

Anual 2.004 Informe de Gestión

Informe





CONTENIDO

- JUNTA DIRECTIVA
- EQUIPO DIRECTIVO
- INTRODUCCIÓN
- MISIÓN
- VISION
- ACTIVIDADES DE LA EMPRESA
- PLAN DE GESTIÓN
- CONTRATOS Y CONVENIOS
- OBRAS PROGRAMADAS
- SISTEMAS
- GESTIÓN HUMANA
- ESTADOS FINANCIEROS
- EJECUCIÓN PRESUPUESTAL
- GESTIÓN COMERCIAL
- INFORMES
- PROCESOS EN CONTRA



**JUNTA
DIRECTIVA**

Presidente

GABRIEL BARRETO MENENDEZ

Miembros

LUZ AMPARO ARIZA

RAFEL NIÑO CUENZA

NELSON NIETO RAMIREZ

Vocales de Control

NELLY CABARTE ESTRDA

EDDIE SOMMER VIDAL

**EQUIPO
DIRECTIVO**

Gerente
RUBEN DARIO HIGUERA

Directora Comercial
MARIA EUGENIA DIAZ SANDOVAL

Directora Técnica
DORIS HOLGUIN PARRA

Director Administrativo y Financiero
JORGE ELBERTO TORRES



INTRODUCCIÓN

La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Yopal es una empresa comprometida con el desarrollo y optimización de los servicios públicos domiciliarios, cuya demanda crece aceleradamente, y que, anticipando necesidades y expectativas, permanece atenta a los requerimientos que implica una cobertura eficiente de dichos servicios.

Como empresa de servicios públicos, sus actuaciones son orientadas con un criterio empresarial aplicando tecnología y eficiencia operativa, combinada con una gestión social enfocada a la satisfacción del cliente.

Por ello hoy mas que nunca reafirmamos nuestro propósito de contribuir desde la esfera empresarial al mejoramiento de la competitividad regional y local, con una visión de largo plazo.



MISIÓN

Ser una empresa líder en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con mayores indicadores de cobertura en la atención al cliente, niveles de excelencia en la aplicación tecnológica y efectividad en las operaciones económicas, que garanticen su crecimiento y la hagan autosostenible.



VISIÓN

Aportar bienestar y calidad de vida a la sociedad yopaleña, con el suministro óptimo y continuo de agua potable, la conducción sanitaria de residuos líquidos y la recolección y disposición final de basuras, aplicando en cada caso avances científicos y tecnología de punta; así mismo promoviendo el desarrollo y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.



ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

INSTALACIONES NUEVAS DE ACUEDUCTO

La E.A.A.Y. suministra el servicio de distribución de agua potable de excelente calidad con tan sólo efectuar una suscripción como cliente del servicio.

Para acceder a estos servicios basta con tan sólo presentar en la Empresa los siguientes documentos:

- Certificado de nomenclatura.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario.
- Certificado de estratificación.

Igualmente se suministra servicio de instalaciones nuevas para sectores en desarrollo y se realizan programas de independización las cuales son necesarias cuando aumenta el número de unidades habitacionales.



ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PROYECTOS HIDROSANITARIOS DE REDES INTERNAS Y EXTERNAS

La E.A.A.Y realiza la revisión y aprobación de nuevas construcciones y ampliaciones de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Este trámite es indispensable para el desarrollo de los proyectos de construcción que se adelantan, ya que su función es la de verificar los aspectos técnicos que deben ser cumplidos por los constructores para garantizar obras de alta calidad.



ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

DETECCIÓN DE FUGAS CON EQUIPOS ESPECIALIZADOS

Con equipos especializados, la E.A.A.Y. detecta las fugas que se presentan en el servicio de acueducto, con tan sólo realizar una solicitud de detección fugas.

Para la detección de fugas externas se utilizan equipos de pitometría que permiten la detección de pérdidas en el sistema de distribución y la programación de las labores de reparación.





**ACTIVIDADES
DE LA
EMPRESA**

MEDICIÓN DEL CAUDAL Y PRESIÓN

Con equipos especializados se obtiene el caudal y presión de la red indispensable para la evaluación de estos factores en puntos específicos de la red. Las labores cumplidas a través del Departamento de Desarrollo del Sistema, posibilitan la realización de los ajustes necesarios para garantizar en toda la ciudad presiones mínimas de 15 metros por columna de agua, las cuales aseguran una correcta provisión del vital líquido a todos los sectores de la ciudad.



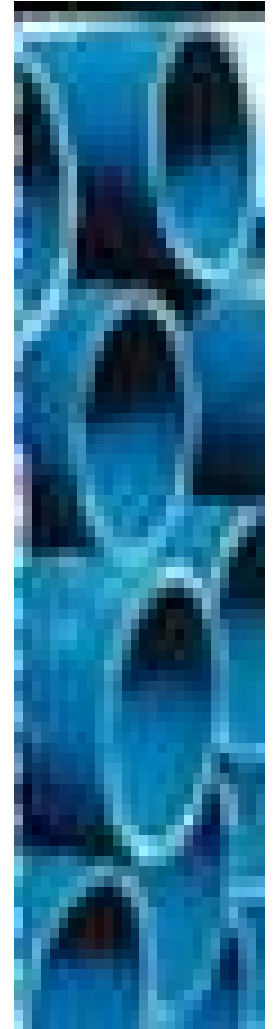


ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

PRUEBA Y DESINFECCIÓN DE TUBERIAS DE ACUEDUCTO EN REDES EXTERNAS

Antes de una red ser vinculada al sistema de acueducto de la ciudad se realiza un proceso de evaluación de capacidad de soporte a la presión, el cual permite anticipar daños y detectar posibles fallas en las instalaciones.

Así mismo se realiza la desinfección de las tuberías utilizando para ello un proceso de cloración, que garantiza el flujo del agua que producimos con toda su pureza.





ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

CALIBRACIÓN DE MEDIDORES DE ACUEDUCTO

Este servicio se aplica cada vez que se instala un medidor nuevo, ya sea éste por reposición o por una nueva instalación. Se considera que la adecuada calibración de los medidores es una garantía para los cobros reales, lo cual beneficia a nuestros clientes.





ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Este procedimiento se realiza de acuerdo con las condiciones comerciales de los clientes y de acuerdo a las solicitudes que expresamente sean realizadas en la empresa.





**ACTIVIDADES
DE LA
EMPRESA**

**INTERVENTORIA EN CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

A través de la dirección técnica se realiza la interventoría a obras de acueducto y alcantarillado desarrolladas por constructores o urbanizadores particulares cuyas redes van a ser vinculadas a los sistemas de la E.A.A.Y.

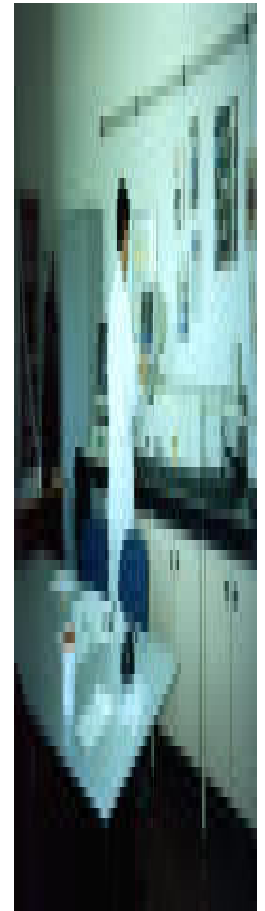




ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

CARACTERIZACIÓN DE AGUAS

La empresa cuenta con laboratorios para la caracterización de aguas potables y residuales en los cuales se evalúan las cualidades físico-químicas y bacteriológicas de las aguas con el fin de saber cuales son las condiciones con que se entregan las primeras y cómo están siendo devueltas las segundas por parte de los usuarios.





ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

MANTENIMIENTO, SUCCIÓN, LAVADO Y SONDEO DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO Y POZOS SÉPTICOS

La E.A.A.Y. posee modernos equipos de sondeo especializados para realizar el drenaje y destaponamiento de redes de alcantarillado.

Además cuenta con cuadrillas de personal especializado en este tipo de labores, lo cual brinda a nuestros clientes plena garantía de satisfacción en el momento que lo requieran





**ACTIVIDADES
DE LA
EMPRESA**

BOMBEO DE AGUAS

La empresa dispone de bombas especializadas de gran capacidad para la atención de emergencias, las cuales se registran en fuertes períodos invernales o para la atención a los clientes que lo requieran.





PLAN DE GESTIÓN

Este Plan registra las actividades, a nivel macro, que se han ejecutado con miras a contar con un desempeño cada vez mejor de la empresa dentro del contexto nacional.

El éxito en el cumplimiento del Plan se mide por intermedio de los indicadores de gestión.

A continuación mostramos una tabla resumen que contiene los principales indicadores de gestión.



INDICADORES

| INDICADOR | 2004 |
|---------------------------------|----------------|
| LIQUIDEZ | |
| CAPITAL DE TRABAJO | 24.425.236.719 |
| ROTACIÓN DEL CAPITAL DE TRABAJO | 1 |
| RAZÓN CORRIENTE | \$3 |
| ALTA LIQUIDEZ | \$1.42 |
| ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR | 33 |
| ENDEUDAMIENTO | |
| ENDEUDAMIENTO TOTAL | 1.49% |
| FINANCIACIÓN PROPIA | 46.67% |



INDICADORES

| RENTABILIDAD | |
|---|--------|
| RENTABILIDAD EN RELACIÓN CON LOS INGRESOS TOTALES | 69.90% |
| RENTABILIDAD EN RELACIÓN CON LOS INGRESOS OPERACIONALES | 3% |
| ÍNDICE DE RENTABILIDAD | 14.77% |
| VIABILIDAD | |
| CONTROL DE GASTOS FINANCIEROS | 1.18% |



INDICADORES

INDICADORES FINANCIEROS DE ACTIVIDAD U OPERACIÓN

RELACIÓN DE GASTOS OPERACIONALES

31.89%

RELACIÓN DE GASTOS NO OPERACIONALES

9.25%

DEPENDENCIA FINANCIERA DE OTROS INGRESOS

1.36%



INDICADORES

| INDICADORES DE GESTIÓN | |
|---------------------------------|-------|
| COBERTURA ACUEDUCTO URBANO | 99% |
| COBERTURA ALCANTARILLADO URBANO | 97% |
| COBERTURA DE MEDICIÓN | 96% |
| AGUA NO CONTABILIZADA | 40% |
| EFICIENCIA DEL RECAUDO | 99% |
| EFICIENCIA LABORAL | \$111 |

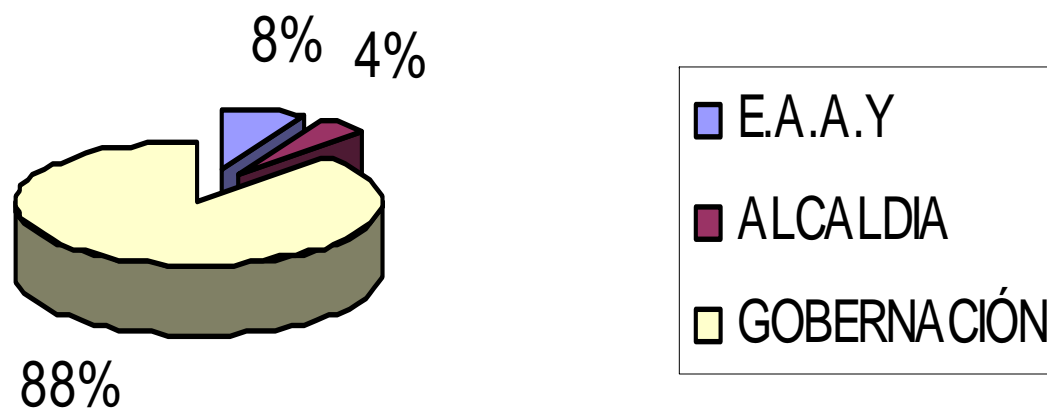


CONTRATOS Y CONVENIOS

- En el 2.004 se elaboraron en desarrollo del plan de inversiones 61 contratos por valor de \$2.220.706.735 y 198 ordenes de servicio por valor de \$573.390.931.
- Se firmaron 7 convenios con la Gobernación de Casanare por valor de \$32.400.564.540.
- 7 Convenios con el Municipio de Yopal por valor de \$1.466.211.348



**PORCENTAJE DE
INVERSIÓN**





**OBRAS
PROGRAMADAS**

- Mantenimiento de lagunas anaerovias
- Implementación de lodos residuales
- Emisario final aguas lluvias central de abastos.
- Canal de aguas lluvias margen izquierda via Yopal-Morichal entre calles 29 y 40
- Ampliación red de distribución y mantenimiento pozo profundo vereda Upamena.
- Construcción alcantarillado sanitario Barrios Americas y Raudal del Municipio de Yopal.
- Construcción redes de acueducto Barrio Villa Consuelo (Cra 23 entre calles 34 y 36)



**OBRAS
PROGRAMADAS**

- Terminación Filtro percolador 1 Construcción filtro 2 y 3 y estación de bombeo.
- Construcción de obras de protección de la línea de acueducto en el tramo K2 + 230 en el sector puente de la cabuya entrada a Yopal.
- Elaboración del catastro de redes y formulación del programa de agua no contabilizada para el sistema de acueducto del Municipio de Yopal.
- Construcción alcantarillado sanitario Troncal del Norte, barrio la Esmeralda y barrios Nuevos.



**OBRAS
PROGRAMADAS**

- Construcción tramo alcantarillado sanitario corregimiento Morro Marroquin.
- Construcción alcantarillado sanitario la Guafilla.
- Construcción redes de alcantarillado sanitario Morichal.
- Construcción alcantarillado Pluvial segunda etapa.
- Construcción estación de bombeo barrio Raudal y Americas.
- Construcción alcantarillado barrios: Casiquiare, Casimena, Troncal Caño la Campiña.



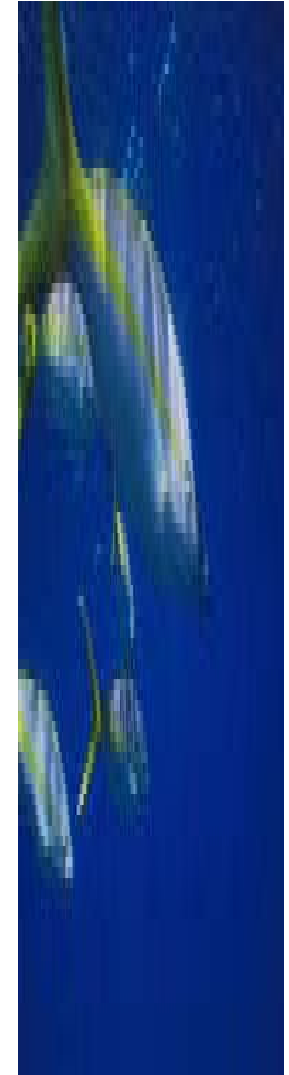
**OBRAS
PROGRAMADAS**

- Construcción canales perimetrales el Remanso, Alcaravan, y Av 40 para recolección de aguas lluvias.
- Mantenimiento pozos profundos de acueducto corregimientos La Chaparrera y Morichal.
- Construcción de redes alcantarillado de aguas residuales del barrio El Remanso.
- Construcción redes de acueducto vereda Planadas.

SISTEMAS

Para el área de sistemas el año 2.004 resultó ser un ejercicio de muy significativa expansión interna en materia de soportes de sistemas de información, especialmente en materia de software, puesto que se ha obtenido la integración completa de todas las áreas de la empresa dentro de la misma plataforma operativa.

Se destaca además el reemplazo del servidor, obteniendo un servidor IBM serie x 225 INTEL xeon3,06 ghz/533mhz,512mb36.





SISTEMAS

**CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE
PROPIEDAD INTELECTUAL. Ley 603 de 2.000**

A la fecha los equipos de cómputo de la empresa cuentan con el suficiente soporte legal del software que en ellos se encuentran instalados, pues la empresa aplica diferentes políticas para prevenir que sus empleados instalen de forma inadecuada, software de cualquier otro tipo diferente al licenciado.



GESTIÓN
HUMANA

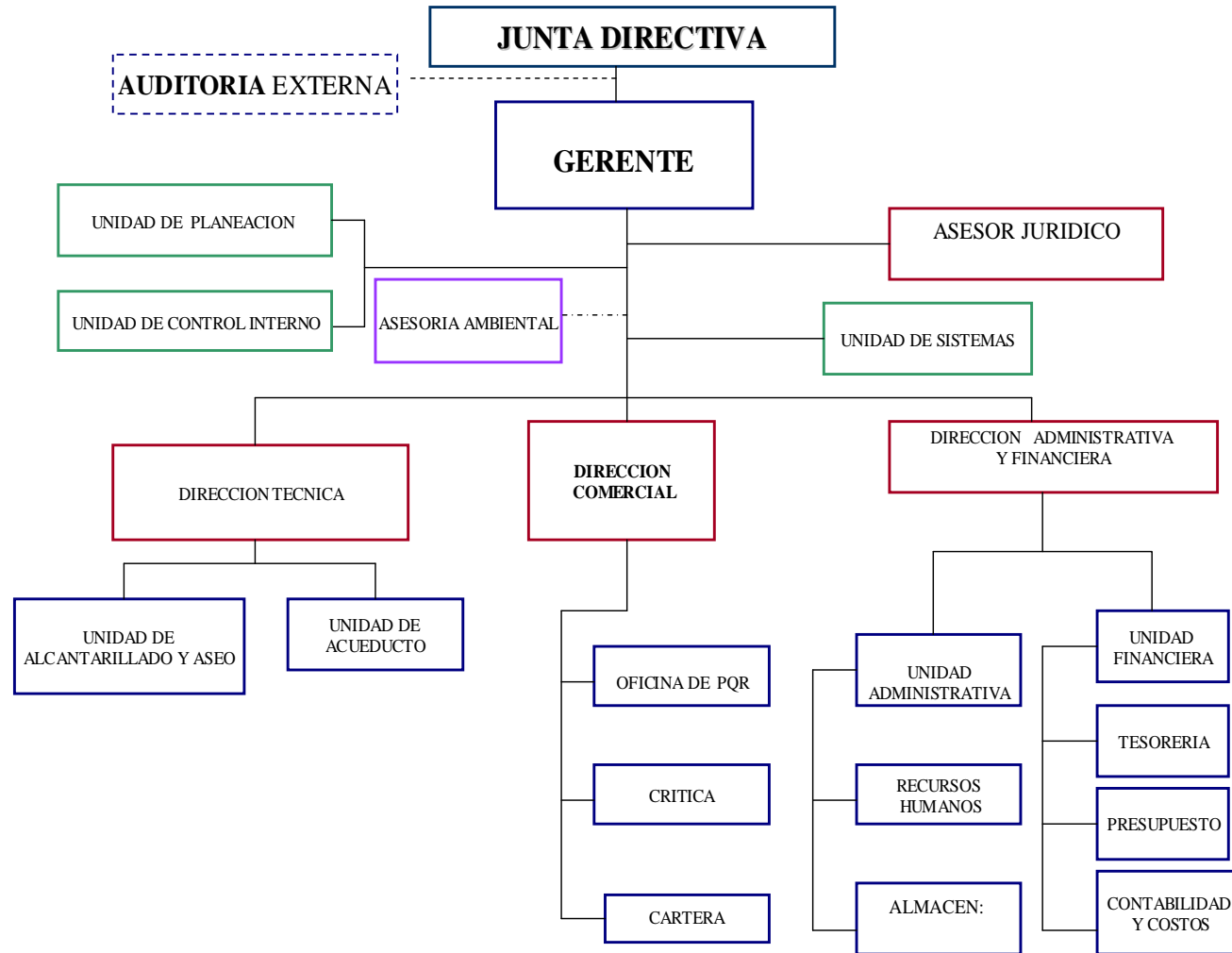
La evolución de la planta de personal al finalizar el año 2.004 presentó un incremento del 8.13% en comparación con el cierre del año 2.003, quedando 93 personas vinculadas.

CAPACITACIÓN

A lo largo del año 2.003, el objetivo principal del área administrativa fue desarrollar actividades formativas que promovieran una cultura de aprendizaje continuo con el fin que los trabajadores mejoren sus competencias.



ORGANIGRAMA



**ESTADOS
FINANCIEROS**

La Contabilidad de la Empresa se lleva por el Sistema de Causación y sus registros se efectúan de acuerdo al Plan General de Contabilidad Pública y se da cumplimiento a las Normas y Procedimientos establecidos por la Contaduría General de la Nación.

A continuación presentamos el balance y el estado de pérdidas y ganancias:



Informe Anual 2.004

BALANCE GENERAL

| | |
|-----------------------|--------------------|
| TOTAL ACTIVO | 109.397.852.156.10 |
| ACTIVO CORRIENTE | 39.540.964.668.01 |
| EFFECTIVO | 20.766.245.047.46 |
| DEUDORES | 18.042.720.366.55 |
| DEPOSITOS ENTREGADOS | 10.704.219.354.70 |
| INVENTARIOS | 23.766.351 |
| ACTIVO NO CORRIENTE | 69.856.887.488.09 |
| PROP,PLANTA Y EQUIPOS | 69.830.630.564.09 |
| TOTAL PASIVO | 58.333.355.415.21 |
| PASIVO CORRIENTE | 15.115.727.949.33 |
| CUENTAS POR PAGAR | 14.814.845.922.33 |
| PASIVOS ESTIMADOS | 109.288.102.00 |
| PASIVO NO CORRIENTE | 43.217.627.465.88 |
| PATRIMONIO | 51.064.496.740.89 |

Informe Anual 2.004

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

| | |
|-------------------------|-------------------|
| INGRESOS | 23.128.841.574.68 |
| TRANSFERENCIAS | 17.355.159.201.65 |
| OTROS INGRESOS | 316.819.787.03 |
| GASTOS | 2.220.173.703.78 |
| CONTRIBUCIONES | 152.866.002 |
| IMPUESTOS, CONT Y TASAS | 149.946.707.64 |
| OTROS GASTOS | 308.152.755.98 |
| COSTOS DE VENTAS | 4.740.306.189 |
| RESULTADO EL EJERCICIO | 16.168.361.681.90 |



ESTADOS
FINANCIEROS

RESULTADO DEL EJERCICIO: Presenta una Utilidad de Dieciséis mil ciento dieciocho millones trescientos sesenta y un mil seiscientos ochenta y un pesos con noventa centavos (\$16.168.361.681.90) los cuales se originaron por las transferencias enviadas por la Gobernación de Casanare y el Municipio de Yopal cuya cuantía es de Diecisiete mil trescientos cincuenta y cinco millones ciento cincuenta y nueve mil doscientos un pesos con sesenta y cinco centavos (\$17.355.159.201.65) dineros entregados con destinación específica para obras de infraestructura para la prestación de los servicios públicos de Acueducto y alcantarillado de Yopal.

ESTADOS FINANCIEROS

Si analizamos el resultado del ejercicio originado con recursos propios podemos establecer que la empresa durante la presente vigencia obtuvo ingresos por la suma de Cinco mil setecientos setenta y tres millones seiscientos ochenta y dos mil trescientos setenta y tres pesos con tres centavos M/cte (\$5.773.682.373.03) y el total de gastos y costos fue de Seis mil novecientos sesenta millones cuatrocientos setenta y nueve ochocientos noventa y dos pesos con setenta y ocho centavos (\$ 6.960.479.892.78) los cuales generan una pérdida de Mil ciento ochenta y seis millones setecientos noventa y siete mil quinientos diecinueve pesos con setenta y cinco centavos (\$1.186.797.519.75)



ESTADOS FINANCIEROS

Es necesario aclarar que dentro del grupo de costos y gastos se encuentra el valor de la depreciación el cual asciende a la suma de Dos mil doscientos noventa millones cuatrocientos dieciséis mil quinientos cincuenta y cuatro pesos M/cte (\$2.290.416.554.00) los cuales no generan ningún desembolso en efectivo pero si afecta el resultado del ejercicio, si restamos este valor a costos y gastos podemos decir que la empresa tuvo un resultado positivo de Mil ciento tres millones seiscientos diecinueve mil treinta y cuatro pesos con treinta y cuatro centavos (\$1.103.619.034.34)

En el año 2.004 se desarrolló un Plan de Inversiones en cumplimiento de objetivos, líneas estratégicas y políticas establecidas. Las tres grandes estrategias de inversión se concentraron en:

- CRECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA.
- FORTALECIMIENTO E INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.
- DESARROLLO INSTITUCIONAL

Como resultado de lo anterior, presentamos la ejecución del presupuesto de ingresos y gastos:

Informe Anual 2.004



COMPORTAMIENTO DE INGRESOS

| DETALLE | PRESUP. DEFINITIVO | INGRESO RECAUDADO | INGRESO X RECAUDAR |
|------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| INGRESOS APROBADOS | 49.745.878.873 | 44.232.439.390 | 5.513.439.483 |
| VENTA DE BIENES | 126.467.104 | 103.746.637 | 22.720.467 |
| VENTA DE SERVICIOS | 4.093.895.686 | 3.487.786.753 | 606.108.933 |
| APORTES DEPARTAMENT. | 22.062.503.181 | 22.062.503.181 | 0 |
| APORTES MUNICIPALES | 9.238.775.176 | 4.543.765.280 | 4.695.009.896 |
| RENDIMIENTO FINANCIERO | 164.330.116 | 164.330.116 | 0 |
| OTROS ING CORRIENTES | 1.591.905.620 | 1.486.040.865 | 105.864.755 |
| DISPONIBILIDAD INICIAL | 12.360.701.990 | 12.360.701.990 | |

Informe Anual 2.004



COMPORTAMIENTO DE GASTOS

| DETALLE | PRESUPUESTO DEFINITIVO | PRESUPUESTO EJECUTADO | PRESUPUESTO POR PAGAR |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Servicios Personales | 954.445.053 | 907.822.377 | 90.604 |
| Serv. Per. Indirectos | 478.536.998 | 452.494.778 | 124.809.961 |
| Gastos Generales | 1.00.799.654 | 930.203.423 | 88.328.273 |
| Gastos de Producción | 1.295.935.548 | 1.170.586.139 | 192.473.521 |
| Servicio de la Deuda | 397.306.957 | 389.534.199 | 10.111.510 |
| Inversión | 16.939.544.599 | 14.486.593.905 | 5.904.041.562 |

GESTIÓN COMERCIAL

Suspensiones y cortes: Suspensión del servicio a la acumulación de dos facturas y corte después del incumplimiento de cuatro facturas. Mensualmente se está realizando en promedio: 970 suspensiones, 141 cortes y 745 reconexiones.

Plan de Alivio: Se estableció un plan de alivio para los usuarios morosos de acueducto y alcantarillado, consistente en descontar un 80% por concepto de intereses, multas y reconexiones para los que pagaran el total de la deuda en el periodo comprendido entre el 23 de febrero hasta el 22 de abril de 2004; y el 50% para los que pagaran el total de la deuda entre el 23 de abril hasta el 22 de mayo de 2004.



Implementación del Paz y Salvo: Se gestionó con la Alcaldía Municipal para que se implementara el Paz y salvo de la Empresa en el Municipio de Yopal, el cual consiste en que en el momento que la administración Municipal celebre contratos con o sin formalidades exija como requisito previo el Paz y Salvo de la Empresa. Lo anterior fundamentado en la Ley 716 de 2001 "Las personas que le deben al estado no podrán contratar con el estado".

Censo: En los primeros días de mayo se inicio un censo por la ciudad de Yopal, con el fin de detectar los usuarios que no estaban matriculados con la empresa o los que tenían acometidas no autorizadas; obteniéndose el siguiente resultado a junio: 350 ilegales, 159 fraudes y 173 fugas corregidas.

GESTIÓN COMERCIAL

Se gestionó con la Administración Municipal y con el Departamento para que en el momento de iniciarse una obra de construcción, urbanización o pavimentación, le solicitarán al contratista los aportes de conexión temporal del servicio de acueducto; esto con el fin de disminuir el porcentaje de agua no contabilizada y por ende aumentar los ingresos.

La empresa en el domicilio del suscriptor. En junio se inició con la nueva modalidad de atención al usuario, la cual consiste en hacer un contacto personalizado y seguimiento permanente del suscriptor en su domicilio, con el fin de prestarle una mejor atención y asesoría en el pago de las deudas y llegar a establecer acuerdos de pago con el usuario.

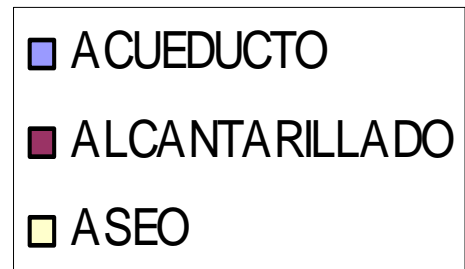
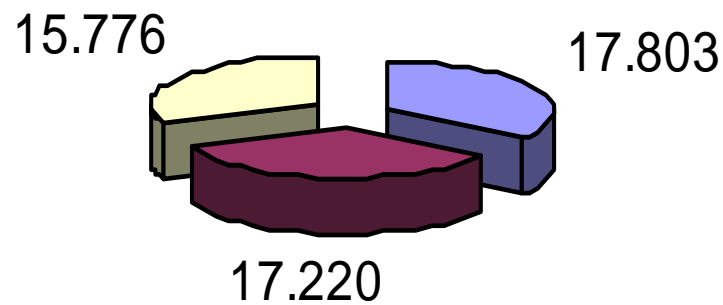
Línea Única P.Q.R. Se instaló una línea telefónica bajo la modalidad 116, para las peticiones, quejas y reclamos, el usuario no necesita venir a la empresa lo puede hacer desde su casa marcando 116 o 6322663

Informe Anual 2.004



SUSCRIPTORES POR SERVICIOS

| | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO |
|--------------|-----------|----------------|--------|
| SUSCRIPTORES | 17.803 | 17.220 | 15.776 |

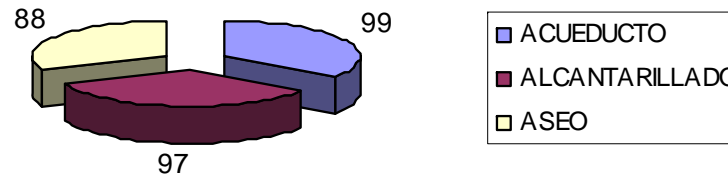


Informe Anual 2.004



COBERTURA POR SERVICIOS

| | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ASEO |
|------------|-----------|----------------|------|
| PORCENTAJE | 99 | 97 | 88 |

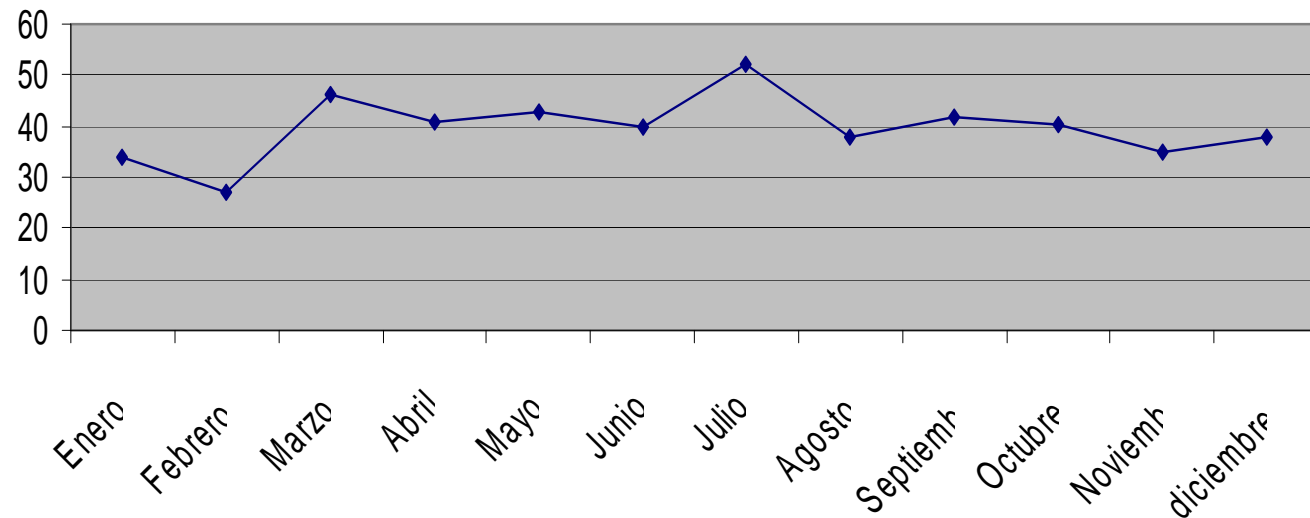




PERDIDAS DE AGUA

En el año 2.004 la Planta de Tratamiento suministro al Municipio 7.524.848 m³ de agua de los cuales se facturaron 4.497.721 m³, existiendo una perdida de 3.027.127 m³ lo que representa el 40% de lo suministrado.

La porcentaje mensual de pérdida de agua del año 2.004 se presenta en el siguiente gráfico:



Informe Anual 2.004



RELACIÓN MENSUAL DE AGUA NO FACTURADA

| Mes | M3 Sumin. | M3. Fact. | % ANC |
|------------|-----------|-----------|-------|
| Enero | 656,829 | 437,571.0 | 33 |
| Febrero | 569,872 | 375,218.0 | 34 |
| Marzo | 639,815 | 347,083.0 | 46 |
| Abril | 672,213 | 397,667.0 | 41 |
| Mayo | 592,823 | 339,996.0 | 43 |
| Junio | 629,258 | 379,730.0 | 40 |
| Julio | 659,491 | 314,532.0 | 52 |
| Agosto | 625,372 | 389,027.0 | 38 |
| Septiembre | 639,662 | 371,347.0 | 42 |
| Octubre | 615,519 | 366,509.0 | 40 |
| Noviembre | 596,119 | 389,014.0 | 35 |
| Diciembre | 627,876 | 390,027.0 | 38 |
| Total | 7,524,849 | 4,497,721 | 40 |

Informe Anual 2.004



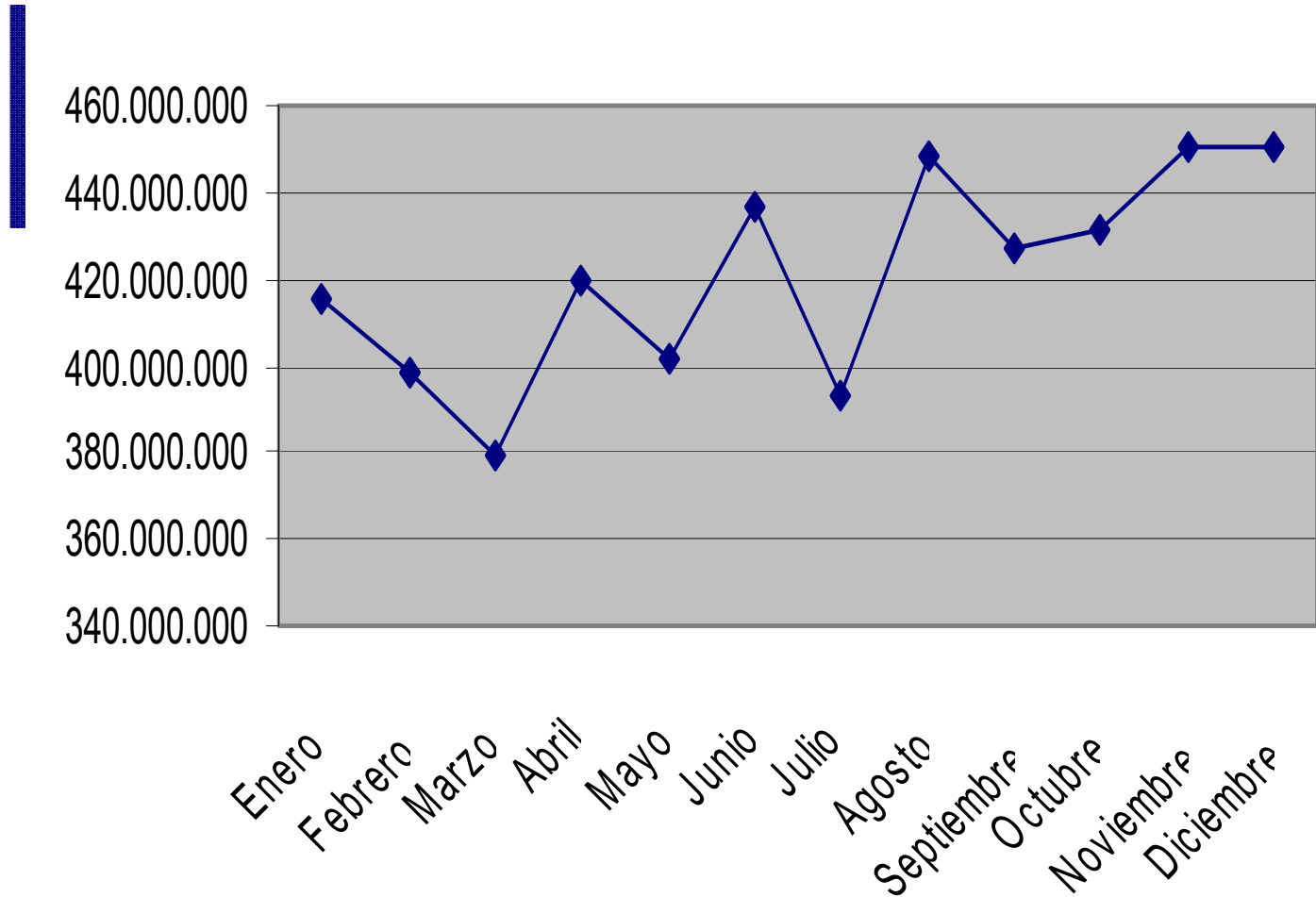
FACTURADO MENSUAL

| Mes | AC+ALC | Cartera | Total |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| Enero | 415,861,869 | 480,981,081 | 896,842,950 |
| Febrero | 398,285,039 | 451,704,488 | 849,989,527 |
| Marzo | 378,979,678 | 430,132,458 | 809,112,136 |
| Abril | 419,841,647 | 423,010,331 | 842,851,978 |
| Mayo | 401,451,492 | 422,314,734 | 823,766,226 |
| Junio | 436,541,965 | 420,052,420 | 856,594,385 |
| Julio | 392,871,289 | 456,466,061 | 849,337,350 |
| Agosto | 448,035,356 | 449,488,907 | 897,524,263 |
| Septiembre | 427,478,938 | 462,814,388 | 890,293,326 |
| Octubre | 431,446,983 | 470,943,922 | 902,390,905 |
| Noviembre | 450,506,242 | 461,443,517 | 911,949,759 |
| Diciembre | 450,676,832 | 455,552,484 | 906,229,316 |

Informe Anual 2.004



REPRESENTACIÓN
GRÁFICA
FACTURADO



Informe Anual 2.004

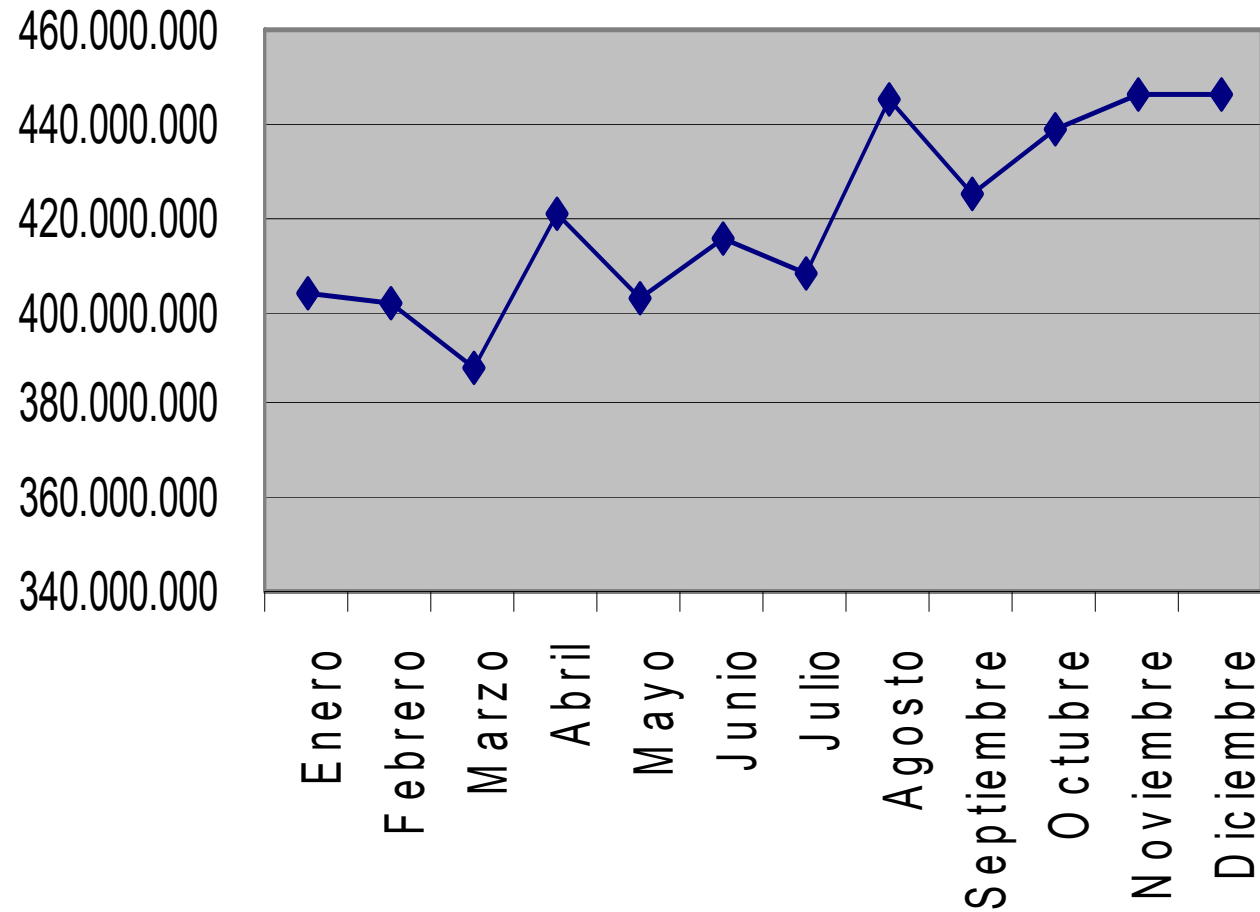


RECAUDO MENSUAL

| Mes | AC+ALC | Cartera | Comis. Aseo | Total |
|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Enero | 247,002,709 | 149,743,404 | 7,351,680 | 404,097,793 |
| Febrero | 235,353,051 | 158,767,051 | 7,821,120 | 401,941,222 |
| Marzo | 246,728,882 | 133,248,793 | 7,405,440 | 387,383,115 |
| Abril | 251,195,828 | 161,661,608 | 7,404,480 | 420,261,916 |
| Mayo | 264,122,875 | 128,887,306 | 9,456,686 | 402,466,867 |
| Junio | 322,082,720 | 84,299,365 | 9,410,677 | 415,792,762 |
| Julio | 301,302,799 | 96,565,691 | 9,928,994 | 407,797,484 |
| Agosto | 329,869,415 | 104,486,694 | 11,119,191 | 445,475,300 |
| Septiembre | 322,736,773 | 91,481,967 | 10,553,125 | 424,771,865 |
| Octubre | 335,647,957 | 92,337,202 | 11,096,278 | 439,081,437 |
| Noviembre | 342,845,742 | 91,624,605 | 11,304,492 | 445,774,839 |
| Diciembre | 324,341,872 | 110,202,351 | 11,230,616 | 445,774,839 |

Informe Anual 2.004

REPRESENTACIÓN
GRÁFICA
RECAUDO



Informe Anual 2.004

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

| Mes | Solicitudes | Reclamos | Quejas |
|------------|-------------|----------|--------|
| Enero | 3,397 | 1,749 | |
| Febrero | 4,229 | 1,939 | |
| Marzo | 4,002 | 904 | |
| Abril | 3,789 | 1,122 | 2 |
| Mayo | 3,174 | 994 | |
| Junio | 2,332 | 1,277 | |
| Julio | 2,558 | 1,292 | 2 |
| Agosto | 2,797 | 1,232 | 2 |
| Septiembre | 2,512 | 1,420 | |
| Octubre | 2,466 | 517 | 2 |
| Noviembre | 2,585 | 1,233 | |
| Diciembre | 3,132 | 1,010 | |
| Total | 36,973 | 14,689 | |

CALIDAD DEL AGUA

La empresa cuenta desde agosto del año 2.002 con un laboratorio de aguas, en el cual realiza los análisis organoléptico, físico, químico y microbiológico, dando así cumplimiento al artículo 34 del decreto 475 de 1.998. El laboratorio participa en los programas de Interlaboratorios de Control de Calidad para Agua Potable PICCAP, autorizado por el Ministerio de la Protección Social.

INFORMES

Se presentaron 54 informes a los diferentes organismos de control entre los cuales se encuentran. Constaduría General de la Nación, Superintendencia de servicios Públicos, Comisión de regulación de agua Potable, Contraloría Departamental, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

PROCESOS EN CONTRA

En la actualidad la empresa tiene dos demandas en contra: Un proceso ordinario al que se le está contestando la demanda y un proceso especial por fuero sindical que se encuentra en la etapa de práctica de pruebas.



