptando que la nota no contiene la totalidad de explicaciones que exige el marco normativo contable, por lo anterior, se debería hacer la modificación de la información certificada al SUI, para que pueda ser aceptada la respuesta.
- **Observación Superservicios:** *“En la Nota 29 se indica que incluye el valor transferido por el Fondo de Adaptación, lo cual, podría no cumplir los requisitos para ser reconocido como un ingreso de acuerdo con establecido en la Resolución 414 de 2014”.*
- **Respuesta del prestador:** Al respecto de este punto con ocasión de la investigación abierta por la DIAN, se elevó consulta a la Contaduría General de la Nación de este tema, sin que hasta el momento se haya tenido respuesta, pero teniendo en cuenta que esta transacción se clasifica como una recuperación de gastos, es por la cual se reconoce como un ingreso que se realiza al instante del reconocimiento del pago.
- **Respuesta SSPD:** Con la explicación suministrada por el prestador, está aceptando que la nota no contiene la totalidad de explicaciones que exige el marco normativo contable, por lo anterior, se debería hacer la modificación de la información certificada al SUI, para que pueda ser aceptada la respuesta.
- **Observación Superservicios:** *“La Superservicios se pronunció frente a otras notas y aspectos de los Estados Financieros del 2018, sobre los cuales al prestador dio una respuesta global, por lo tanto, se mantienen todas estas observaciones”.*
- **Respuesta del prestador:** Para estas notas se tendrán en cuenta estas recomendaciones para las notas de los estados financieros del año 2019, con el objetivo de complementarlas y poder dar más claridad a los valores contenidos en cada proyecto, pero esta explicación no generaría cambios en las cifras contables contenidas en los estados financieros.
- **Respuesta SSPD:** Es necesario indicar que el cumplimiento de todos los criterios de reconocimiento, medición, revelación y presentación establecidos en la Resolución 414 de 2014, debieron cumplirse por parte del prestador, en la preparación y presentación de los Estados Financieros desde el año 2016 en adelante, por lo tanto, la Superservicios no puede aceptar el argumento del prestador donde dice que ajustará las notas para los estados financieros del 2019.

A continuación, se presentan todas aquellas observaciones, realizadas por la Superservicios, que no fueron respondidas puntualmente por el prestador, por lo cual, se mantienen:

- Por otro lado, el prestador en su archivo en pdf que certificó al SUI, no adjunta la totalidad de información requerida por la Superservicios, que exige incluir: El juego completo de Estados Financieros, el Acta de aprobación de los mismos, las Notas a los Estados Financieros y el Dictamen del Revisor Fiscal (Si aplica).

Adicionalmente de acuerdo con su naturaleza jurídica, el prestador está obligado a aplicar el marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014, pero en las notas a los estados financieros, la entidad se contradice al informar que aplica dos diferentes de

marcos técnicos normativos como son la Resolución 414 y el Decreto 3022 de 2013 (NIIF para Pymes).

- La Nota 7 de Inventarios, se limita a presentar un cuadro con los diferentes conceptos que componen dicha partida, pero no contiene la totalidad de revelaciones exigidas en la norma, incluido el deterioro.
- En la Nota 8, no se realizan revelaciones detalladas para conocer el estado de ejecución de cada proyecto de inversión.
- En la Nota 10, no se realizan revelaciones detalladas para conocer el estado de ejecución de cada anticipo realizado por convenios y acuerdos.
- En la Nota 11, se indica que las propiedades, planta y equipo están registradas por su valor de adquisición más los ajustes por inflación que se realizaron hasta el año 2000, lo cual, implica que presuntamente la entidad no actualizó el valor de los activos como lo establece el instructivo 002 de la Resolución 414 de 2014.
- En la Nota 12, no se realizan revelaciones detalladas para conocer a qué corresponden los otros activos, cómo se realiza su amortización y si fueron objeto de verificación de deterioro al final del ejercicio 2018.
- En la Nota 14, no se realizan revelaciones detalladas para conocer a qué corresponden las cuentas por pagar por proyectos de inversión.
- En la Nota 24, se indica que el capital fiscal incluye los valores adicionados por los ajustes por inflación que se realizaron hasta el año 2000, lo cual, implica que presuntamente la entidad no aplicó de manera integral el instructivo 002 de la Resolución 414 de 2014.
- En la Nota 30, no se realizan revelaciones detalladas para conocer a qué corresponden los gastos incurridos en la empresa.
- En la Nota 33, se indica que a la fecha se adeuda por parte de los accionantes la suma de \$4.971 Millones, pero no es claro si dichos valores han sido causados en la contabilidad, si fueron actualizados, la probabilidad de recaudo, entre otros, para conocer de manera detallada la información al respecto.

## **5. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI**

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

Una vez realizada consulta en SUI se tiene la siguiente información aún en estado pendiente 116 reportes, así:

AÑO	TOPICO											
	Administrativo y Financiero	Cargue SIG	Comercial y de Gestión	Control y Monitoreo (Intervenidas)	Generalidades-Riesgos	NSC	Riesgos Acueducto	Riesgos Alcantarillado	Riesgos Aseo	Tarifario	Técnico operativo	Total general
2004											3	3
2006											3	3
2011											1	1
2012											1	1

AÑO	TOPICO											
	Administrativo y Financiero	Cargue SIG	Comercial y de Gestión	Control y Monitoreo (Intervenidas)	Generalidades-Riesgos	NSC	Riesgos Acueducto	Riesgos Alcantarillado	Riesgos Aseo	Tarifario	Técnico operativo	Total general
2013											2	2
2014											1	1
2015							1				2	3
2016			2								2	4
2017			2				1		1		2	6
2018			3	1			1	1		1	9	16
2019	3	5	21	1	1	1	1	1	1	14	27	76
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>53</b>	<b>116</b>

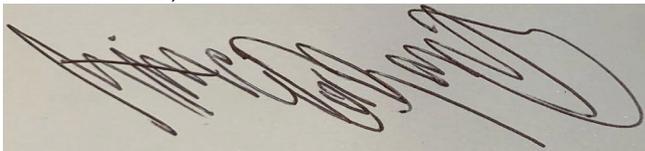
Fuente: Consulta realizada el día 5 de diciembre de 2019

Se evidencia que el prestador tiene un total de 116 cargues pendientes, teniendo en cuenta que en el informe anterior tenía 176, esto evidencia que aumentó su porcentaje de cargue, sin embargo, la empresa aclara que ha logrado cargar seis formatos más de los cuales se habilitaron otros.

Así mismo, indica que tiene en curso dos mesas de ayuda para cargar otros formularios.

No obstante, el prestador a la fecha ha **INCUMPLIDO** la primera acción de este compromiso la cual se estableció en “*Certificar toda la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información. De igual manera, es responsabilidad de EAAAY EICE E.S.P., estar al tanto de verificar la habilitación de los formatos y formularios que se encuentran pendientes, (...)*”.

Atentamente,



**MILTON EDUARDO BAYONA BONILLA**

Superintendente Delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: Adriana Barreto – Profesional - GGP- DTGAA  
Dajhana Londoño López - Profesional - GGP- DTGAA  
Omar Cortés - Profesional - GGP- DTGAA  
Angela González - Profesional - GGP- DTGA  
Lucía del Pilar Cruz - GGP- DTGA

Revisó: Johanna M. Cortes Quiroga – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores- DTGAA  
Sandra Marcela Ramírez – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores- DTGA  
Juan José Mindiola – Abogado - Grupo de Grandes Prestadores - DTGAA.  
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA.

Aprobó: Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Armando Ojeda Acosta - Director Técnico de Gestión de Aseo

Expediente: 2020420351600012E