

***EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
PAZ DE ARIPORO S.A. E.S.P.***

Gerente: JOSÉ ANTONIO NARANJO MORALES



PROGRAMA: DESARROLLO SOCIAL PARA EL CIERRE DE BRECHAS

AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

Meta: Realizar el pago de los subsidios de acueducto, alcantarillado y aseo a los estratos 1, 2 y 3 según lo reglamentado por acuerdo municipal.

Acciones: En el año 2017, se otorgó subsidio de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a 6.913 usuarios de estratos 1, 2 y 3 en el municipio de Paz de Ariporo.

Inversión: \$1.518.411.847

Avance: 100%



Meta: Ampliar la red de acueducto en 3 km para beneficiar a la población del área urbana.

Acciones: Durante esta actividad se realizó la ampliación de redes de acueducto en el Barrio La Esperanza, correspondiente a 370 m.

Inversión: Recursos propios **Avance:** 12%

Registro fotográfico del avance de ampliación de acueducto correspondiente al barrio la esperanza del municipio de Paz de Ariporo, en beneficio de la comunidad.





Avance en ampliación de cobertura de acueducto en el Municipio, respondiendo a la solución de las necesidades básicas insatisfechas entre las que se encuentra el acceso al agua potable siendo indispensable para el ser humano.

Meta: Ampliar la red de alcantarillado sanitario en 3 km para beneficiar a la población del área urbana.

Acciones: La empresa realizó ampliación de la red de alcantarillado en el barrio 20 de Julio y Panorama correspondiente a 120 m

Inversión: Recursos propios

Avance: 4 %



Ampliación de red de alcantarillado en el barrio 20 de julio y Panorama, que incluye actividades de excavación, retiro de material, ingreso de tubería, relleno, entre otras con el fin de aumentar la cobertura del servicio de alcantarillado en beneficio del municipio.

Meta: Gestionar la terminación y puesta en marcha del sistema de alcantarillado pluvial del municipio de Paz de Ariporo (Canales La Aguadita y Los Boros).

Avance: Se adquirió los predios aledaños al canal del caño los Boros.

Meta: Puesta en funcionamiento de la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR.

Acciones: La Empresa asistió al Comité No.12, del 9 noviembre de 2017, en donde PAZ DE ARIPORO S.A. E.S.P hace parte integral, el contratista expuso que el porcentaje en obra civil está en 100 %. Sin embargo, la construcción contó con un adicional de obra de la cual aún falta la terminación de algunas de las estructuras que componen el sistema de tratamiento de agua residual.



Actualmente se están realizando labores de terminación de obra, paisajísticas, y a la espera de la instalación de los equipos mecánicos, hidromecánicas y de medición y monitoreo ambiental.

Inversión: \$ 14.352.943.330 Contrato de Obra e Interventoría \$ 1.124.763.462.

Avance: 100%



La Planta de Tratamiento de agua residual se encuentra en marcha desde el mes de abril del año 2017. Está en funcionamiento todas las estructuras y los dos trenes de tratamiento, se está realizando el respectivo mantenimiento y operación de las estructuras existentes, donde la empresa de servicios apoya dicha actividad para el tratamiento primario. Para que la planta se encuentre en un 100% en

funcionamiento, hace falta la dotación e instalación de equipos de monitoreo ambiental para llevar a cabo su respectivo seguimiento y control del vertimiento.

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

La Empresa PAZ DE ARIPORO S.A E.S.P, dentro de la estructura orgánica o esquema organizacional, cuenta con una Jefatura de Acueducto y alcantarillado. En la actualidad está a cargo de un Ingeniero Ambiental y sanitario. Así mismo se tienen tres (3) profesionales de apoyo en el área de Ingeniería, con el fin de gestionar un buen funcionamiento en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado;

el grupo de acueducto y alcantarillado cuenta con una totalidad de trece (13) operarios de planta, los operarios son los encargados de la operación y mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de acueducto y alcantarillado urbano.

El acueducto del casco urbano del Municipio de Paz de Ariporo se abastece de dos (02) fuentes superficiales: Quebrada Agua Blanca - sistema que fue construido hace 28 años y quebrada La Motuz que tiene 15 años de funcionamiento.

QUEBRADA LA MOTUZ



Fuente. Área de acueducto y alcantarillado, 2017

El sistema de la planta de tratamiento perteneciente a la quebrada la Motuz es de tipo convencional, se conforma por la bocatoma, un desarenador, una canaleta Parshall, Coagulador, floculador, un Sedimentador y filtración. En la actualidad se capta un caudal de 75 L/seg.

Debido a las condiciones topográficas y la conformación arenosa de los suelos ribereños de esta cuenca, el flujo del agua arrastra material de erosión, arena y arcilla el cual sedimenta las bocatomas, al igual que se presenta acumulación de material particulado en las plantas de tratamiento, por lo que se debe realizar un minucioso lavado y mantenimiento periódico al sistema en general para evitar cambios en las características físicas, y organolépticas del agua.

QUEBRADA AGUA BLANCA





Fuente. Área de acueducto y alcantarillado, 2017.

El sistema de captación de Agua blanca está conformado por una bocatoma de fondo la cual capta un caudal de 30.2 L/seg, posteriormente el caudal es conducido por una tubería de 10" hasta un filtro de tipo descendente. Esta

estructura tiene como objeto remover y separar los sólidos presentes en el agua que no han quedado retenidos en el proceso de sedimentación. Luego del proceso de filtración, existe un Sedimentador; en este punto no se realiza ningún proceso de tratamiento.

La fuente de abastecimiento está ubicada en la vereda La Aguada, la bocatoma está sobre una presa de derivación en material de concreto, compuesta de una rejilla y protegida por aletas en concreto ciclópeo, de donde se sobrepuso unas aletas que obligan el ingreso de todo el caudal de la quebrada captando su totalidad en época de verano. Posterior a la caja de derivación, el agua pasa por un Sedimentador con paneles en material sintético para mejorar su funcionamiento; y por último un macromedidor de 8" a la salida de la planta de tratamiento.

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE "MORENO"



Fuente. Área de acueducto y alcantarillado, 2017

La nueva planta de potabilización de agua del Municipio de Paz de Ariporo, está ubicada a 1.6 km en la zona conocida como tanque Moreno los sistemas de potabilización de agua tienen una capacidad de 200 L/seg. Proyectada a 30 años de vida útil (inaugurada el 26 de diciembre de 2014 y fue construida mediante contrato de obra No. 400.06.4-072 de 2013. Cuyo objeto fue: Terminación y Puesta en funcionamiento de la planta de tratamiento de agua potable del municipio de Paz de Ariporo).

Mantenimiento Plantas De Tratamiento

A continuación, se relaciona los mantenimientos realizados a los sistemas de tratamiento de agua Potable – Residual.

Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP



Mantenimiento de estructuras pertenecientes al sistema de tratamiento de agua potable, el mantenimiento de las estructuras se realiza periódicamente o cuando se requiera.

Se debe realizar el mantenimiento de cada una de las estructuras que conforman el sistema de tratamiento de agua potable, como es el caso de la estructura de lechos de secado donde se le realiza el retiro y barrido de lodo deshidratado, evitando que se acumule en exceso e interfiera en el funcionamiento de la estructura.





Por su parte, la Secretaría de Salud del departamento, periódicamente realiza visitas de verificación y control de las fuentes de abastecimiento del sistema de agua potable que conforma el municipio, en la que se presta apoyo y acompañamiento.

Se realiza monitoreo a la red de acueducto, verificando los parámetros físico químicos (pH, cloro), dicho seguimiento es para garantizar que el agua sea apta para el consumo humano y verificar la eficiencia de la planta de tratamiento (IRCA).



Planta de Tratamiento de Agua Residual PTAR

El sistema de tratamiento de aguas residuales está localizado aproximadamente a 1 km del área urbana por la vía que de Paz de Ariporo conduce a la vereda la Barranca de este municipio.

El sistema se encuentra conformado por:

1. Un sistema de pretratamiento que incluye sistemas de cribas (automáticas y manuales).
2. Un desarenador tipo puente.
3. Una canaleta parshall, donde se realiza la medición de caudal.
4. Una trampa de grasas y aceites.

5. Pozo de bombeo (compuesto de 5 bombas).
6. Un reactor UASB, estructura de lodos activados, un sedimentador (de alta tasa)
7. Una estructura de desinfección tipo batch.
8. Finaliza con una laguna de maduración.



Figura. Sistema de tratamiento de agua residual actual.

Mantenimiento a la estructura de desarenador tipo puente, durante esta actividad se remueve el material que se acumula por el proceso de sedimentación, de esta manera se evita posibles taponamientos en los procesos posteriores, y garantizar la eficiencia esperada de las estructuras

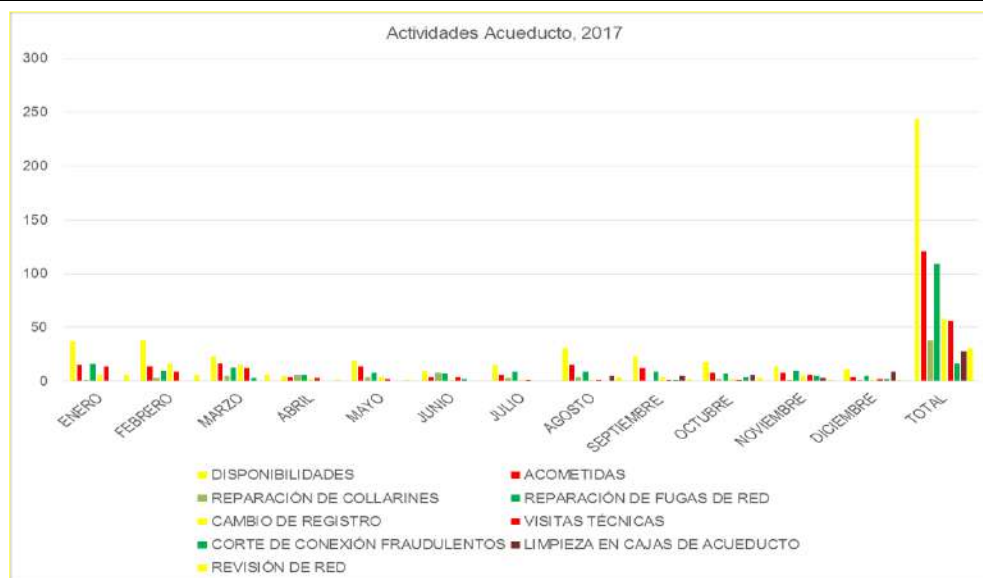




Limpeza a trampa de grasas, cada una de las estructuras cumplen una importante función dentro del sistema de tratamiento, se debe tener en cuenta que en calidad de sistema cada una de ellas depende de la otra, por esta razón se deben realizar los mantenimientos periódicamente y cuando se requiera para evitar posibles daños en cada uno de los equipos y estructuras que hacen parte de la planta de tratamiento.

El área de acueducto y alcantarillado, durante el año 2017 lleva a cabo las siguientes actividades.

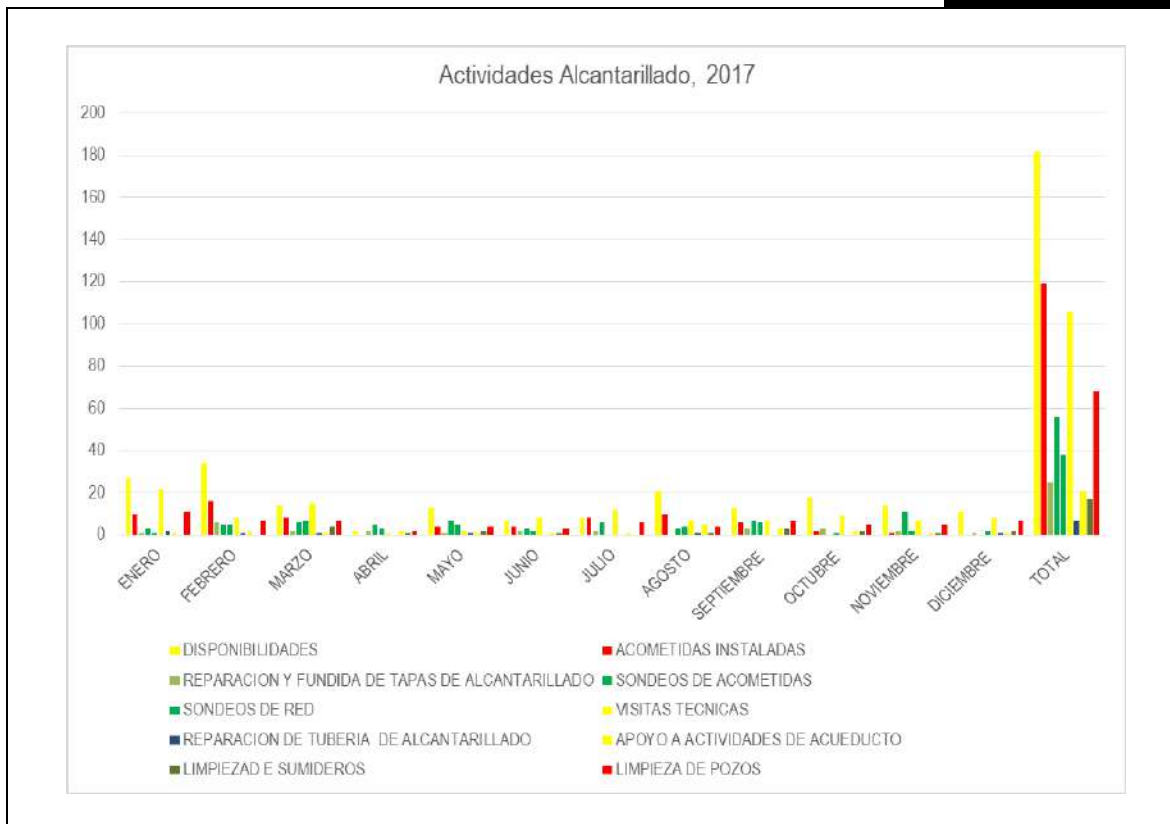
ACTIVIDADES ACUEDUCTO AÑO 2017										
MES	ACUEDUCTO									TOTAL
	DISPONIBILIDADES	ACOMETIDAS	REPARACIÓN DE COLLARINES	REPARACIÓN DE FUGAS DE RED	CAMBIO DE REGISTRO	VISITAS TÉCNICAS	CORTE DE CONEXIÓN FRAUDULENTOS	LIMPIEZA EN CAJAS DE ACUEDUCTO	REVISIÓN DE RED	
ENERO	37	15	1	16	6	14	0	0	6	95
FEBRERO	38	14	3	10	16	9	0	0	6	96
MARZO	23	17	5	13	15	12	3	0	6	94
ABRIL	5	4	6	6	2	3	0	0	1	27
MAYO	19	14	4	8	4	2	0	0	1	52
JUNIO	10	4	8	7	1	4	2	0	0	36
JULIO	15	6	3	9	1	1	0	0	0	35
AGOSTO	31	15	4	9	1	1	0	5	4	70
SEPTIEMBRE	23	12	0	9	4	1	1	5	2	57
OCTUBRE	18	8	2	7	2	1	4	6	3	51
NOVIEMBRE	14	8	1	10	5	6	5	3	1	53
DICIEMBRE	11	4	1	5	1	2	2	9	1	36
TOTAL	244	121	38	109	58	56	17	28	31	



ACTIVIDADES ALCANTARILLADO AÑO 2017

ALCANTARILLADO

MES	DISPONIBILIDADES	ACOMETIDAS INSTALADAS	REPARACION Y FUNDIDA DE TAPAS	SONDEOS DE ACOMETIDAS	SONDEOS DE RED	VISITAS TECNICAS	REPARACION DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO	APOYO A ACTIVIDADES DE	LIMPIEZA E SUMIDROS	LIMPIEZA DE POZOS	TOTAL
ENERO	27	10	1	3	1	22	2	1	0	11	78
FEBRERO	34	16	6	5	5	8	1	2	0	7	84
MARZO	14	8	2	6	7	15	1	1	4	7	65
ABRIL	2	0	2	5	3	1	0	2	1	2	18
MAYO	13	4	1	7	5	2	1	1	2	4	40
JUNIO	7	4	2	3	2	8	0	1	1	3	31
JULIO	8	8	2	6	0	12	0	1	0	6	43
AGOSTO	21	10	0	3	4	7	1	5	1	4	56
SEPTIEMBRE	13	6	3	7	6	7	0	3	3	7	55
OCTUBRE	18	2	3	0	1	9	0	2	2	5	42
NOVIEMBRE	14	1	2	11	2	7	0	1	1	5	44
DICIEMBRE	11	0	1		2	8	1	1	2	7	33
TOTAL	182	119	25	56	38	106	7	21	17	68	



En las anteriores gráficas, se encuentra el registro del total de actividades para acueducto y alcantarillado que se realizó mes a mes durante el año 2017. Dentro de las actividades las que tienen mayor incidencia son las disponibilidades del servicio, donde el fontanero realiza la visita técnica y su respectivo procedimiento. Cada una de estas actividades se realiza con el fin de prestar un excelente servicio de acueducto, disminuir el IANC (Índice de Agua No Contabilizada), y continuidad del mismo.

Atendiendo a la anterior gráfica, a continuación, se relaciona el registro fotográfico de las actividades anteriormente descritas (acueducto – alcantarillado).



Detección de fugas domiciliarias, calle 16 con cra 3. A diario se le da solución a este tipo de quejas por parte de los usuarios.

Por parte del área de alcantarillado se realiza limpieza de pozos de inspección para remover material como gravilla, arena ladrillos y tablas para impedir la obstrucción del drenaje de aguas negras.



Por otro lado, se realiza el Sondeo de cajas de inspección cuando se requiera.

Limpieza de sumideros, esta actividad se realiza con el fin de remover todo el material que es arrastrado en época de altas precipitaciones, evitando que se acumule material e impida que la estructura cumpla con su funcionalidad.



Limpieza de canal los Boros, se removió material pétreo con el fin de evitar la obstrucción de aguas lluvias e inundaciones en el sector.



Meta: Prestar el servicio de recolección de residuos sólidos para asegurar una cobertura del servicio no inferior al 90% en el área urbana.

Acciones: La empresa cuenta dentro del parque automotor con tres (3) vehículos propiedad de la empresa y uno entregado mediante contrato interadministrativo de comodato N°. 021 del 13 de junio de 2012, celebrado entre la empresa departamental

de servicios públicos de Casanare “ACUATODOS S.A.E.S.P.” y Paz de Ariporo S.A.E.S.P., En el área urbana del municipio de Paz de Ariporo se realiza la recolección de los residuos al 100% de los usuarios, la cual se realiza de lunes a viernes en todas las carreras, calles y barrios; a medida que se va extendiendo la población se ha ido aumentando la cobertura del servicio en el área urbana.

Inversión: Recursos propios.

Avance: 100%

Meta: Mantener la disposición de 430 toneladas promedio mes de Residuos Sólidos en sitios adecuados para su disposición final.

Acciones: Para el año 2017 el promedio mensual fue de 428 toneladas mensuales, se mantuvo el promedio de disposición final de residuos sólidos en el relleno Sanitario Cascajar.

Inversión: \$ 289.974.190 (Disposición final).

Avance: 100%



Meta: Gestionar la alternativa del manejo integral de Residuos Sólidos del municipio.

Acciones: Debido a la problemática del inminente cierre del relleno sanitario Cascajar la administración Municipal y la Empresa PAZ DE ARIPORO S.A. E.S.P. han decidido acogerse al proyecto denominado Esquema Regional de aseo en Casanare, liderado por la empresa Acuatodos S.A. E.S.P. Paz de Ariporo S.A. E.S.P. cuenta con un predio denominado el Gabán de 22 hectáreas, en

donde se permitirá realizar la construcción de una celda y dos piscinas de lixiviados, para realizar la disposición final de los residuos sólidos de los municipios de Paz de Ariporo, Hato Corozal, Pore, Támara, Trinidad y San Luis de Palenque como solución a mediano plazo.

Inversión: \$ 5.900.000.000

Avance: Recursos aprobados por el OCAD Departamental.

Meta: Lograr que 600 familias del área urbana seleccionen residuos sólidos en la fuente con prioridad de la población en condición de pobreza y vulnerabilidad, víctimas y de la estrategia Red UNIDOS y Mas Familias en Acción del municipio.

Acciones: Se realizó una campaña educativa ambiental para la clasificación de residuos en 1.763 familias del área urbana en los barrios Villas de San Jorge, Esperanza, 11 de octubre, Triangulo y Panorama.

Inversión: \$64.999.850

Avance: 100%



ASEO

PRESENTACIÓN

El grupo de aseo está conformado por personal operativo y administrativo quienes desarrollan las actividades referentes a la prestación del servicio de aseo en el municipio de Paz de Ariporo, el equipo de trabajo ha continuado con la prestación del servicio de manera oportuna dándole cumplimiento a los requerimientos emitidos por la autoridad ambiental, siempre buscando darle un manejo adecuado a los residuos sólidos y minimizar los impactos negativos que se puedan ocasionar al medioambiente y a la población.

1. Barrido Y Limpieza De Áreas Públicas

Consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y las vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas



queden libres de papeles, hojas, arenilla y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

El grupo de aseo semanalmente realiza el barrido de 85.55 Km de cuneta de las vías pavimentadas con rutas y frecuencias establecidas de una vez por semana, por la carrera decima desde la calle 2 sur hasta la calle 13 junto con la calle 9 desde la carrera 8 hasta la carrera 14 con una frecuencia diaria de lunes a viernes, se realiza el barrido y limpieza en las diferentes zonas y áreas de interés público como:

- Parque Central General Santander
- Parque Natural Leche Miel
- Parque 20 de Julio
- Parque La Fragua
- Parque los Centauros
- Parque los Libertadores
- Parque El Progreso
- Parque Juan Nepomuceno Moreno
- Parque Extremo Malabares
- Parque El Palmar
- Vías que no se encuentran dentro de la ruta de barrido y limpieza.

Se brinda apoyo en la realización del aseo de las instalaciones o escenarios de entidades de interés público, donde se realicen eventos por parte de la Administración Municipal, adicionalmente el grupo de aseo realiza campañas de aseo en el Municipio, que constan de la limpieza de estas áreas con la recolección manual de los residuos sólidos, y limpieza en los canales de aguas lluvias.



Limpieza y aseo de los separadores viales de la carrera 10 entre la calle 20 y calle 24.



Jornada de barrido y limpieza de la carrera 12 desde la calle 2 hasta la calle 10



Jornada de limpieza y aseo del parque Extremo Malabares.



Jornada de barrido y limpieza de la carrera 13 desde la calle 6 hasta la calle 4

2. Corte De Césped Y Poda De Árboles

Estas actividades deben realizarse en las áreas verdes y zonas de interés público del municipio, tales como: separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor o peatonal, glorietas, parques públicos sin restricción de acceso definidos en las normas de ordenamiento territorial, que se encuentren dentro del perímetro urbano.

En la prestación de este servicio de aseo se realizan las actividades de poda de árboles y rocería de las áreas públicas.



Corte de césped de las áreas verdes de los separadores viales de la carrera 10.



Poda de árboles de los separadores viales de la carrera 11.



Poda manual de árboles de ornato en los separadores viales de la carrera 10.



Poda de árboles en el parque Juan Nepomuceno Moreno.

3. RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS

El servicio de recolección de los residuos sólidos se ofrece en el andén de la vía pública frente al predio del usuario, comprende todos los residuos producidos y presentados por las unidades residenciales o familiares, comerciales e institucionales y su transporte hasta el sitio de Disposición Final. La prestación del servicio de aseo está dada por una macro ruta y micro rutas que permiten abarcar el área urbana.

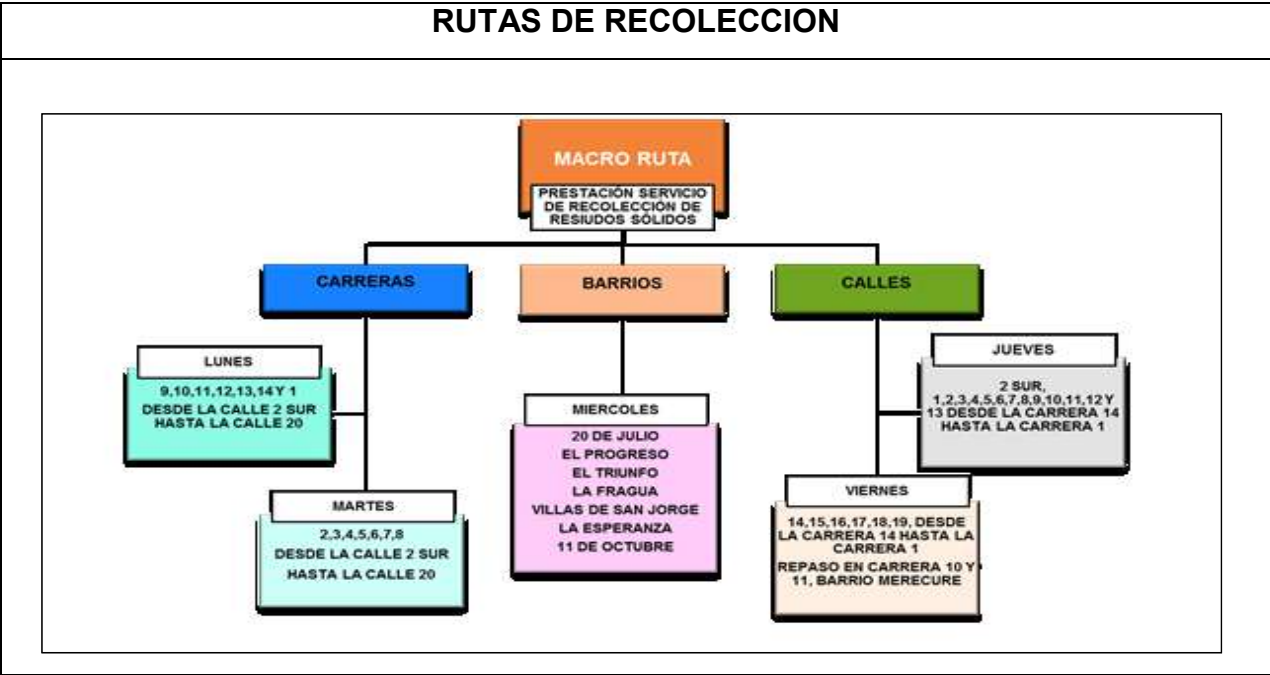


Grafico 1.

Actualmente se realiza la recolección de la arena y poda generada por la actividad de barrido de vías y áreas públicas, y la poda generada por campañas, jornadas de aseo, y solicitudes de los usuarios. También se ha realizado recolección de escombros en sitios específicos donde pueden presentar un riesgo para el libre tránsito de los transeúntes y los vehículos con el fin de evitar accidentes.



Recolección de residuos sólidos en el área urbana.



Recolección del material producto del barrido y limpieza de las vías urbanas.

4. Parque Automotor

La empresa cuenta con dos vehículos recolectores funcionales de capacidad de 25 yardas cubicas para realizar la recolección y el transporte de los residuos sólidos, para mejorar la calidad del servicio, el parque automotor está conformado actualmente de la siguiente manera:

ITEM	CLASE	MARCA	MODELO	OBSERVACIONES
1	CAMIÓN	FREIGHTLINER	2015	Recolector de residuos sólidos domiciliarios.
2	CAMIÓN	FREIGHTLINER	2012	Recolector de residuos sólidos domiciliarios.
3	CAMIÓN	KODIAK	2006	Recolector de residuos sólidos domiciliarios.
4	NPR	CHEVROLET	2006	Recolector de residuos sólidos domiciliarios.

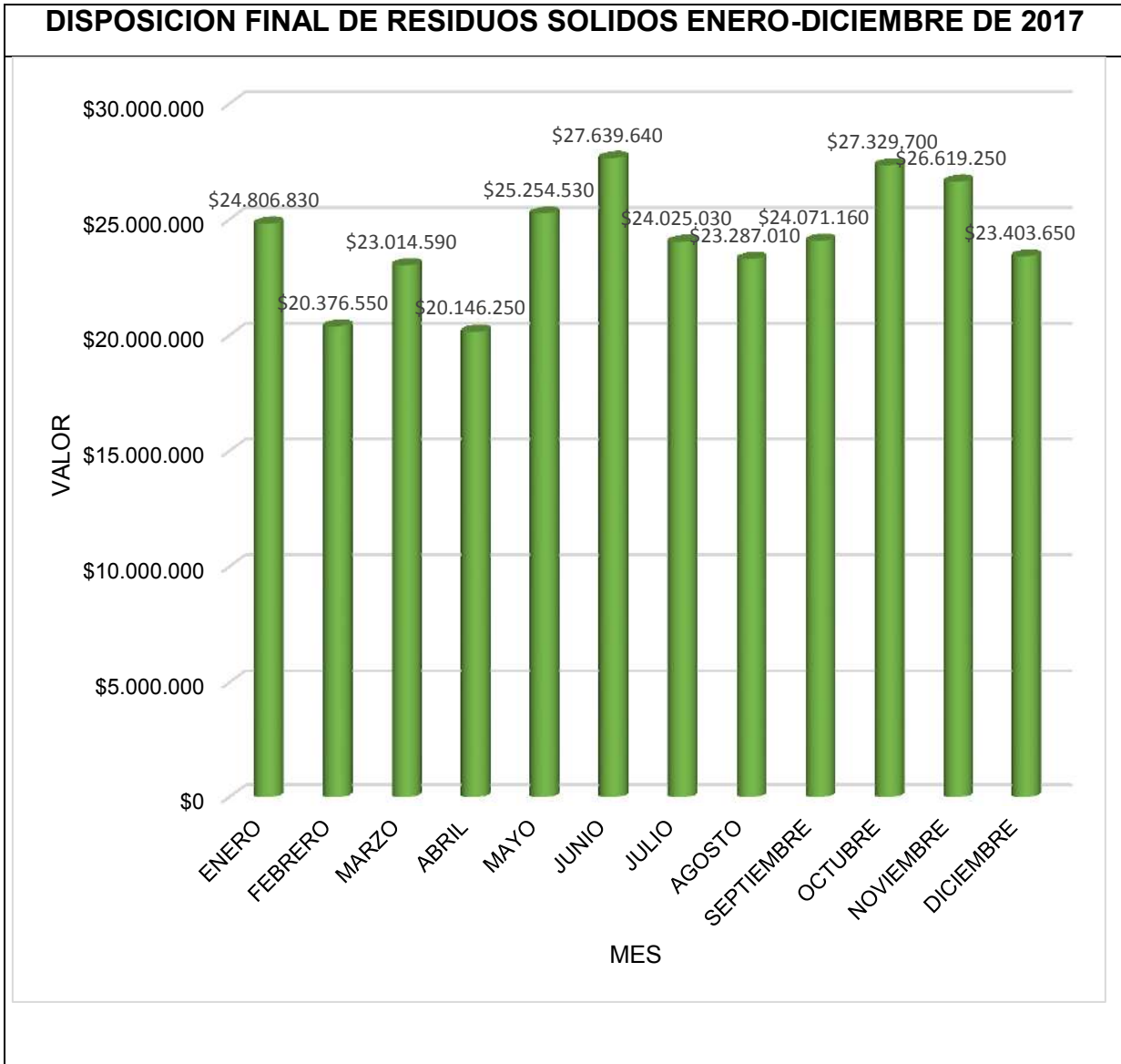
Tabla. 1.

Se ha realizado la limpieza semanal de cada uno de los vehículos, esta actividad se lleva a cabo por los conductores y los operarios quienes contribuyen en el cuidado de los vehículos compactadores en los que se transportan los residuos del municipio, esta actividad se lleva a cabo con el fin de conservar en condiciones de higiene, limpieza y buen estado los vehículos.

5. Disposición Final

La generación de residuos sólidos del municipio de Paz de Ariporo en el año 2017 el promedio fue de 428 toneladas mensuales, las cuales son transportadas y dispuestas en el relleno sanitario Cascajar, ubicado en el kilómetro 75 vía marginal de la selva, Paz de Ariporo-Yopal, que cuenta con los permisos ambientales tal y como se acredita en la Licencia Ambiental N° 200.15 05-0864 del 16 Nov. 2005.

A continuación, se observa la disposición final de residuos sólidos en toneladas durante los meses de enero - diciembre de 2017, en el relleno sanitario Cascajar:



Durante los meses de enero a diciembre del año 2017, se han dispuesto un total de cinco mil ciento treinta y seis toneladas (5.136 tn) de residuos sólidos en el relleno

sanitario Cascajar, con un costo de **DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL CIENTO NOVENTA PESOS (\$ 289.974.190)** MCTE, a corte del 31 de diciembre del año 2017.

6. GESTIONES ADELANTADAS

6.1 Campaña de sensibilización de separación en la fuente casa a casa en el área urbana del municipio de Paz de Ariporo.

El día 8 de mayo del año 2017 se da inicio a la campaña de sensibilización a 1.763 hogares y/o empresas del área urbana del municipio de Paz de Ariporo para fomentar la clasificación de los residuos sólidos en la fuente y su entrega al vehículo recolector.

6.2 Jornada de limpieza y aseo y lavado de las diferentes áreas y lago del parque natural leche miel.

Durante el año 2017, el grupo de aseo junto con el grupo de acueducto y alcantarillado realizamos jornadas de limpieza, aseo y lavado de las senderos peatonales y lago del parque Natural Leche Miel.

6.3 Jornadas de limpieza y aseo de las diferentes vías que no se encuentran dentro de las rutas establecidas por el grupo de aseo.

El grupo de aseo adelanta jornadas de limpieza y aseo de las vías que no se encuentran establecidas en las rutas de barrido y limpieza que tiene la empresa Paz de Ariporo S.A E.S.P., las vías urbanas que se le han realizado actividades de barrido y limpieza son la carrera 13 desde la calle 18 hasta la calle 4; carrera 12 entre calles 2 y 13; calle 18 entre carreras 13 y 1; vías de los barrios el triunfo, el progreso y la fragua; en la carrera 1 entre calles 16 y 22.

6.4 Capacitación sobre clasificación de residuos sólidos.

Se realizó capacitación sobre el tema de clasificación de residuos sólidos, manejo y uso adecuado del agua en los Centro de Desarrollo Infantil CDI y centros educativos del Municipio.

6.5 Lavado general del parque virgen del Carmen

Se realizaron actividades de limpieza, barrido y lavado general de los escenarios deportivos y lugares de uso común tales como:

- Terminal de transporte.
- Plaza de Mercado



6.6 Jornada de limpieza y aseo del caño la aguadita

Se adelantaron jornadas de aseo y limpieza del caño (canal) la Aguadita iniciando en la carrera 14 y finalizando en el caño Guarataro.

6.7 Mantenimiento planta el Gabán.

Durante los meses de enero a diciembre de 2017 se realizaron diferentes actividades de mantenimiento en la planta como corte de césped, fumigación, limpieza de las diferentes áreas, orden y aseo; se retiraron 980 llantas con destino a la Corporación Rueda Verde de Bogotá, en beneficio de la salud y el medio ambiente.

6.8 Operación escombrera municipal.

Por medio de contrato de comodato Paz de Ariporo S.A. E.S.P. recibió la escombrera municipal, con el fin de dar cumplimiento de la legislación vigente y la autoridad ambiental competente para la disposición de escombros.

A continuación, se describe el contrato suscrito:

Contrato de comodato N 301.17.2-001 del 01 de abril de 2015, celebrado entre el municipio de Paz de Ariporo Casanare- y la empresa de servicios públicos “Paz de Ariporo S.A. E.S.P.”, del municipio de Paz de Ariporo-Casanare; prorrogado el día 24 de abril de 2017.

TESORERÍA Y PRESUPUESTO

Mediante Acuerdo N°. 400.02.2-007 del 29 de diciembre de 2016 la junta directiva de “PAZ DE ARIPORO” S.A. E. S. P. aprobó el presupuesto de rentas y gastos de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo “PAZ DE ARIPORO S.A. E. S. P”. para la vigencia comprendida entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017; por la suma de **CUATRO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS VEINTIOCHO PESOS (\$4.644,454.428) M/CTE.**



EJECUCION DE INGRESOS A DICIEMBRE DE 2017			
SERVICIO	PROYECTADO	RECAUDADO	PORCENTAJE DE RECAUDO
ACUEDUCTO	\$ 2,472,916,297	\$ 1,513,983,295	61%
ALCANTARILLADO	\$ 799,794,550	\$ 751,626,441	94%
ASEO	\$ 1,370,743,581	\$ 779,910,736	57%
OTROS SERVICIOS	\$ 1,000,000	\$ 762,000	76%
TOTAL	\$ 4,644,454,428	\$ 3,046,282,472	66%



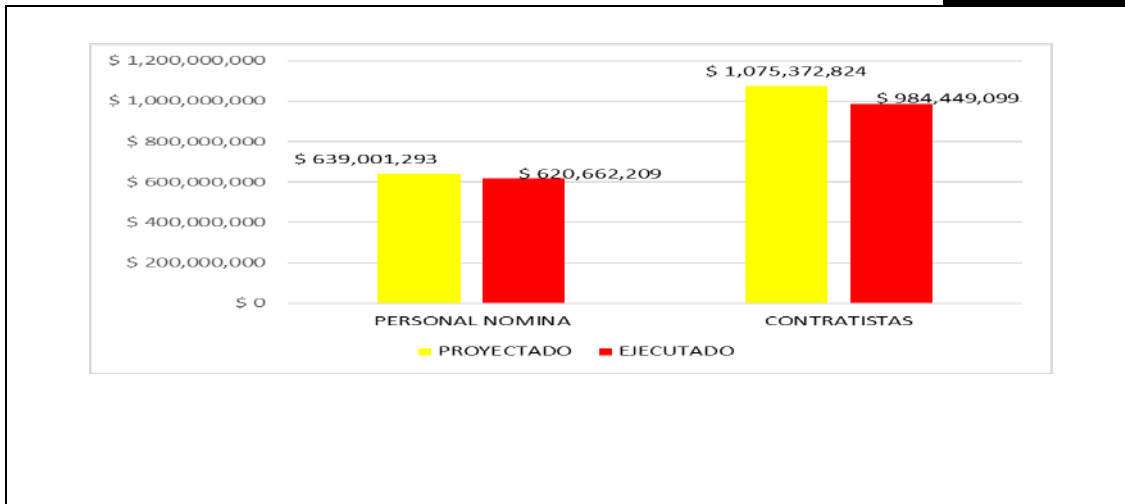
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS

Gastos De Personal

Del presupuesto final para la vigencia 2017, la Empresa ejecuto el **94 %** así:

GASTOS DE PERSONAL VIGENCIA 2017			
GASTOS PERSONAL	PROYECTADO	EJECUTADO	%
PERSONAL NOMINA	\$ 639,001,293	\$ 620,662,209	97%
CONTRATISTAS	\$ 1,075,372,824	\$ 984,449,099	92%
TOTAL	\$ 1,714,374,117	\$ 1,605,111,308	94%

GASTOS DE PERSONAL A DICIEMBRE DE 2017



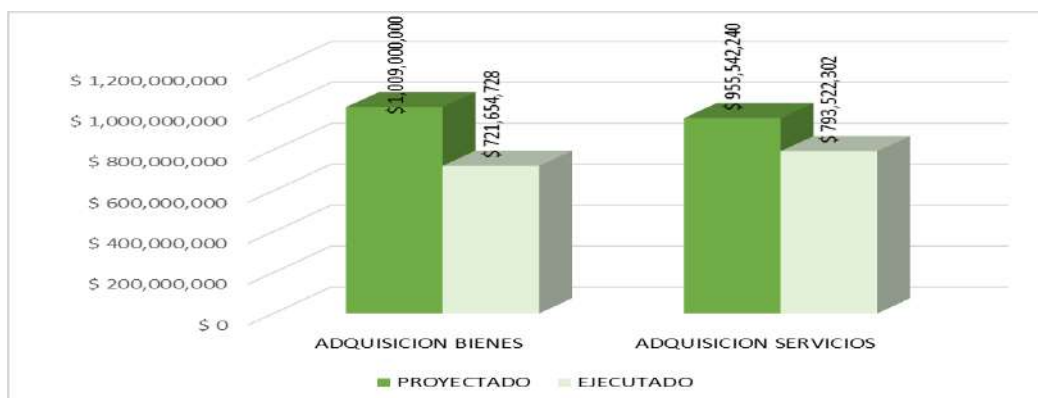
En la gráfica se evidencia que la proyección de gastos de personal -sueldos de personal de nómina y servicios personales indirectos fue por valor de **MIL SETECIENTOS CATORCE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL CIENTO DIECISIETE PESOS (\$1,714,374,117) MCTE**; de los cuales se ejecutaron **MIL SEISCIENTOS CINCO MILLONES CIENTO ONCE MIL TRESCIENTOS OCHO PESOS (\$1,605,111,308) MCTE**; para un porcentaje de ejecución del **94%**.



GASTOS GENERALES

GASTOS GENERALES VIGENCIA 2017			
GASTOS	PROYECTADO	EJECUTADO	%
ADQUISICION BIENES	\$ 1,009,000,000	\$ 721,654,728	72%
ADQUISICION SERVICIOS	\$ 955,542,240	\$ 793,522,302	83%
TOTAL	\$ 1,964,542,240	\$ 1,515,177,030	77%

GASTOS DE GENERALES A DICIEMBRE DE 2017



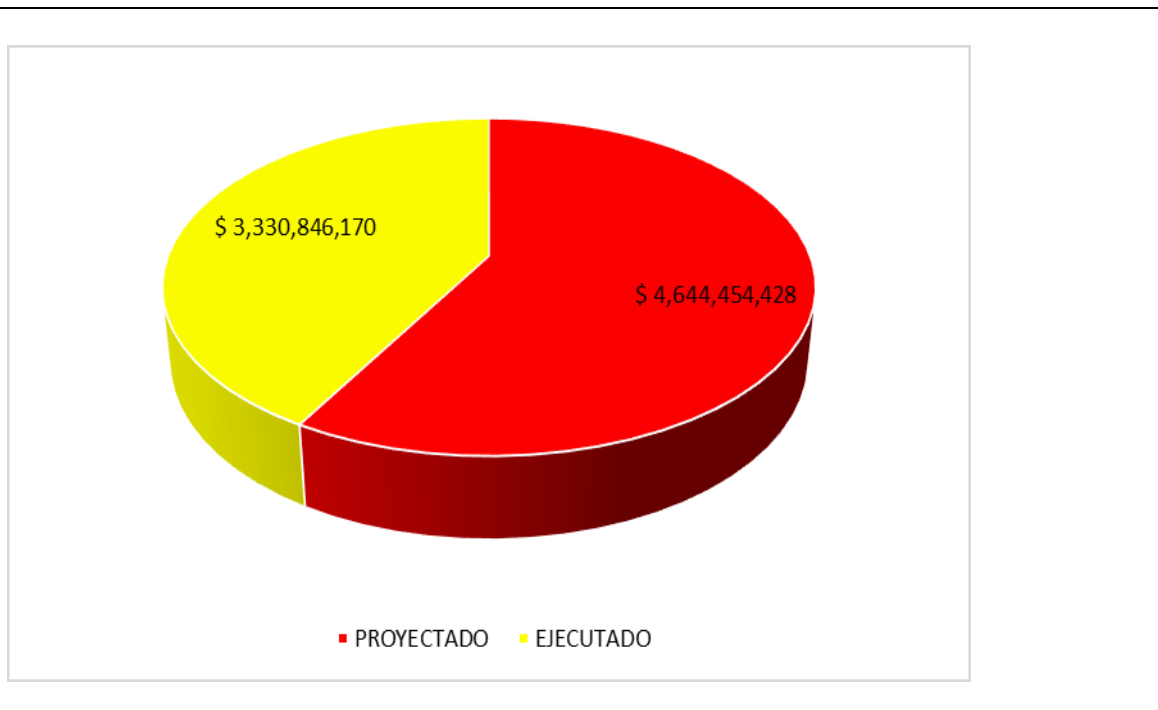
En la gráfica se evidencia que la proyección de gastos de adquisición de bienes y adquisición de servicios fue por valor DE **MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS CUARENTA PESOS (\$1,964.542.240) MCTE**; de los cuales se ejecutaron **MIL QUINIENTOS QUINCE MILLONES CIENTO SETENTA Y SIETE MIL TREINTA PESOS (\$1,515,177,030) MCTE**; para un porcentaje de ejecución del **77%**.

EJECUCION PRESUPUESTAL

EJECUCION PRESUPUESTAL VIGENCIA 2017

PRESUPUESTO	PROYECTADO	EJECUTADO	%
INGRESOS	\$ 4,644,454,428	\$ 3,330,846,170	72%
GASTOS	\$ 4,644,454,428	\$ 3,896,651,978	84%

GASTOS DE GENERALES A DICIEMBRE DE 2017



En la gráfica se evidencia que la ejecución del presupuesto en cuanto a la proyección de ingresos y gastos fue por valor de **CUATRO MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS VEINTIOCHO PESOS (\$4.644.454.428) MCTE**; de los cuales se ejecutaron **TRES MIL TRESCIENTOS TREINTA MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL CIENTO SETENTA PESOS (\$3.330.846.170) MCTE**; para un porcentaje de ejecución del **84%**.



JURIDICA

RELACION CONTRATOS 2017

Contratación: La oficina asesora Jurídica se encarga de la revisión de la modalidad de contratación aplicable a los diferentes procesos promovidos por las dependencias de la empresa Paz de Ariporo S.A. E.S.P., en la etapa de planeación, en concordancia con el presupuesto designado por la jefatura del grupo donde surge la necesidad; así mismo realiza la verificación de la existencia de la totalidad de la documentación requerida según hoja ruta para la celebración de los contratos que adelante la empresa, en concordancia con lo prescrito en el Manual de contratación de la entidad, el cual, pese a establecer unas modalidades de contratación especial estamos sujetos a la ley y a la constitución política en lo relacionado con los principios de la función administrativa y de gestión fiscal de que trata los artículos 209 y 267, además de estos se debe estar en concordancia con lo dispuesto en los artículos 31 de la ley 142 de 1994 y 13 de la ley 1150 de 2013, de los cuales se deduce que el régimen jurídico aplicable a los actos y documentos contractuales de la empresa PAZ DE ARIPORO S.A E.S.P, son los establecidos por el manual de contratación vigente en el momento de realizar el negocio jurídico.

El área jurídica descarga la verificación y revisión a los procesos y procedimientos de selección y a los contratos que de ellos se deriven, por su naturaleza y objeto social es de especial y diferente aplicación al de las entidades públicas, por lo que se encuentra sometida a las reglas del derecho privado. En lo que no se encuentra particularmente regulado se aplica lo instituido en los actos empresariales registrados y publicados, que sobre la materia se hayan expedido.

A corte de 31 de diciembre de 2017, se celebraron un total de 104 contratos, conforme se establece a continuación:

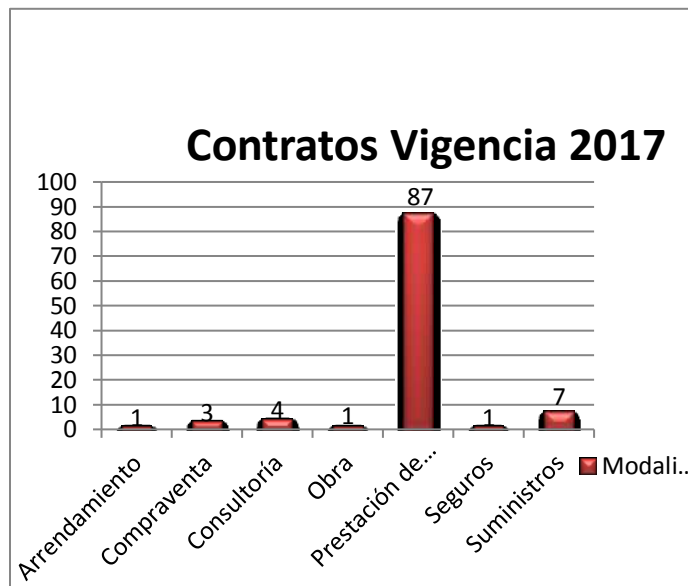
Contratos Celebrados: 104.

Contratos terminados: 103.

Contratos en ejecución: 01.



CONTRATOS VIGENCIA 2017	
TIPO DE CONTRATO.	CANTIDAD
Arrendamiento	1
Compraventa	3
Consultoría	4
Obra	1
Prestación de Servicios	87
Seguros	1
Suministros	7
TOTAL CONTRATOS	104



PROCESOS EXTERNOS JUDICALES Y EXTRAJUDICIALES.

La Representación judicial, extrajudicial y Contenciosa Administrativa de la empresa está a cargo de un profesional especializado en esta área, el cual de forma oportuna y diligente adelantara cada uno de los procesos necesarios para garantizar una representación eficaz y eficiente en las diferentes áreas en las que la empresa de servicios públicos PAZ DE ARIPORO S.A. ESP. se vea inmersa.

La actividad tendiente a asegurar la debida representación judicial y extrajudicial de la empresa comienza cada año en los términos previstos en los periodos de contratación, para el año anterior comenzó 02 de enero de 2017 y finalizo el día 31 de diciembre de 2017, estando bajo la responsabilidad de vigilancia y control de gerencia.

En el año 2017; siguen en curso los siguientes procesos jurídicos:

N. PROCESO	TIPO DE PROCESO	AUTORIDAD COMPETENTE	ESTADO DEL PROCESO.
85-001-2333-1002-2011-196-00	Acción constitucional	Tribunal administrativo de Casanare	El día 7 de septiembre de 2017, el tribunal administrativo de Casanare, decide rechazar la demanda con pretensiones autónomas que presentaron los litisconsortes cuasi necesarios CODELAR Y ROGER ALONSO VALDERRAMA GUTIERREZ, contra paz de Ariporo S.A E.S.P., se ordena el archivo del proceso en su plenitud.
85-001.2333-001-2013-00044-00	Acción constitucional	Tribunal administrativo de Casanare	El día 09 de octubre 2017, ingresa al despacho el expediente con informe, la corporación autónoma del Casanare, se corrió traslado del informe los días 4,5 y 6 del mes de septiembre, sin pronunciamiento al respecto.
8501.33.31-002-2009-0248-00(205-0214)	Acción constitucional	Juzgado segundo administrativo	Se revocó el auto 04 de septiembre de 2017, y se ingresa despacho para proveer lo pertinente, aún sin condenas y sin determinar cuantía.

Los procesos adelantados por la autoridad regional autónoma del Casanare “Corporinoquia” contra la empresa de servicios públicos PAZ DE ARIPORO S.A. ESP, dicho informe hace referencia a la vigencia 2017.

En él no se estiman cuantías pues son procesos que se adelantan por diferentes situaciones y en los cuales se está en procesos de investigación, pues la autoridad ambiental ha venido realizando visitas y procurando investigar el procedimiento adelantado por parte de la empresa con el amino de sanear las diversas problemáticas que dieron origen a las investigaciones aquí relacionadas.

N. PROCESO	TIPO DE PROCESO	AUTORIDAD COMPETENTE	ASUNTO
200.38.13-062	sancionatorio	Corporinoquia	Vertimiento de aguas residuales caño guarataro.
500.29.14-005	Licencia ambiental	Corporinoquia	Relleno sanitario regional vereda el Muese municipio de Paz de Ariporo.
500.33.5.13-114	Permiso de ocupación del cauce	Corporinoquia	Bocatoma acueducto urbano quebrada la Motuz, siendo esa la principal fuente de abastecimiento del acueducto urbano del municipio de Paz de Ariporo.
200.07.02-131	Concesión de aguas	Corporinoquia	Concesión de aguas superficiales de la quebrada la Motuz al municipio de Paz de Ariporo para el funcionamiento del acueducto municipal.

GRUPO COMERCIAL

PAZ DE ARIPORO S.A E.S.P. Como empresa prestadora de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, cuenta con más 7.381 suscriptores vinculados al sistema de facturación con corte a 31 de Diciembre de 2017; a los cuales no solo se les debe garantizar la prestación de los mismos con calidad, oportunidad y eficiencia; sino que también se le debe brindar atención oportuna a sus requerimientos. El Grupo Comercial es el directamente responsable de brindar la atención necesaria a todos los usuarios cuando se amerite. También, hay que dar estricto cumplimiento a los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en cuanto al cargue de información al SUI en lo que respecta a la facturación por servicios, recaudos, tarifas aplicadas entre otros.

Las actividades que están a cargo del área comercial son:

1. Vinculación de suscriptores
2. Facturación periódica
3. Micromedición
4. Recaudo
5. Atención al usuario

1. VINCULACIÓN DE SUSCRIPTORES



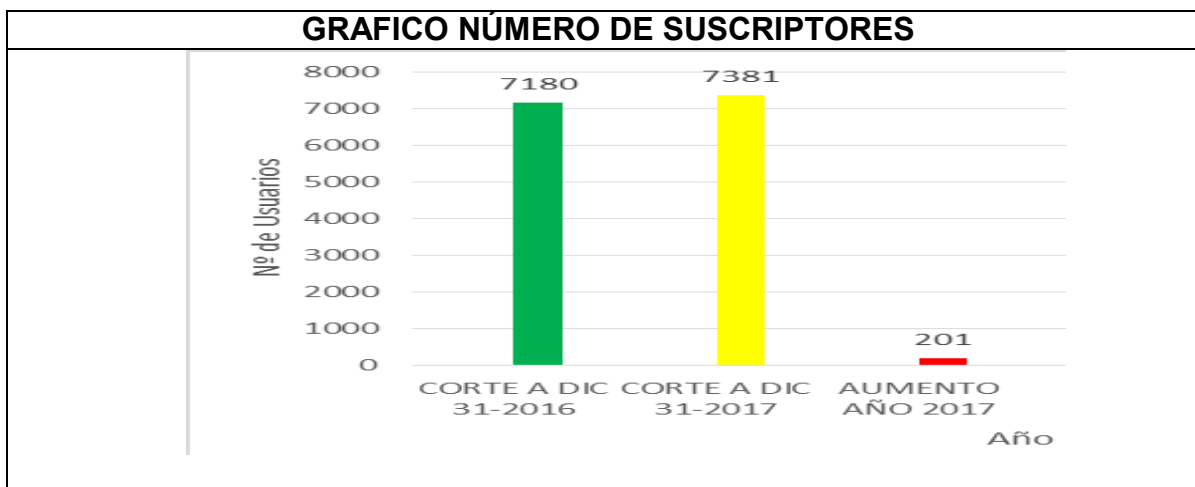
Definición: Hace referencia a las personas naturales o jurídicas que tienen un contrato de condiciones uniformes de la prestación del servicio con la Empresa, los cuales son clasificados dependiendo del uso del servicio, en residencial, comercial, oficial e industrial.

Acciones: En el año 2017, se realizaron matriculas de 201 usuarios nuevos reflejando un incremento de 2,72% con relación al total de suscriptores de la empresa.

CORTE A DIC 31-2016	CORTE A DIC 31-2017	AUMENTO AÑO 2017
7.180	7.381	201

1.1. SUSCRIPTORES PAZ DE ARIPORO S.A.E.S.P. AÑO 2017

Tabla Número de Suscriptores

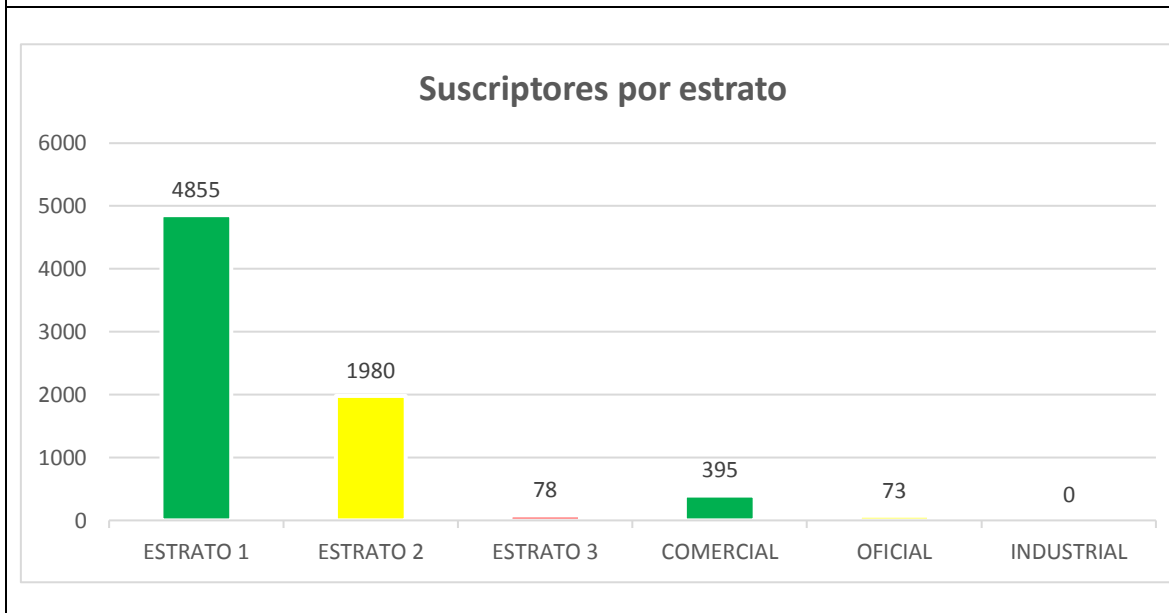


SUSCRIPTORES POR ESTRATO A DICIEMBRE DE 2017

ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	COMERCIAL	OFICIAL	INDUS TRIAL	TOTAL
4.855	1.980	78	395	73	0	7.381
64.6%	28.4%	0.013%	0.045%	0.009	00%	100%

Tabla Número de Suscriptores por estrato

GRAFICO SUSCRITORES POR ESTRATO



1.2. NORMALIZACIÓN: Esta actividad consiste en que existen usuarios de predios en desarrollos urbanísticos que cuentan con redes oficiales de acueducto y alcantarillado que se conectan de manera clandestina a dichas redes sin que se hayan vinculado a la Empresa mediante la suscripción del contrato de condiciones uniformes y, por lo tanto, no cancelan la respectiva matrícula ni se les inicia a generar factura por el cobro de los servicios públicos de los que hacen uso.

Por tal motivo se continúa adelantando el proceso de normalización el cual consiste en verificar a través del programa “Paz de Ariporo S.A. E.S.P. Llega a tu barrio” donde se realiza diferentes actividades propias de la empresa como son visitas casa a casa, para identificar posibles acometidas fraudulentas, realizar acuerdos de pago, realizar recaudo del servicio entre otros.

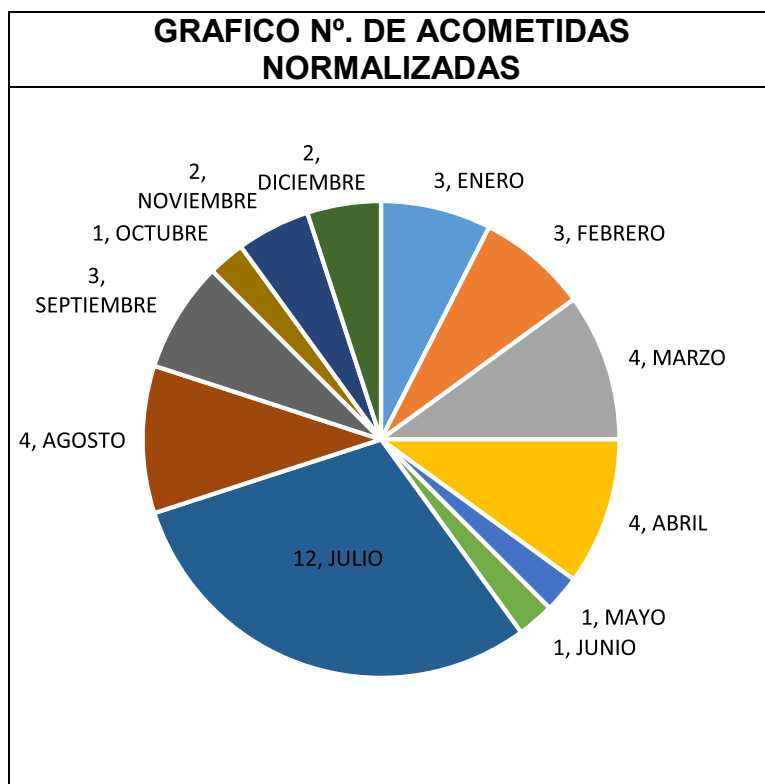
Durante el año 2017 se realizó Paz de Ariporo Llega a tu barrio en los siguientes sectores:

- Urbanización el Merecure.
- Barrio el Moriche
- Villas de San Jorge
- 1 de Octubre
- La esperanza
- La Fragua
- El Saman
- 20 de Julio
- Bella vista



Proceso que dio como resultado la normalización de 78 suscriptores como se muestra en el siguiente gráfico:

MES	Nº. DE ACOMETIDAS NORMALIZADAS
ENERO	3
FEBRERO	3
MARZO	4
ABRIL	4
MAYO	1
JUNIO	1
JULIO	12
AGOSTO	4
SEPTIEMBRE	3
OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	2
DICIEMBRE	2
TOTAL	78



2. FACTURACION PERIODICA

Definición: La facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo incluye la toma de lecturas a los micromedidores instalados, el análisis y cargue de dicha información al sistema de facturación y la entrega de las facturas en el área urbana del municipio.

Acciones: Esta actividad es realizada los últimos cinco días de cada mes, con el apoyo de siete (07) auxiliares de fontanería y un Técnico de Apoyo Asistencial en la coordinación del área de facturación, entregando un promedio de 7.300 facturas mensuales.



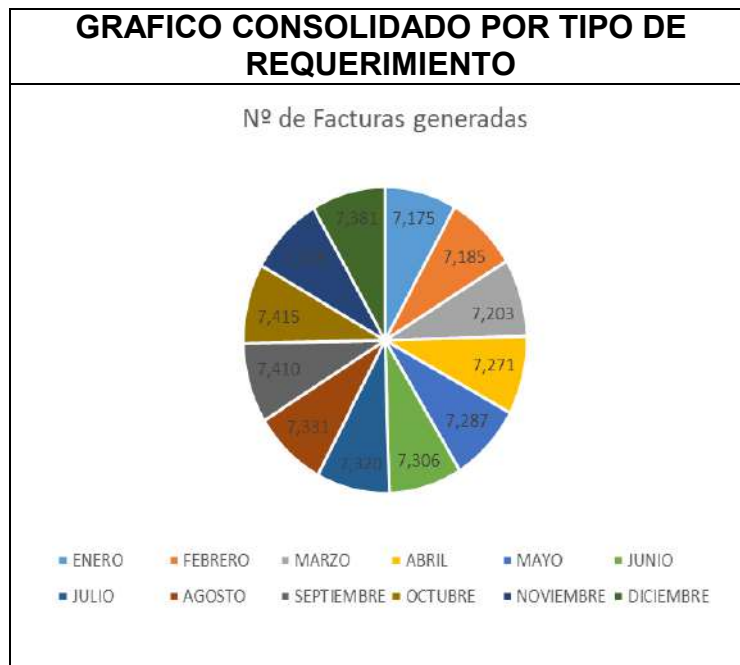


La facturación periódica de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para los meses de enero a diciembre se registró así:

Tabla No. De facturas generadas

ENERO	7,175
FEBRERO	7,185
MARZO	7,203
ABRIL	7,271
MAYO	7,287
JUNIO	7,306
JULIO	7,320
AGOSTO	7,331
SEPTIEMBRE	7,410
OCTUBRE	7,415
NOVIEMBRE	7,425
DICIEMBRE	7,381
TOTAL	87,709

Grafico No. de facturas generadas



Podemos evidenciar que al finalizar el año disminuyeron 44 suscriptores matriculados en la empresa lo que representa un 0,6 % del total, debido al trabajo de depuración y castigo de cartera que realizo durante el mes de Noviembre y Diciembre dando como resultado la cancelación de 67 matrículas de acueducto y alcantarillado, por lo tanto son facturas que se dejaron de generar, en atención a que se trataban de lotes y casa abandonadas que nunca habían realizado pagos y casas con doble acometida evitando de esta manera la doble facturación.

Se adoptó la resolución CRA N°. 750 DE 2016 por la cual se establece el consumo básico según el piso térmico. Para paz de Ariporo se establece el consumo básico en 16 metros cúbicos, en un periodo de transición de 2 años, por lo tanto, la Empresa mediante Resolución 400.28-103 del 26 de abril de 2016, dio cumplimiento a esta directriz emitida por la CRA. A la fecha se ha ajustado el consumo gradualmente cada semestre, a 31 de diciembre de 2017 el consumo básico está ajustado en 17 metros cúbicos.

Teniendo como base el estudio anterior y los resultados obtenidos para los estratos 1, 2 y 3, se propuso establecer los siguientes niveles de consumo básico para el país:

16 m³/suscriptor/mes para municipios ubicados en clima cálido,

13 m³/suscriptor/mes para municipios ubicados en clima templado

11 m³/suscriptor/mes para municipios ubicados en clima frío.

Finalmente, para alcanzar los rangos de consumo básico propuestos, se implementará un período de transición para todos los climas, hasta alcanzar el rango de consumo básico propuesto, como se observa a continuación:

PLAZO	FRIO (m ³ /suscriptor/ mes)	TEMPLADO (m ³ /suscriptor/ mes)	CALIDO (m ³ /suscriptor /mes)
1 de mayo de 2016	17	18	19
1 de enero de 2017	15	16	18
1 de julio de 2017	13	14	17
1 de enero de 2018	11	13	16

Tabla Piso Térmico-CRA 750 de 2016

3. MICROMEDICION



De conformidad con lo establecido en el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, constituye un derecho de los usuarios el obtener de las empresas prestadoras la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados. Artículo 15 del Decreto 302 de 2000 “Obligatoriedad de los medidores de Acueducto”. Resolución CRA 151 de 2001 establece la elaboración de programas de micromedición que se debe adelantar.

La instalación de los micromedidores en el área urbana del municipio de Paz de Ariporo, se realiza alternado con las demás actividades propias del área comercial, los micromedidores que traen los usuarios son instalados por los auxiliares de fontanería. En la actualidad los usuarios que solicitan la matrícula de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo deben adquirir el micromedidor para ser instalado en el predio que se esté matriculando.

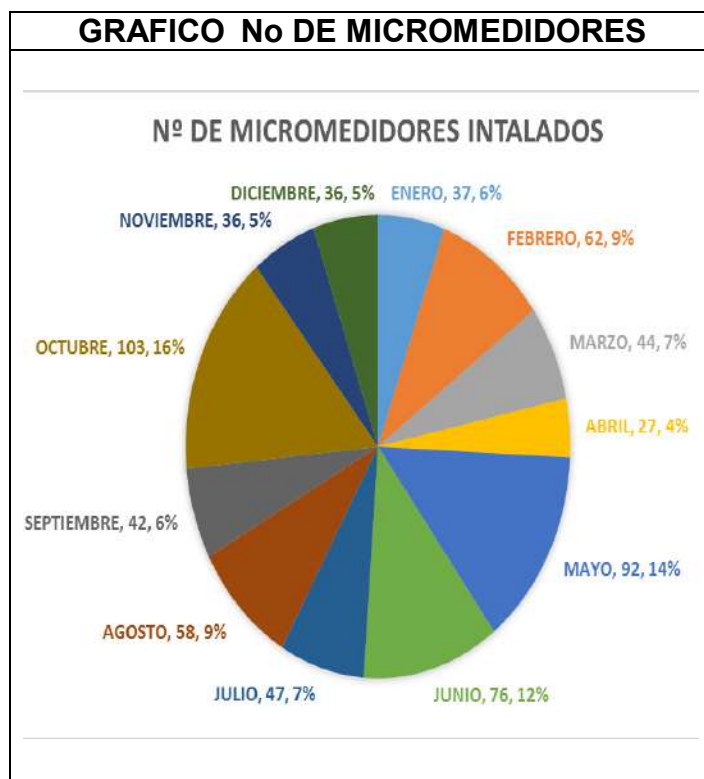
La **EMPRESA** mediante resolución N° 400.28-157 de (29 de Julio de 2015) “Por medio del cual se adopta el programa de Ampliación de Cobertura de Micromedidores en los usuarios del servicio de acueducto en el área urbana del Municipio de Paz de



Ariporo – Casanare.” Para dar a conocer el programa la empresa ha venido adelantando campañas radiales, jornadas de sensibilización y entrega de notificaciones puerta a puerta con los funcionarios de la empresa, para instalación de micro-medidores.

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2017 se instalaron los siguientes micromedidores:

MES	N° DE MICROMEDIDORES
ENERO	37
FEBRERO	62
MARZO	44
ABRIL	27
MAYO	92
JUNIO	76
JULIO	47
AGOSTO	58
SEPTIEMBRE	42
OCTUBRE	103
NOVIEMBRE	36
DICIEMBRE	36
TOTAL	479



4. RECAUDO



El pago de la facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Paz de Ariporo lo pueden efectuar los usuarios y/o suscriptores en los siguientes puntos de recaudo:

- Calle 12 # 9-55 PAZ DE ARIPORO S.A. E.S.P
- Punto de Pago Bancolombia (Almacén Multigangas)
- Punto de pago Bancolombia (Droguería el descuento)
- Punto de pago Bancolombia Mundo Red (frente al colegio sagrado corazón)
- Punto de pago Bancolombia (kra 10 # 6-17, punto CLARO)

4.1. VALOR FACTURADO POR CONCEPTO DE SERVICIOS DE A.A.A. A LOS USUARIOS DE PAZ DE ARIPORO S.A. E.S.P.

Lo facturado y lo recaudado de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para los meses de enero a diciembre se registró así:

MES	FACTURADO	RECAUDADO	DIFERENCIA
ENERO	181,772,636	160,359,228	(21,413,408)
FEBRERO	212,491,974	165,844,976	(46,646,998)
MARZO	168,603,294	129,273,610	(39,329,684)
ABRIL	182,530,370	154,078,241	(28,452,129)
MAYO	229,918,573	245,433,290	15,514,717
JUNIO	187,334,758	220,953,629	33,618,871
JULIO	212,400,623	179,509,358	(32,891,265)
AGOSTO	218,162,366	221,979,398	3,817,032
SEPTIEMBRE	217,179,134	172,753,070	(44,426,064)
OCTUBRE	207,870,919	194,690,746	(13,180,173)
NOVIEMBRE	179,231,963	252,108,993	72,877,030
DICIEMBRE	230,222,544	426,558,067	196,335,523
TOTAL	2,427,719,154	2,523,542,606	95,823,452

Tabla. Facturación vs recaudo mes a mes año 2017.

GRAFICO CONSOLIDADO FACTURACION VS RECAUDO

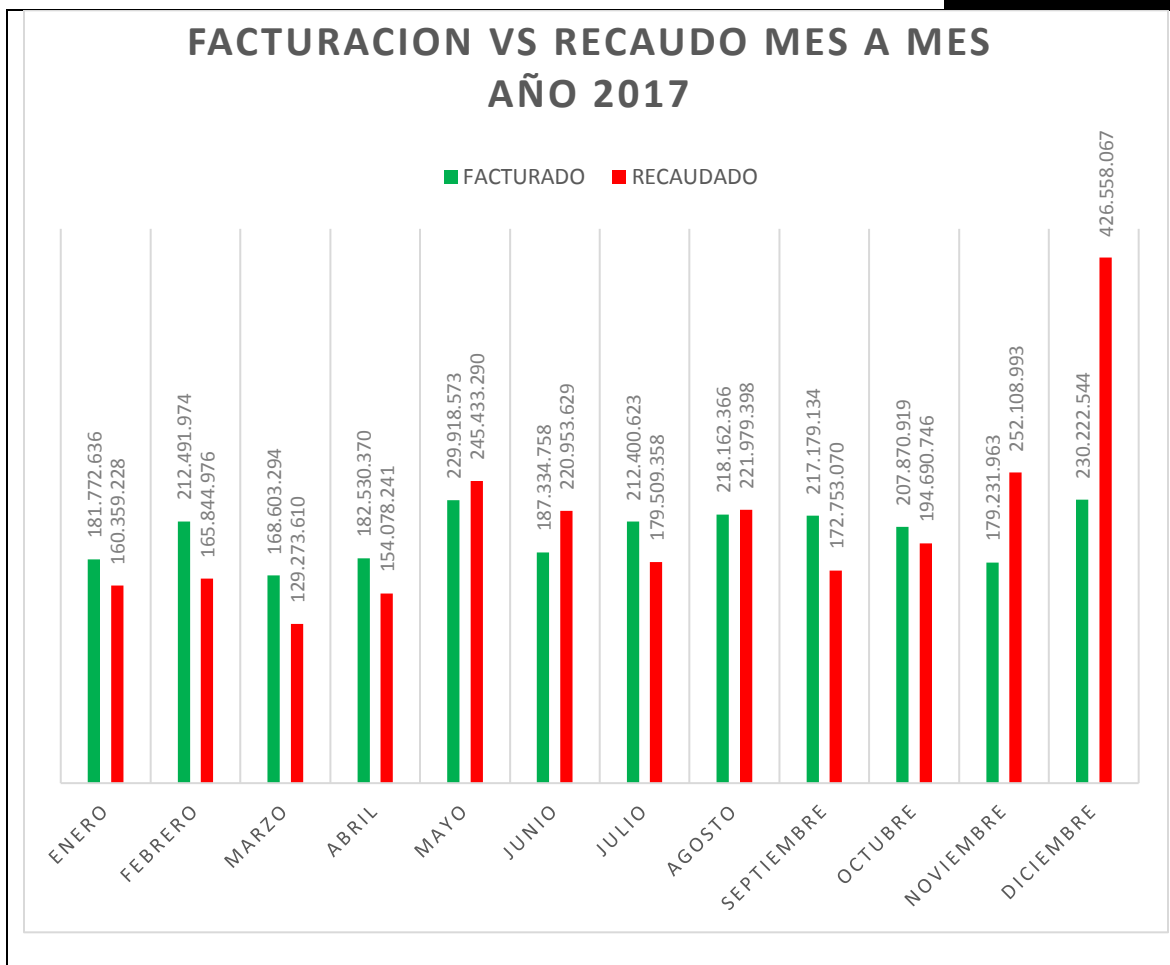


Grafico. Facturación vs recaudo mes a mes año 2017.

A corte 31 de diciembre de 2017 el recaudo de la empresa fue de \$ 2,523,542,606 por concepto de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo facturado a los 7.381 suscriptores que tiene la empresa, lo cual representa un 104% del total facturado durante el año 2017.

4.2. SUBSIDIOS AUTORIZADOS PARA LA VIGENCIA 2017

La alcaldía municipal de Paz de Ariporo celebró con la Empresa PAZ DE ARIPORO S.A. E.S.P. el convenio interadministrativo **No. 301.17.7-005 DEL 30 DE JUNIO DE 2017**, por valor de **MIL CIENTO CUARENTA Y SIETE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$1.147.154.435)** por el cual se establece los subsidios, Siguiendo los lineamientos establecidas en la Ley de Servicios públicos Domiciliarios 142 de 1994. Dentro de estos principios está el de solidaridad en forma tal que los estratos más



bajos (1, 2 y 3) en sus cargos fijos serán objeto de subsidios del 60%, 30% y 5% respectivamente.

4.3. RECUPERACIÓN DE CARTERA

Conforme a los principios que regulan la Administración Pública contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, los servidores públicos que tengan a su cargo el recaudo de obligaciones a favor del Tesoro Público deberán realizar su gestión de manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de obtener liquidez para el Tesoro Público, establecidos en la Ley 1066 de 2006 donde reglamentó la normalización de la cartera pública.

Para ello **PAZ DE ARIPORO S.A E.S.P**, cuenta con un equipo interdisciplinario compuesto de un abogado, y un técnico para la recuperación de cartera que junto con el personal del grupo comercial se han adelantado diferentes actividades a fin de recuperar la cartera morosa de la empresa.

4.3.1. PAZ DE ARIPORO S.A. ESP.LLEGA A TU BARRIO

“Paz de Ariporo S.A. E.S.P. Llega a tu barrio” es una campaña de acercamiento de la empresa con el suscriptor y/o usuario a fin de que se hagan proceso de normalización de matrículas y recuperación de cartera, donde se realiza diferentes actividades propias de la empresa como son visitas casa a casa, para identificar posibles acometidas fraudulentas, realizar acuerdos de pago, realizar recaudo del servicio entre otros.

Durante el año 2017 se realizó Paz de Ariporo llega a tu barrio en los siguientes sectores:

- Urbanización el Merecure.
- Barrio el Moriche
- Villas de San Jorge
- 1 de Octubre
- La esperanza
- La Fragua
- El Saman
- 20 DE Julio
- Bella vista

Se visitó casa a casa a un total de 2.575 suscriptores de los cuales 378 se encontraban en estado de mora con el pago oportuno de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, cartera que ascendía un valor de \$ 137.374.162; como resultado de dicha actividad se lograron los siguientes resultados:



ITEM	CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR
1	Matriculas del servicio conexión fraudulenta	46	1.148.000
2	Acuerdos de Pago	42	3.358.400
3	Recaudo	N/A	6.891.900
VALOR RECAUDADO			11.398.300

4.3.2. BAJAS EN VALORES DE CARTERA

Se adelantaron labores tendientes a la disminución de cartera de difícil cobro y cuyo vencimiento es superior a 360 días, por tanto, se revisaron 325 suscriptores que figuraban como morosos con deudas superiores a \$ 500.000 con corte de 30 de Septiembre de 2017 a los que una vez realizadas las respectivas visitas técnicas, análisis de historial de usuario y verificado que se trataba de: matriculas sin acometida, lotes o casa abandonadas o doble matricula en una misma vivienda, se procedió a realizar el respectivo castigo de la cartera morosa a **156** suscriptores por valor total de **\$ 243.578.400** de los cuales se eliminó matricula definitivamente a **67** suscriptores.

4.3.3. SUSPENSIONES Y REINSTALACIONES

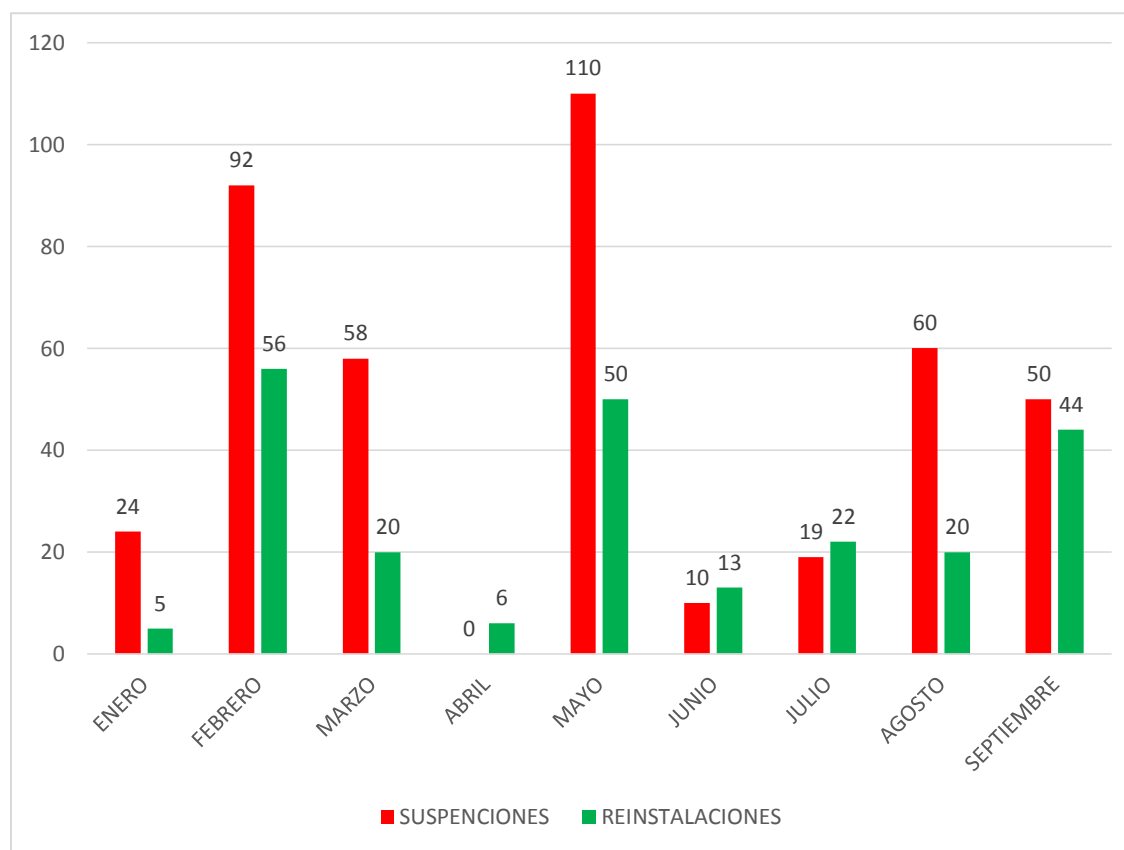
Dentro del plan de recuperación de cartera, en cumplimiento del Artículo 130 de la ley 142 de 1994 si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio.

En atención a lo anterior se está realizando cortes del servicio de acueducto a usuarios con deudas de mayor a menor en pro de evitar que sigan creciendo valores de cartera y se conviertan en deudas irre recuperables lo cual genera déficit financiero para la empresa. Cabe aclarar que mensualmente se registran en promedio 1.800 suscriptores con más de dos meses en mora, lo cual dificulta la eficiencia en de las labores de recuperación de cartera mediante el corte del servicio de acueducto en atención a que dicha actividad se desarrolla paralelamente con las demás actividades misionales a cargo del grupo comercial.

TABLA CORTES Y REINSTALACIONES		
MES	CORTES	REINSTALACIONES

ENERO	24	5
FEBRERO	92	56
MARZO	58	20
ABRIL	0	6
MAYO	110	50
JUNIO	10	13
JULIO	19	22
AGOSTO	60	20
SEPTIEMBRE	50	44
OCTUBRE	71	46
NOVIEMBRE	85	48
DICIEMBRE	13	35
TOTAL	592	365

GRAFICO CONSOLIDADO CORTES Y REINSTALACIONES



Durante el año 2.017 se realizaron 592 cortes y 365 reinstalaciones, se evidencia que 227 usuarios no han normalizado el servicio.

5. ATENCION AL USUARIO

Para brindar una mejor atención al usuario, recepcionar inquietudes y dar una respuesta más eficiente y oportuna, se contrató una profesional de apoyo para desarrollar esta labor tan importante.

En la empresa **PAZ DE ARIPORO S.A E.S.P.** en la oficina de atención al usuario se atiende a los suscriptores en el horario de Lunes a Viernes de 7:00 a.m A 12:00 m y de 2:00 pm A 5:00 p.m.

Se realiza atención personalizada recibiendo las inquietudes, PQRS de los usuarios /suscriptores, también se realiza atención vía telefónica y a través de la página web de la Empresa.



5.1. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias las puede presentar el Usuario y/o Suscriptor a través de los diferentes canales de atención telefónica, presencial, escrita y virtual, siendo estas las acciones de gran importancia específicamente en la Oficina del Grupo Comercial, donde la atención y servicio al ciudadano es alta por sus mismas funciones, en consecuencia, ésta es una dependencia desde la cual es conveniente generar estrategias que permitan entregar cada día mejores servicios al ciudadano.

Durante el año 2017 la Oficina de Atención al Usuario en cabeza del Grupo Comercial ha dado trámite a las diferentes PQRS y Denuncias así:

5.1.1. PQRS TRAMITADAS DE MANERA PERSONAL O VERBAL EN LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

Durante el año se atendieron un total de 31 PQRS verbales, dentro de las cuales se encuentran solicitudes de servicio, fugas en los micromedidores, alto consumo, desperdicio de agua de vecinos, cambios en tarifas o usos, errores en facturación, entre otros; a las cuales se les dio respectivo tramite y respuesta a los usuarios.



Tabla Numero de PQR'S Verbales

MES	PQRS VERBALES 2017
ENERO	4
FEBRERO	4
MARZO	0
ABRIL	4
MAYO	5
JUNIO	0
JULIO	2
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	7
NOVIEMBRE	1
DICIEMBRE	2
TOTAL	31

Grafica Numero de PQR'S Verbales



Durante el año 2017 se atendieron un total de 31 PQRS verbales, lo cual en comparacion con el año anterior (2016) refleja una disminuión de las PQRS verbales en 395 representado en un 92,72% menos con respecto a las que se presentaron en la vigencia 2017.

5.1.2. PQRS TRAMITADAS DE MANERA ESCRITA EN LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

Durante el año se atendieron un total de 106 PQRS escritas, dentro de las cuales se encuentran solicitudes de servicio, fugas en los micromedidores, alto consumo, desperdicio de agua de vecinos, cambios en tarifas o usos, errores en facturación, entre otros; a las cuales se les dio respectivo tramite y respuesta a los usuarios.

Tabla Numero de PQR'S Escritas

MES	PQRS ESCRITAS 2017
ENERO	6
FEBRERO	9
MARZO	7
ABRIL	9
MAYO	13
JUNIO	16
JULIO	5
AGOSTO	7
SEPTIEMBRE	7
OCTUBRE	9
NOVIEMBRE	7
DICIEMBRE	11
TOTAL	106

Grafica



Durante el año 2017 se atendieron un total de 106 PQRS escritas, lo cual en comparacion con el año anterior (2016) refleja un aumento de 20 PQRS verbales, representado en un 23,25% con respecto a las que se presentaron en la vigencia 2017.

5.2. ACUERDOS DE PAGO REALIZADOS A USUARIOS Y SUSCRIPTORES EN EL AÑO 2017.

El deudor (suscriptor y/o usuario) ofrece la opción de celebrar un acuerdo de pago con una cuota inicial mínima del 30% del valor total de la deuda como lo ordena nuestro manual interno de cartera.



Para los suscriptores o usuarios que se acercan a realizar los acuerdos de pago se les puede condonar hasta el 80% del valor de los intereses como está estipulado en el manual de cartera. A corte 31 de diciembre del año 2017 se suscribieron 242 acuerdos de pago con los suscriptores y/o usuarios ante la oficina de Atención al Usuario, allí exponen su caso y de inmediato



se realiza el trámite con los documentos anexos a la firma del pagare, los cuales son:

- ✓ Fotocopia de Cedula del Pagador o responsable de la deuda.
- ✓ Ultima factura de los servicios públicos para así identificar el valor total y actualizado de la deuda.
- ✓ Valor de cuota inicial en efectivo.

Tabla Número de Acuerdos de Pago

MES	Acuerdos de Pago 2017
ENERO	6
FEBRERO	14
MARZO	20
ABRIL	12
MAYO	18
JUNIO	8
JULIO	37
AGOSTO	19
SEPTIEMBRE	26
OCTUBRE	16
NOVIEMBRE	53
DICIEMBRE	13
TOTAL	242



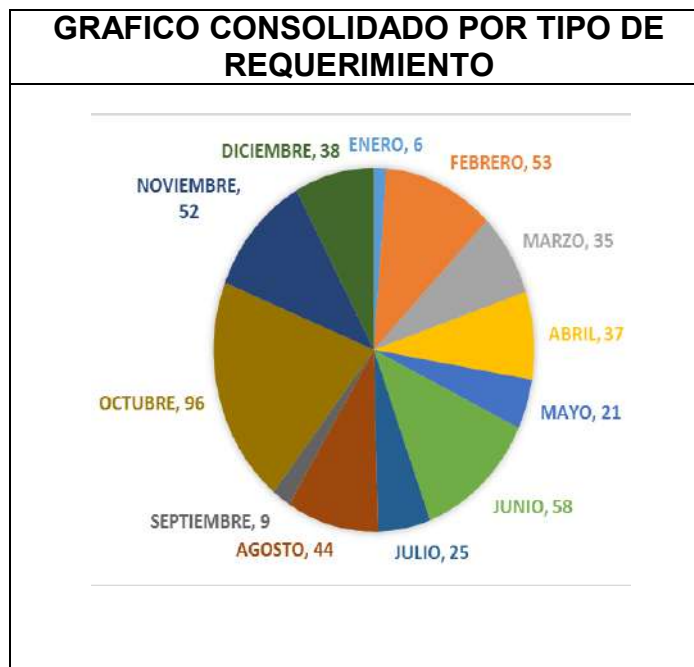
Con los 242 suscriptores y/o usuarios que suscribieron acuerdos de pago en el 2017 se reconocieron deudas por valor de \$ 119.672.752 a los cuales se les realizo el respectivo seguimiento a fin de que se cumplan al 100% con lo pactado, el número de acuerdos de pago suscritos en el 2017 aumento en 113 acuerdos, lo cual representa un 87,60% con respecto a la vigencia 2016.

5.3. VISITAS TÉCNICAS

Se llevaron a cabo vistas técnicas con el fin de ayudar a los usuarios a identificar las diferentes fallas en las instalaciones internas y así mejorar la prestación del servicio de acueducto.

Tabla No. 22 Visitas técnicas

MES	N° DE VISITAS
ENERO	6
FEBRERO	53
MARZO	35
ABRIL	37
MAYO	21
JUNIO	58
JULIO	25
AGOSTO	44
SEPTIEMBRE	9
OCTUBRE	96
NOVIEMBRE	52
DICIEMBRE	38
TOTAL	474



Se realizaron en total 474 visitas técnicas a suscriptores del servicio, a fin de dar solución y/o respuesta a las diferentes solicitudes presentadas por los usuarios, cifra que disminuyo en 160 visitas requeridas por los usuarios, representando un 25,24% con respecto a la vigencia 2016.

5.5. VISITA CON GEOFONO

La empresa de Servicios Públicos “PAZ DE ARIPORO S.A.E.S.P adquirió un Geófono AQUA TEST T 10 mediante contrato 400.06.2-131 del 25 de noviembre del año 2014, el cual sirve para ubicar el punto exacto de fugas imperceptibles en la red de distribución interna y externa, siendo de vital importancia en la ubicación de las fugas imperceptibles tanto para el usuario como para la empresa en la medida en que la empresa debe facturar al usuario un promedio del consumo generado durante los últimos cinco meses y no la totalidad de m³ que marque el micromedidor teniendo en cuenta que el usuario no era conocedor de la fuga ni su ubicación, además permite que se hagan los arreglos pertinentes y de esta forma se haga uso y ahorro eficiente del agua.

Durante el año se realizaron más de 60 visitas con geófono donde se ha podido detectar fugas imperceptibles, en las instalaciones internas hidráulicas de muchas viviendas ya que con la ampliación de cobertura con micro medición se han detectado un mayor número de fugas imperceptibles.