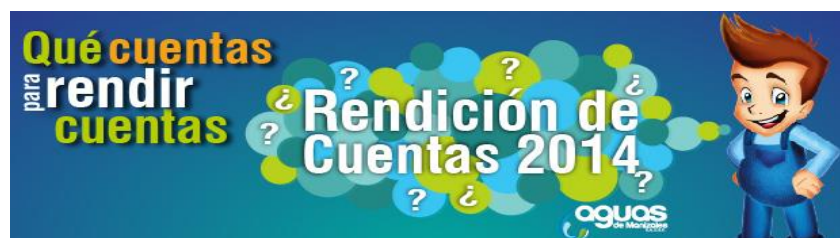


Consolidado de Preguntas y Respuestas formuladas previo a la audiencia pública de Rendición de Cuentas



Pregunta Formulada	Sub Gerencia	Respuestas
¿Qué sucede con la quebrada Manizales?, ¿Es cierto que hay una tutela por la contaminación de la quebrada?	GERENCIA	En la actualidad no existe una tutela por la contaminación de la quebrada Manizales

Pregunta Formulada	Sub Gerencia	Respuestas
¿Qué contratos o convenios se podrían llegar a tener o se cuenta con otras ciudades?	PLANEACION	Actualmente somos los dueños del 85% de las acciones de Aguas de Tumbes empresa operadora de los servicios de Agua Potable y Saneamiento en el Departamento de Tumbes – Perú. Esta operación es un contrato de Concesión.



<p>¿Qué proyectos tiene Aguas de Manizales a nivel internacional para mejorar su imagen?</p>	<p>PLANEACION</p>	<p>En el Perú, por la operación de Aguas de Tumbes, somos reconocidos como buenos operadores de sistemas de agua potable y saneamiento, cumpliendo las metas de gestión en un 96%.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Pregunta Formulada</p>	<p>Sub Gerencia</p>	<p>Respuestas</p>
<p>¿Qué podría mejorar Aguas de Manizales en la atención al cliente?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>La Empresa debe seguir con su misión: "Estar Más Cerca de la Gente", las necesidades no se deben volver quejas, sino que a cada solicitud se le debe dar una pronto solución, como se ha venido mejorando poco a poco. Para mejorar la atención la Empresa se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> *ofrecer la posibilidad de pagar los acuerdos de pago para quienes tienen dificultades económicas en cualquier punto de recaudo de la ciudad (tenemos 327 puntos), *acortar los tiempos de instalación de conexiones nuevas de agua, *mejorar sus sistemas de información para facilitar la trazabilidad de las solicitudes. *mejorar la comunicación para que los usuarios conozcan los programas de la Empresa. *continuar con la sectorización para disminuir los cierres por daños y los cierres por mantenimiento de la infraestructura.
<p>¿Qué ayudas pueden dar a través de Cupo Fácil para mejorar la calidad de vida de los usuarios?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Mediante el programa de financiación de Aguas de Manizales, damos oportunidad a la comunidad de bancarizarse y así crear una historia crediticia que le permita en un futuro acceder a créditos de vivienda y educación, todo esto en cuotas cómodas, variedad de</p>



		plazos y a una tasa justa . Parte fundamental de nuestro programa es que damos acceso a la comunidad a diferentes productos de nuestras diferentes líneas de negocios, como electrodomésticos, materiales para construcción, tecnología, motos y seguros entre otros.
¿Qué ayuda presta Aguas de Manizales a madres cabeza de familia?	SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.	Con la generación de empleos en las diferentes obras civiles que se ejecutan por parte de la empresa, por cada 10 hombres contratados una es mujer cabeza de familia, éstos como empleos directos. Así como, los empleos indirectos que se generan como producto de las mismas: elaboración de almuerzos, venta de minutos, fotocopias, alquiler de bodegas en las casas para las obras.
¿Por qué en el programa de Cupo fácil el costo de financiación es mucho mayor que el valor del mismo producto?	SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.	Dado que la tasa de interés aplicada en nuestro programa es regulada por la Superintendencia Financiera es imposible que se dé el evento en el que la sumatoria de los intereses supere el monto financiado.
¿Qué programas de concientización del cuidado del agua y los recursos naturales realizan en los sectores rural y urbano?	SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.	Guardianes del Agua Gestores del Agua Limpieza de Sumideros Ruta del agua Amigos del Acueducto Acompañamiento social en obras civiles



<p>¿Qué planes de manejo o control del uso del Agua tienen implementado en el sector industrial de Manizales?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>La Empresa ha empezado a implementar una estrategia de “Producción Más Limpia”, lo que consiste en desarrollar continuamente actividades ambientales, preventivas e integradas en los procesos productivos, para reducir los riesgos relevantes a los humanos y al medio ambiente.</p> <p>Es así como actualmente la Empresa tiene un Plan que contempla principalmente asesorías en uso eficiente y ahorro de agua a sus Grandes Clientes, los cuales son denominados así por tener como principal característica consumos mensuales superiores a los 200 m3. A través de estas asesorías se da ese acompañamiento y apoyo a las industrias para que optimicen sus actividades productivas, identificando el papel que cumplen dentro de las empresas sus procesos de producción, mantenimiento, calidad e infraestructura, además de tener en cuenta la importancia que tiene el personal para la realización de las buenas prácticas operacionales que contribuyan al uso eficiente y ahorro de agua. Como herramientas de control se está promoviendo la Telemetría y la Caracterización de Vertimientos.</p>
<p>¿A los empleados de Aguas de Manizales les cobran el servicio de acueducto debido a que en algunas empresas con la misma naturaleza jurídica se omite este cobro a los trabajadores?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>En la Empresa no existe tal beneficio. Todos los colaboradores de Aguas de Manizales pagan la factura como cualquier usuario.</p>



<p>¿Qué sucedió con la propuesta hecha en varias ocasiones por los Gestores del Agua para aprovechar los tanques y recoger las aguas lluvias?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>La propuesta fue recibida de manera positiva, pero el tema de aguas lluvias no es responsabilidad de Aguas de Manizales, empresa de acueducto y alcantarillado; la propuesta particular de uno de los Gestores del Agua dirigida a las instituciones educativas se ha sugerido presentarla a la Administración Municipal. Con los Gestores del Agua se logró la georeferenciación para la ubicación de los tanques plásticos, aprovechándolos en caso de emergencia o suspensión del servicio mayor a 48 horas. Esta información es vital, aún cuando esperamos que gracias al Plan Blindaje no vuelvan a ocurrir emergencias de suministro de agua.</p>
<p>¿Qué hacen con el suscriptor que no ha obtenido deudas con Cupo Fácil y termina pagando la deuda que otro adquirió?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Cupo Fácil otorga financiaciones personales, de manera que el inmueble (entiéndase también el propietario) no es solidario con las obligaciones de los usuarios del servicio. Ante el evento de desalojo de la vivienda, el proceso de Cartera de Aguas de Manizales traslada la obligación al nuevo domicilio del titular de la misma. En caso de que una persona (propietario o no del inmueble) pague una obligación que no le corresponde, Aguas de Manizales hace la devolución correspondiente del dinero previa comprobación del hecho.</p>
<p>¿Qué solución se le dará a los habitantes de Villa Julia respecto de las aguas que recibe el alcantarillado por parte de Palo Negro?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Debemos realizar una obra civil que ya tenemos valorada económicamente. La inversión es muy alta, estamos buscando el presupuesto, pero reconocemos la prioridad.</p>
<p>¿Por qué hay fechas diferentes para la entrega de facturas?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Porque la facturación depende de los consumos registrados por los medidores que se encuentran ubicados en cada uno de los predios, esta lectura se realiza durante todo el mes por la imposibilidad de leer en</p>



		<p>un solo día todos los medidores de la ciudad. Por tal razón se tiene distribuida la ciudad en 12 ciclos de facturación diferentes organizados por sector geográfico, es así que se realizan 12 facturaciones durante el mes y cada uno de ellos tiene diferente fecha límite de pago sin recargos.</p>
<p>¿Qué capacitación reciben quienes leen los contadores, pues hay diferencias que afectan al usuario? ¿Qué verificación hacen para justificar las variaciones?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Los Colaboradores que realizan la lectura de los medidores mensualmente se encuentran debidamente capacitados en el manejo de equipos para la toma de lecturas, en el manejo de rutas, en el manejo de medidores. Las lecturas son tomadas por rutas dentro de un mismo ciclo, estas rutas se rotan mensualmente con todos los lectores, es decir que un mismo lector no repite la misma ruta del mes anterior. Adicionalmente se les tiene establecido unos controles en el dispositivo de lectura para que no puedan visualizar ni la lectura anterior ni el consumo promedio, lo que garantiza que la lectura sea la real registrada por el medidor.</p> <p>Adicionalmente se realizan las actividades de verificación de consumos cuando estos presentan desviaciones significativas por aumentos o reducciones en los consumos. Para consumos promedios entre 0 y 40 m³ los que presenten una variación mayor al 65% y para consumos por medios superiores a 40 m³ cuando se presente una variación superior al 35%.</p> <p>Estas actividades consisten en realizar una visita al predio y verificar la causa que motivo la desviación del consumo, revisando posibles daños perceptibles o fugas internas imperceptibles o si es del caso retirando el medidor para la prueba en el Laboratorio de Medidores de la Empresa, el cual se encuentra debidamente acreditado por la ONAC</p>



<p>¿Los daños graves no son atendidos aun cuando sea un derecho de petición?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Sin importar la forma en que se haga la solicitud, existen hechos que ameritan prioridad, y como tal se atienden. Así, todas las solicitudes que se generan a través del Call Center, de manera personal o por escrito como derecho de petición, son tramitadas con la debida diligencia. Los daños que se presentan sobre la infraestructura operada por Aguas de Manizales S.A. E.S.P., se clasifican con una escala de prioridades predefinidas; relacionadas con el riesgo para la comunidad y la prestación del servicio. Las peticiones y solicitudes que son objeto de una evaluación técnica toman más tiempo porque se deben analizar las inversiones, pero en todos los casos respondemos, para informar al usuario, dentro de los 15 días hábiles que nos otorga la Ley.</p>
<p>¿En qué se invierten los intereses de los créditos de la empresa?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Los intereses obtenidos por las financiaciones cubren en principio los costos y gastos asociados al procesos, los remanentes son revertidos a los presupuestos de Aguas de Manizales e infimanizales para atender necesidades propias de la operación de ambas empresas.</p>
<p>¿Por qué pagamos hasta 14 facturas en el año?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>La empresa nunca solicitó el pago de 14 facturas en un año. Debido a la emergencia presentada en el año 2011, el cronograma de facturación se afectó. No se movieron las fechas de lectura de medidores, pero si las de facturación. A los inmuebles que en 2011 se le expedieron 11 facturas, debimos facturarles la que faltaba en el 2013. Con esto se buscó que la fecha de lectura y la fecha de cobro se acercaran, como lo solicitaba la comunidad.</p>



<p>Si una familia compuesta por 10 personas consumen 45 mt cúbicos mensualmente, ¿por qué razón se cobra el desincentivo pese a que siempre tiene el mismo consumo?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Lamentablemente, la Resolución que nos obliga a cumplir el cobro del concepto del desincentivo, no hace relación al número de personas que se surten, se limita a decir a los Usuarios Residenciales. Por otra parte, la Empresa ha efectuado ingentes esfuerzos para lograr que se excluya de este cobro al Departamento de Caldas, enviando peticiones al IDEAM, CRA, Superservicios. Existe una Acción Popular buscando la suspensión de dicho cobro.</p>
<p>Mi inconformidad y pregunta es por la tramitología que tengo que hacer para instalar un contador, siendo el dueño del predio a pesar de cumplir con los requisitos no ha sido posible la instalación en el tiempo requerido</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>En cuenta a los requisitos, la Empresa debe acatar lo dispuesto por la ley respecto al tema. Además, se autoriza e instala dentro de los términos previsto en la norma. Para el caso en comento, se deben da la información exacta para saber que aconteció con la petición. Una solicitud de esta clase, se devuelve por no cumplir los requisitos.</p>
<p>¿Por qué al momento de presentar una petición, queja o reclamo en la ventanilla de la empresa, nunca nos entregan un radicado o consecutivo, porque cuando uno se dirige a consultar en qué va la queja le responden que si recuerda el día en que se presentó, deberían ser un poco mas ordenados en esto?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Las instrucciones precisas que tiene el personal de Información y Reclamos, es entregar copia del PQR que se eleva personalmente; además, el Usuario lo puede exigir y la obligación de nosotros es darla. Por otra parte, por lo general, la trazabilidad se da con el N° de Suscriptor. De no tenerse el número del Suscriptor, se solicitan los datos del predio y/o nombre de quien llega la factura para realizar la consulta en el sistema y suministrar la información correspondiente del PQR.</p>
<p>¿Por qué la empresa constantemente hace llamadas solicitando información de los usuarios y ofertando servicios, creo que eso va en contra de la protección de datos?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Aguas de Manizales S.A. E.S.P., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que regulan la recolección y tratamiento de los datos de carácter personal y establecen las garantías para el debido tratamiento de la información personal, informo en su momento a los Titulares para el Tratamiento de sus datos personales, acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la</p>



		<p>forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se da a los datos personales. A través de los medios permitidos por la ley, solicitó que los titulares manifestaran si consideraban pertinente recibir información de los productos. Además, el titular respectivo, en cualquier momento puede solicitar que no se le sigan ofertando servicios o pidiendo datos, etc..</p>
<p>Quiero conocer el porqué de los incrementos en la facturación debido a los trágicos sucesos de finales del año 2011, así como el porqué de la falta de acciones preventivas anteriores a este año en la planta Niza.</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Las tarifas solo se actualizan cuando el Índice de Precios al Consumidor, IPC Nacional, establecido por el DANE, se acumula como mínimo en un 3%, esto de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 200 de 2001. Los incrementos no tienen nada que ver con los sucesos de Aguas de Manizales, estos se generan, se aprueban y se aplican a nivel nacional. Frente a las acciones preventivas anteriores al 2011 en la Planta Niza, la Empresa se abstiene de hacer comentarios que involucran otras administraciones, pero se reconoce el Plan Blindaje donde a partir del 2012 la empresa ha hecho grandes esfuerzos por ofrecerles a los manizaleños mayor tranquilidad.</p>
<p>Qué consecuencias traen los presupuestos generados para las indemnizaciones a las víctimas del trágico caso CERVANTES, al cual se le vienen dando largas que por lógica representan mayores erogaciones. Toda esta desatención en la administración no la están cobrando vía factura?</p>	<p>SUB GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>Aguas de Manizales y la Alcaldía quieren buscar una conciliación para ayudar a los afectados de Cervantes en la mitigación de los perjuicios que sufrieron, sin que esto implique el reconocimiento de responsabilidad por ninguna de las dos entidades. El dinero para el pago en ningún momento saldrá de las tarifas que se cobran a los usuarios, para esto se utilizarán las utilidades de la empresa. Por eso se propone un pago por años, dando la posibilidad de generar los dividendos necesarios para pagar la conciliación. Se debe tener claro que el pago de los valores acordados se hará únicamente cuando los órganos de control y los jueces lo aprueben.</p>



<p>Las facturas llegan muy caras. Al cancelar mi factura en Susuerte, al tercer día llegaron muy temprano a suspender el servicio sin avisar. Quiero que me expliquen el proceso de corte. Dirección: Calle 95 #36-15 Barrio La Enea</p>	<p>SUB GERENCIA SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>Las facturas que entrega Aguas de Manizales incluyen 4 servicios de 3 empresas diferentes, por eso parecen caras, pero la tarifa de acueducto y alcantarillado de Aguas de Manizales es una de las más bajas del país en comparación con las ciudades capitales.</p> <p>Para el proceso de corte, la Empresa ha implementado estrategias para evitar la suspensión del servicio por falta de pago, dando diferentes facilidades al usuario, además de los 68 días que el usuario siempre ha tenido para pagar su factura, antes de la suspensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Acuerdos de Pago: financiación de la deuda hasta en 36 cuotas. *Puntos de recaudo: 327 puntos en Manizales para pagar la factura. *IVR: mensaje telefónico que le avisa que se suspenderá el servicio por falta de pago, el mensaje se envía al número de teléfono que tiene registrado en las bases de datos de Aguas de Manizales (el cliente debe actualizar sus datos). *Posibilidad de pago en el momento de la suspensión del servicio: ante la imposibilidad de movilizarse hasta un punto de pago, el personal de suspensiones está dotado de un datafono móvil para recibir con tarjeta los pagos. *Sistema Segovia: ahora los pagos que se hacen en los puntos autorizados entran el mismo día al sistema de la empresa, este sistema lleva un mes funcionando.
<p>¿Por qué se generó el incremento en la facturación, se requiere más explicación de la factura?</p>	<p>SUB GERENCIA SERVICIO AL CLIENTE</p>	<p>La facturación en su conjunto se ha mantenido muy estable, el consumo de agua en Manizales no cambia mucho, la Empresa ha facturado alrededor de 17.5 millones de metros cúbicos por año desde 2012, cifra inferior al consumo de 2010 donde se facturaron 18.2 millones de metros cúbicos.</p> <p>Es posible que la factura requiera más explicación, pero</p>



	la Empresa ha llevado a cabo varias jornadas de capacitación por barrio, además de los programas de Aguas Toca Su Puerta que se realizan mensualmente en un barrio diferente, donde se explica la factura.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pregunta Formulada	Sub Gerencia	Respuestas
¿Quién debe pagar los daños internos de acueducto o alcantarillado de una vivienda ya sea rural o urbana?	SUB GERENCIA TECNICA	De acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente, entre otros, el Reglamento de Agua Potable y Saneamiento básico RAS 2000 y Decreto 302 de 2000, las redes internas y las acometidas de acueducto y alcantarillado, en las cuales se encuentran incluidas las cajas, medidores y la tubería que se conecta hasta las redes locales (estas administradas por la Empresa), son de carácter privado y, consecuentemente, de responsabilidad de sus Propietarios o Suscriptores o Usuarios o Poseedores su mantenimiento y reparación .
¿Qué medidas toma Aguas de Manizales para mitigar el impacto ambiental?	SUB GERENCIA TECNICA	En la relación con las actividades asociadas con la operación y mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado de la ciudad, desde el punto de vista ambiental se realiza una gestión responsable de todos los desechos o subproductos generados, los lodos extraídos por el equipo hidrovaciador así como aquellos producto del mantenimiento de los sistemas de tratamiento de aguas residuales, son estabilizados y posteriormente dispuestas de forma adecuada en el relleno sanitario. En cuanto a los escombros generados estos se disponen en las escombreras autorizadas para tal fin. Finalmente existe una gestión responsable de los desechos generados a partir de las



		<p>reparaciones, donde se recuperan los materiales optimizados y se les da una disposición adecuada según sea el caso.</p> <p>Todos los proyectos que se ejecutan en Aguas de Manizales S.A. E.S.P. se realizan a través de un respeto con la naturaleza. Para ello, se cumple con la normatividad existente tanto a nivel nacional como a nivel local. Para colocar un ejemplo al respecto, previo a la realización de una obra que tenga que cruzar o intervenir un cauce o cuerpo de agua se realiza a través de Corpocaldas un permiso para ocupar un cauce, sin este permiso no se inicia la obra.</p>
<p>¿Los daños graves no son atendidos aun cuando sea un derecho de petición?</p>	<p>SUB GERENCIA TECNICA</p>	<p>Todas las solicitudes que se generan a través del call center u oficios remitidos a Aguas de Manizales, son tramitadas con la debida diligencia, en relación a los daños que se presentan sobre la infraestructura operada por Aguas de Manizales, existen unas prioridades definidas que se atienden de forma inmediata, estas se relacionan con daños que afecten la prestación del servicio o impliquen un riesgo para la comunidad, las otras peticiones son objeto de una evaluación técnica a partir de la cual se priorizan las ejecuciones. Existen otro tipo de solicitudes en las que es necesario realizar los debidos procesos estipulados por la ley y que principalmente están asociados a la intervención en las acometidas cuyos costos deben ser sufragados por cada uno de los usuarios. Finalmente otras actividades relacionadas con la intervención de redes internas son objeto de asesoría por parte de nuestro personal técnico no obstante Aguas de Manizales no realiza estas intervenciones por tratarse de redes internas de acueducto y/o alcantarillado a excepción de los servicios prestados por el fontanero amigo o independizaciones de acueducto realizadas a través de nuestros aliados comerciales.</p>



<p>¿Quiero saber cuánta plata se invirtió en el parque del agua y el por qué se trajo luces de otros países?</p>	<p>SUB GERENCIA TECNICA</p>	<p>En el parque del agua se invirtieron para la construcción de la obra \$3.376'563.566. Con respecto al sistema de luces. Desde el momento de la concepción de parque se buscó que éste fuese amigable con el ambiente, de tal manera que se instaló una serie de bombillos que tuviese bajo consumo de energía. Actualmente esta tecnología es conocida como LED y se fabrican en los Estados Unidos y Asia, es por esta razón que el contratista se vio en la necesidad de importar este tipo de iluminación.</p>
<p>¿Con qué frecuencia se realiza la revisión del alcantarillado de la Ciudad?</p>	<p>SUB GERENCIA TECNICA</p>	<p>Contamos con un programa permanente de inspección de redes de alcantarillado en toda la ciudad, que nos permite determinar el estado de las mismas y de esta manera priorizar las inversiones de acuerdo con las necesidades, durante el año 2014 se realizó la inspección de 32841 M l de redes de alcantarillado en toda la ciudad, de los cuales 17189 ml, corresponde a la inspección de redes de las cuales no se contaba con ninguna información. Actualmente nos encontramos en proceso de adquisición de un equipo de diagnóstico que cuenta con una tecnología más versátil que nos permitirá llegar a lugar que no se han podido inspeccionar a la fecha, así como incrementar el rendimiento de esta actividad.</p>
<p>¿Qué solución otorga la empresa al sector de la Avenida del Guamo para contar con el servicio?</p>	<p>SUB GERENCIA TECNICA</p>	<p>En el sector de la avenida del guamo, Aguas de Manizales cuenta con infraestructura para prestar el servicio de acueducto y en referencia al sector de la quebrada el guamo, se viene prestando el servicio con normalidad a los habitantes del sector mientras se desarrollan los proceso de reubicación por parte de la administración municipal.</p>
<p>Deseo saber ¿cuál es el procedimiento que se está realizando en el barrio Estambul y en que beneficiará a la comunidad?</p>	<p>SUB GERENCIA TECNICA</p>	<p>El municipio de Manizales está realizando un mejoramientos en la infraestructura de movilidad, específicamente en el pavimento de vías. Como por las vías públicas se encuentran instaladas las redes de acueducto y alcantarillado era necesario proceder a profundizarlas de tal</p>



		<p>manera que perjudicaran en las obras de para el soporte de las vías. Con la profundización de esta infraestructura se minimizará el riesgo por roturas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • "Quiero que me expliquen, por favor, las razones por las cuales, con inusitada frecuencia, especialmente en días festivos, vacaciones y fines de semana, Aguas de Manizales suspende el servicio del acueducto en el Condominio La Palmera, vereda La Cabaña del municipio de Manizales, casa 3, con numero de suscriptor 83213.?.; Ello ha sucedido durante los 11 años 6 meses que lleva de construida la casa mencionada. • En la mayoría de las ocasiones en que llamamos a reportar la suspensión del servicio, nos dicen a mi esposo o a mí que no se ha tenido noticia de daño alguno. • Entonces, con todo respeto, pregunto. Es que la empresa Aguas de Manizales, que se presenta como una empresa que presta, en general, un excelente servicio, no cuenta con algún sistema que alerte sobre los daños que se presentan en el sitio ya referido? • Cuál es la gestión de los fontaneros en dicha región, que constantemente están dejando vaciar el tanque ubicado en Morro caliente, cerca del Condominio en mención? • Por qué, pese a la continua suspensión 	<p>SUB GERENCIA TECNICA</p>	<p>ü Aguas de Manizales S.A. E.S.P. informa que efectivamente se tiene identificado la situación del condominio la Palmera y los alrededores que son abastecidos del tanque Morro caliente. Todos los acueductos son diseñados para abastecer una población determinada proyectando su crecimiento demográfico, sin embargo el caso de la zona que se abastece del tanque Morro caliente es atípica, ya que se convirtió en una zona de expansión campestre, lo que implica en determinadas épocas del año la población flotante demande una mayor cantidad de caudal, excediendo la capacidad del sistema de acueducto, esto sin tener en cuenta los usos que se le dan al agua y que debería ser estrictamente para consumo humano. A partir de esta situación el personal técnico de la empresa se ha visto obligado a realizar racionamientos temporales que permiten compensar el sistema y evitar afectaciones más prolongadas</p> <p>ü Es de anotar que con el ánimo de garantizar un buen servicio en el sector mencionado se han realizado varias actividades tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se calibran las válvulas reductoras de presión en dicho sector, con el fin de evitar daños causados por altas presiones. • Se realizó reposición de un tramo de 280 metros de red de acueducto de 90 mm en el sector el Caney en donde se estaban presentando daños continuamente. • Se están abasteciendo los usuarios ubicados en la parte baja del circuito de Morro caliente por el circuito de San Peregrino, con el fin de disminuir la responsabilidad del tanque Morro caliente y de esta forma disminuir la demanda



en la prestación del servicio de acueducto por largas horas, ello no se ve reflejado en el valor a pagar por el mismo, en la correspondiente factura?

- Por qué persiste el problema a pesar del llamado de atención que le hizo a Aguas de Manizales la Superintendencia de Servicios públicos ante una queja por mi formulada en el sentido referido en las preguntas anteriores?
- Por qué la válvula que dijeron había puesto en el sistema, cerca de mi casa, no ha funcionado para evitar el vaciamiento del tanque de Morro caliente?
- Espero, por favor, respuestas claras y precisas, ya que se presenta una falla contante en el servicio público de acueducto que nos debe prestar la empresa Aguas de Manizales.
- Las repetidas llamadas nuestras, reportando suspensiones en el servicio, en nuestra casa, deben costar en los registros de la empresa.

de caudal.

- Se programan más fontaneros para la zona en semana santa y demás temporadas de alta afluencia de personas, con el fin de atender oportunamente las solicitudes de los usuarios y realizar monitoreo continuo de los tanques y redes del sector.
- Se realizó una campaña de sensibilización, haciendo un llamado al uso racional y adecuado del servicio de acueducto.

Actualmente aguas de Manizales se encuentra realizando todos los estudios técnicos que permitan buscar una solución a la problemática que se viene presentado en el sector, asociada al incremento de la demanda en algunas temporadas.

-En relación a los fontaneros que prestan el servicio en el zona, su actividad está relacionada con la operación y mantenimiento del sistema de acueducto, dentro de sus labores se encuentra realizar el recorrido y monitoreo de los tanques de almacenamiento y de las redes de distribución, vale la pena anotar que el carácter rural del sistema de acueducto implica complejidades relacionadas con la extensión de las redes de acueducto así como los lugares en los que las mismas están instaladas y que hacen en oportunidades complejo identificar daños en el sistema. En relación a la operación de los tanques de almacenamiento, las disminuciones en los niveles de los mismos en los periodos mencionados son derivados de consumos que exceden la capacidad del sistema y no obedecen a omisiones en la operación del mismo, por lo tanto los fontaneros se encargan de administrar de la mejor manera posible el sistema en función al caudal disponible para abastecer los sector.



	<p>-En relación al valor de factura, se informa que el valor de la misma está asociada al consumo que registra el medidor de cada inmueble.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Felicitaciones recibidas

- La empresa Aguas de Manizales, me parece muy satisfactoria ya que brindan servicios con una calidad y excelencia, también me parece muy buena ya que con sus diversos productos nos favorecen a nosotros como los alcantarillados que sin ellos nos inundamos e incluso nuestro entorno sería contaminado, también me parece muy interesante como es la organización para limpiar y purificar el agua para poderla mandar a hogares, Aguas de Manizales, una empresa que se compromete a satisfacer nuestras diversas necesidades y el mejoramiento continuo de los servicios de acueducto
- Felicitación. Para mí el servicio es excelente, en Campo Hermoso no sufrimos por nada, no tengo queja. Costoso pero excelente

