



1. ¿Cómo garantizan el Mínimo Vital en toda la población?

R: / El mínimo vital es un programa que se crea en el Municipio de Manizales a través del acuerdo 960 del 3 de agosto de 2017 del Concejo Municipal. Este mínimo vital será de 5 m3 para acueducto y alcantarillado.

Para acceder al programa se deberán acreditar los siguientes requisitos:

1. Estar identificado en la base de datos de la empresa prestadora del servicio público de acueducto como suscriptor en el municipio de Manizales
2. Encontrarse clasificado en el SISBEN versión 3 con un puntaje menor o igual a 25 puntos
3. Habitar una vivienda clasificada en los estratos socioeconómico 1 y 2
4. Tener un medidor individual que registre el consumo de acueducto.

El beneficio del programa mínimo vital se perderá por las siguientes razones:

1. No estar al día en el pago de la factura del servicio público de acueducto
2. Consumir más de 13 m3 durante el mes de consumo-

Esta solicitud debe realizarse en el Calle 19 No. 21 – 44 Alcaldía Municipal Bloque B Oficina del SISBEN Piso 2, Ventanilla mínimo vital, para lo cual se deberá diligenciar el formulario correspondiente y anexar copia de la factura de acueducto y el certificado del SIBEN.

2. ¿Qué se está haciendo para concientizar a la población sobre el cuidado del agua por parte de Aguas de Manizales?

R: / La Empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P lleva a cabo diferentes procesos tanto con el cliente interno como externo para concientizar a toda la población sobre la importancia del cuidado del medio ambiente en especial del agua y de la infraestructura.

A nivel interno se realiza campañas de buen uso del recurso hídrico a través de información enviada por la intranet, a la cual tiene acceso todos los empleados de Aguas de Manizales, de igual manera la página WEB de la empresa donde también emite constantemente dicha información para todas las personas que entren al portal de la página de la empresa, en las carteleras internas y a través del correo también se publica información sensibilizando a nuestro cliente interno de dicha responsabilidad.

Desde al Área de Responsabilidad Social Empresarial, se viene ejecutando desde la creación de la empresa programas y proyectos que buscan como fin último educar a la población en el cuidado del agua, pasando por población de todas las edades, de todos los estratos sociales y de diferentes condiciones.

En la actualidad RSE, ejecuta durante todo el año, 14 proyectos y realiza 5 actividades, encaminados a atender a diferentes poblaciones a través de sus 4 estrategias de atención:



Desarrollo Rural: Busca llevar la empresa a la población del sector rural, a través de los proyectos: Conexiones nuevas y Gestores del Agua Rurales, donde se busca sensibilizar y capacitar a los líderes de este sector en el cuidado del recurso hídrico y la infraestructura, adicional a ello se capacitan en temas pertinentes para el mejoramiento en la calidad de vida.

Educación Ambiental: A través de esta estrategia se busca sensibilizar y educar a toda la población tanto estudiantil como en general, a través charlas y salidas ambientales a la Reserva Rio Blanco y Planta Niza, donde conocen sobre la Cuenca de Rio Blanco y el proceso de captación y potabilización del agua y del proyecto de saneamiento que se realiza en los ríos y quebradas de la ciudad de Manizales, a través de los proyectos de: Guardianes del Agua, Amigos del Acueducto y Ruta del agua

Cultura Ciudadana y participación comunitaria: pretende a partir de diferentes experiencias que la población en general participe a través de jornadas lúdicas, pedagógicas, conversatorios y artísticas, y aprendan de la importancia del cuidado del agua y de la infraestructura a través de los proyectos: Aguas toca su puerta, Gestión social en Obras Civiles, Limpieza de sumideros, Gestores del Agua Urbanos y Turismo Social.

Atención a población vulnerable: Aguas de Manizales S.A. E.S.P. desde su política de responsabilidad social y en atención a población vulnerable, desea intervenir de forma directa diferentes grupos de dicha población, a través de la sensibilización y capacitación en cuidado del agua y la infraestructura y temas de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada grupo atendido, los proyectos son: Pedagogía Mínimo Vital, Proyecto Saneamiento, Factura Braille, Capacitación en Sistema Braille, Diplomado en Ambiental en la Cárcel de Varones y programa de Inclusión.

3. ¿Por qué cobran el contador del agua si yo como usuaria de Aguas de Manizales tengo que seguir pagando el agua toda la vida?

R: / Los medidores de acueducto son de propiedad del suscriptor de acuerdo con lo establecido en el Decreto 302 de 2000, artículo 14 de los medidores, el cual establece “Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas” a las que se refiere el inciso siguiente.



La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

4. ¿Por qué cobran alumbrado público en sectores donde el alumbrado público está dañado?

R:/ El Alumbrado Público es prestado por la empresa Instituto de Valorización Municipal, no es responsabilidad de Aguas de Manizales. Con dicha empresa se tiene un convenio de facturación y recaudo. Cualquier inquietud al respecto debe ser tramitada directamente con INVAMA

5. ¿En que se basan para hacer los cobros adicionales de EMAS e Invama? En mi casa pago más de estos que de consumo

R:/ El servicio de Aseo y el cobro de Alumbrado Público son responsabilidad de la empresa EMAS e INVAMA respectivamente. Con ellos se tiene establecido un convenio de facturación y recaudo a través de la factura. Cualquier inquietud al respecto debe ser tramitada directamente con dichas empresas

6. ¿Por qué es tan costosa mi factura?

R:/ En la factura del servicio además de los cobros realizados por concepto de los servicios de Acueducto y Alcantarillado que corresponden a Aguas de Manizales, se facturan y se cobran el servicio de aseo y el impuesto de Alumbrado público, los cuales corresponden a EMAS e INVAMA respectivamente y con quienes se tienen establecidos convenios de facturación conjunta, también se realizan cobros por financiación del programa cupo fácil, de igual manera se realizan cobros, a través de la factura, por convenios de recaudos con otras entidades como Mapfre o ASIU, entre otras.

Para resolver las inquietudes particulares de cada usuario, le sugerimos realizar la consulta directamente a la línea de atención al cliente número 116, en la cual le podrán detallar cuales conceptos se le están cobrando y porque valor.

7. ¿Por qué siendo el barrio estrato 2, llega tan costosa la factura de mi vivienda y sobre todo porque están cobrando tanto EMAS ya que este mes rebajo el agua pero le aumentaron a EMAS?

R:/ El cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado para el estrato 2 tienen un subsidio del 40% del valor de estos servicios. El consumo es cobrado por los m3 que son registrados por el medidor, cualquier inquietud particular puede ser consultada a través de nuestra línea de atención número 116. Con respecto al cobro de Aseo, informamos



que este servicio es prestado por la Empresa EMAS y por tanto cualquier inquietud debe ser realizada ante dicha empresa.

8. ¿Cuál es el aporte al medio ambiente?

R: / A través de los diferentes programas, proyectos y actividades que realiza desde RSE, se viene sensibilizando y educando cada vez más personas sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, del agua y la infraestructura; y estos a su vez han multiplicado en sus entornos inmediatos a niños, jóvenes y adultos de los diferentes estratos de la ciudad de Manizales. Así mismo se ha visibilizado estas acciones a través de la participación de la Empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P. en concursos a nivel nacional e internacional como ANDESCO donde en los últimos 11 años ha participado; en el año 2014 recibió un reconocimiento como “Mejor Empresa mediana de servicios públicos domiciliarios, de tecnología de la información y las comunicaciones, alcaldías u organización mediana legalmente establecida que preste servicios públicos domiciliarios” el resto de años quedando en los 3 primeros. También desde 2012 se realiza informe de sostenibilidad anual con metodología GRI, la cual permite medir el impacto ambiental, social y económico de la empresa y compararnos a nivel mundial con otras organizaciones que le apuntan a la sostenibilidad del planeta.

9. ¿Por qué no aumentar los puntos del Sisbén, de este programa Mínimo Vital para que más personas puedan acceder a él?

R: / El mínimo vital es un programa de la Alcaldía de Manizales, el cual fue aprobado por el Concejo Municipal mediante acuerdo número 960 del 3 de agosto de 2017, en dicho acuerdo se establece que el usuario debe encontrarse clasificado en el SISBEN versión 3 con un puntaje menor o igual a 25 puntos, por tanto no es potestativo de Aguas de Manizales modificar este puntaje, sino del Concejo Municipal.

10. Me están cobrando un seguro al que nadie de la familia accedió. ¿Qué debo hacer para cancelarlo?

R: / Debe remitir una carta a las oficinas de MAPFRE, solicitando cancelar el servicio exponiendo la situación. Dirección Cll 64 N° 24- 32 TEL (6) 8855555

11. ¿Por qué no dicen nada de la construcción que se está realizando de Tierra Viva, por qué no aportan al medio ambiente y protegen la reserva?

R: / Aguas de Manizales obra en consecuencia con la legislación ambiental y por consiguiente se manifestará en los casos en que cualquier proyecto no cumpla con la normatividad vigente y lo hará ante la entidad competente en este caso CORPOCALDAS, por lo que dado el caso que nos ocupa, dicho proyecto ha sido presentado a dicha



corporación cumpliendo con los requerimientos exigidos y por lo tanto aprobado por la misma.

Aguas de Manizales está en la obligación de suministrar el servicio de acueducto si el solicitante cumple con los requerimientos técnicos y ambientales que exige la ley.

12. Buena iniciativa la de los puntos de hidratación, ¿cuantos más se van a poner en la ciudad?

R:/ En el 2017 instalamos 2 unidades (Chipre y El Cable) este año instalamos 4 unidades con recursos de Partidas Globales de la Comuna Palogrande (Milán, Estadio, El Triángulo y Expoferias) próximamente inauguraremos el sexto equipo instalado en el Bosque Popular El Prado y antes de finalizar el año se planea la instalación de dos unidades más con recursos de Partidas Globales de la Comuna Cumanday (Plaza Alfonso López y Parque Caldas).

13. Por qué vemos tantas inundaciones en la ciudad cuando llueve?, ¿Son ustedes responsables de que esto suceda?

R:/ Aguas de Manizales es la entidad encargada de administrar el sistema de alcantarillado de la ciudad que predominante es de tipo combinado albergando Aguas Residuales y Lluvias, estos alcantarillados son diseñados a partir de series históricas de lluvias que se presentan en la ciudad y para albergar eventos típicos en épocas invernales, no obstante a lo anterior existen factores externos que pueden generar el mal funcionamiento del sistema de alcantarillado, tales como depósitos de basuras y otros materiales que ocasionan el mal funcionamiento de las estructuras de captación de aguas lluvias. Es de aclarar que existen otros sectores de la ciudad en los que el manejo de las aguas lluvias y de escorrentía no es competencia de esta entidad y corresponde su gestión a la secretaria de obras públicas.

14. ¿Qué se hace con los recursos que se consiguen con el hospedaje en rio blanco?

R:/ Estos recursos son reinvertidos en el mantenimiento de la Reserva

15. ¿Por qué los intereses de CupoFácil son tan altos?

R:/ Se hizo necesario establecer en los parámetros que se trabajara con la tasa autorizada por el gobierno al tener en cuenta que este sistema de financiación es de alto riesgo, ya que se trata de ser flexible en la autorización de la solicitud, con el fin de dar el mayor cubrimiento posible a la comunidad que no cuenta con historia crediticia para ayudarlos a cumplir sus sueños y facilitar la adquisición de productos y servicios que les generen mejor calidad de vida.



16. ¿Porque la factura del agua cada vez es más costosa? ¿Gracias a esto es la gran utilidad de la empresa?

R: / Aguas de Manizales no tiene una factura costosa, debemos recordar que en esta se cobran otros servicios, entre los cuales tenemos el Impuesto al Alumbrado público y el servicio de Aseo.

Adicional a o anterior Aguas de Manizales no puede cobrar por el servicio un valor diferente al que arroja la aplicación de la Metodología Tarifaria para el servicio de acueducto y alcantarillado en aplicación de las normas expedidas por el regulador “Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA”. (Resoluciones de la CRA 688 modificada y adicionada por la CRA 735). Aguas de Manizales teniendo en cuenta la capacidad de pago de los usuarios, al momento de realizar el cambio de metodología decidió con aprobación de la Junta Directiva como entidad tarifaria local, que el valor para actualizar los costos del servicio de acueducto y alcantarillado cobrados en la factura y derivados de esta norma, y que debían aplicarse en Julio 1 de 2016, se realizarán de manera gradual semestral. Adicional a esta tenemos la actualización por IPC que desde Julio 1 de 2016 se han presentado 2 una para aplicar en Abril de 2017 y otra para aplicar en Mayo de 2018.

Así mismo para cada una de estas actualizaciones se invitan a los vocales de control para realizar las socializaciones.

La utilidad de la empresa está destinada a realizar obras de expansión y reposición que permiten mantener la infraestructura en óptimas condiciones para la prestación del servicio. La utilidad actual mostrada por la empresa, disminuirá en la medida que con el paso de los años se realicen las obras e inversiones regulatorias y se inicien las depreciaciones y amortizaciones de las mismas.

17. ¿Cómo es posible que la empresa esté dando tan buenas utilidades en esta administración, quiere decir que la administración anterior fue mala o se robó el dinero de la ciudad? no entiendo esto por qué no lo dejan claro.

R: / Se debe a muchos factores, entre ellos a que las regalías bajaron del 20% al 10%, pero se debe tener en cuenta que la empresa así mismo está pagando muchos impuestos, más de 5 mil millones de pesos.

18. Está bien que hagan tantos rotos en la ciudad para supuestamente mejorar. ¿Por qué dejan tanta basura cuando termina una obra? Por culpa de muchas acciones de ustedes se tapan las alcantarillas.

R: / En desarrollo de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en la ciudad, se hace necesario realizar intervenciones diariamente de forma dispersa en la ciudad, en cada uno de estos puntos se realizan las obras de rehabilitación que pretenden



restablecer las condiciones iniciales de cada uno de los puntos intervenidos, una vez construidos los pavimentos se dejan por unos días más los escombros protegiendo los mismos, debidamente señalizados a fin de permitir su fraguado y evitar que sean accidentalmente dañados, una vez concluye este proceso se procede a realizar la limpieza de cada punto y se disponen los escombros de forma adecuada.

19. ¿Qué proyectos se tienen con la planta generadora de energía? Se está subutilizando este proyecto porque puede tener un mejor alcance y no solo vender la energía a Invama

R:/ Estamos aprovechando al máximo toda la energía generada por la turbina que tenemos en operación. El proyecto es instalar otras 4 turbinas para generar más energía y venderla en el mercado de energía tal como lo contempla la resolución CREG 030 de febrero de 2018.

20. ¿Ya están generando energía? ¿Cuánto generan actualmente? ¿a quién la venden?

R:/ Si, actualmente la turbina está generando en total 47,521 kWh. Por el momento esta energía no se está comercializando sino que es para autoconsumo en la Plana Niza.

21. ¿Quién paga lo que se gasta en el Mínimo Vital? ¿Cuantas personas se benefician?

R:/ El subsidio de mínimo vital para los primeros 5 metros de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando cumpla los requisitos, son otorgados por la Alcaldía de Manizales. El beneficio es en general para el predio independiente de las persona que habitan el inmueble.

22. ¿Qué se hace con la utilidad de la empresa? ¿Cuánto adeuda la empresa?

R:/ El mayor porcentaje de la utilidad generada por la empresa se reinvierte para poder tener recursos para financiar el Plan de obras e inversiones, es decir, se utiliza para pagar las obras de optimización o ampliación del sistema de acueducto y alcantarillado. Un porcentaje menor es distribuido a los socios y accionistas. Su socio mayoritario es Infi-Manizales, quien a su vez puede utilizar estos recursos para financiar proyectos de la Alcaldía.

23. ¿Cuántos puntos de hidratación tiene la ciudad? cuantos más se van a poner y cómo la comunidad puede pedir para que la empresa lo ponga en el lugar donde dicho sector quiera hidratación gratuita?

R:/ Actualmente hay 6 equipos instalados (Chipre, El Cable, Milán, Estadio, El Triángulo y Expoferias), finalizaremos el 2018 con la instalación de otras 3 unidades (Bosque Popular El Prado, Plaza Alfonso López y Parque Caldas). La comunidad puede solicitarles a sus ediles representantes que lleven el proyecto ante la Secretaría de Desarrollo Social de la



Alcaldía, para solicitar la compra de los equipos a través de los recursos de Partidas Globales.

24. ¿Por qué el servicio cada día es más costoso?

R:/ Las tarifas están reguladas por la Comisión de Regulación de Agua Potable – CRA, y debemos cobrar de acuerdo a lo que se dicta por Ley, adicionalmente, se debe tener en cuenta que en la factura también se cobran otros servicios de aseo de Emas y alumbrado público del Invama.

25. El servicio de mi tienda y hogar es muy costoso, favor visitar CI 51 D#10-34

R:/ Luego de visitar al usuario en terreno, se procede a revisar 2 inmuebles:

Suscriptor 27533 que corresponde a CL 51D # 10-34 encontrando: 1 vivienda habitada por 4 personas hace mucho tiempo. Se revisan puntos hidráulicos, encontrándose en buen estado. Se verifica que no existe fuga interna imperceptible, ya que con todos los puntos hidráulicos buenos, el medidor no registró consumo. Se verifica que no tiene desviación de consumo en últimos periodos y que en el inmueble se tiene el mismo consumo promedio hace mucho tiempo. Usuario cordialmente solicita también que se pueda revisar al frente de su inmueble que corresponde al suscriptor 27548.

En este sentido se revisa suscriptor 27548 que corresponde a CL 51D # 10-33 encontrando: 2 viviendas habitadas por 4 personas en los altos, bajos deshabitados hace 20 días aproximadamente. Se revisan puntos hidráulicos, encontrándose en buen estado, y no se detecta fuga interna imperceptible, pues con todos los puntos hidráulicos buenos, el medidor no registró consumo. No tiene desviación del consumo en últimos periodos y se explica claramente que el consumo facturado en cada periodo, corresponde a lo registrado por el medidor. Sin embargo se evidencia que EMAS está facturando 3 unidades residenciales, por lo que se recomienda elevar solicitud por unidades.

Cordialmente, el señor usuario Gilberto Gutiérrez, entiende y acepta así el consumo facturado.

26. Los parques están descuidados, que puede hacer la empresa para poner avisos para que las mascotas y dueños no dejen sus excrementos

R:/ Este tema es competencia de la Secretaría de Obras Públicas del Municipio, vamos a trasladar la inquietud pero agradecemos se contacte directamente con esta entidad.



27. ¿Por qué permiten que en un edificio de 3 apartamentos solo haya un contador de Agua?

R: / Para desarrollar un nuevo proyecto, el urbanizador debe solicitar ante Aguas de Manizales una disponibilidad de servicios, en la cual se establece las condiciones para prestar el servicio de acueducto y de alcantarillado, estableciendo los puntos de conexión y la normatividad que debe cumplirse en el diseño de las redes internas, posteriormente deben presentarse ante esta entidad los diseños hidráulicos para su revisión como requisito previo a la conexión, cuando se revisan los diseños condiciones como la descrita no son aceptables. En este caso específico es muy probable que se trate de la reforma de un inmueble que anteriormente contaba con un medidor y las divisiones del mismo se conectaron a este, situación que no es deseable pero tampoco se constituye en un acto ilegal, Aguas de Manizales realiza esfuerzos permanentes para buscar que estos usuarios se independicen, sin embargo esto implica la modificación de las redes internas del inmueble por parte de los propietarios y la solicitud ante Aguas de Manizales para la construcción de nuevas acometidas.

28. Que estudio tiene Aguas de Manizales, que permite demostrar que no habrá afectación del agua a largo plazo por la construcción de la Ciudadela Tierra Viva. Ojo a largo plazo no en 10 o 15 años.

R: / Respecto de los estudios a largo plazo no se han realizado estudios superiores a la vigencia de la Concesión otorgada a Aguas de Manizales para la administración del acueducto y con respecto a este lapso de tiempo se han realizado proyecciones que nos permiten informar que de acuerdo con la tendencia de consumo versus la demanda no tendremos afectación para el suministro a la población. Adicionalmente se vienen realizando actividades interinstitucionales que apuntan a la recuperación de la gran cuenca del río Chinchiná como son el Fondo del Agua, "VIVO CUENCA" de la Corporación Cuenca del Río Chinchiná originada del proyecto Pactos por la Cuenca donde participaron más de 24 entidades públicas y privadas para tal fin.

29. ¿Qué se está construyendo en Milán en la Planta Niza?

R: / Se está construyendo el Mirador de Niza, un proyecto articulador espacial urbano de carácter fundamentalmente peatonal, tendiente a mejorar las condiciones de movilidad e integración urbana de los distintos bienes y servicios existentes en el área, y responderá adecuadamente a las necesidades del sistema de movilidad vehicular y peatonal y su relación con el espacio público y los servicios existentes en el sector, recientemente revitalizado con la operación de espacio público Bulevar Zona G.

En la actualidad se está realizando el contrato de obra No. 2017-0309, cuyo objeto es "CONSTRUCCION MIRADOR DE NIZA MUNICIPIO DE MANIZALES", por un valor de \$859.944.001,00; el cual tiene una supervisión externa por un valor de \$78.185.835,00.



En este contrato se desarrolla la primera fase de la obra donde se construirán 10 gradas en una longitud total de 275 metros, se sembraran 1300 m2 de grama tipo bermuda y 118 árboles de diferentes especies guayacán, sietecueros, palma de cera, palma helecho, guayacán de Manizales, abutilon, drago, níspero, guayabo, nogal, niguito, arboloco y balso. Adicional, se está realizando la instalación de 440 m2 de adoquín pétalo rojo para andenes y de 710 m2 de gramoquin ecológico vehicular y se contara con 14 parqueaderos para vehículos.

30. ¿Por qué Aguas de Manizales acepta los abusos de ASIU Hogar con los usuarios, quien es el dueño de esa empresa? Se está abusando de la buena fe de los usuarios de Aguas de Manizales.

R:/ ASIU Hogar es una empresa prestadora de servicios de Asistencia para el hogar, con amplia experiencia en el mercado cafetero, firmo convenio de Recaudo de sus servicios a través de la factura del agua, para aquellos suscriptores que de manera voluntaria y a través de un contrato firmado accedan a pagar un valor mensual por sus servicios. Como todos nuestros aliados deben cumplir con la reglamentación requerida, con un sistema de atención al cliente a través de una oficina y una línea de atención para atender los PQR de sus usuarios.

31. ¿Por qué Aguas de Manizales Alcahuetea el abuso de los contratistas que retiran sin motivo los medidores? Se niegan a entregar costos de obras previamente violando el debido proceso. Es abuso de la posición dominante de la empresa, se montó un negocio a costillas de los usuarios.

R:/ Los retiros de Medidores para revisión se realizan para dar cumplimiento a lo determinado en la normatividad que nos aplica

Ley 142 de 1994: Artículo 144. De los medidores individuales y Artículo 145. Control sobre el funcionamiento de los medidores

Circular 006 de 2007, Debido proceso en las actuaciones administrativas de retiro y cambio de Medidores

2.5. Control al funcionamiento a los equipos de medida

2.6. Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y actas de visita

2.7. Cambio de los equipos de medida

2.7.1. Por mal funcionamiento

2.7.2. Por desarrollo tecnológico

2.7.3. Retiro no autorizado de equipos de medida

2.7.4. Protección de los medidores para llevarlos al laboratorio



Reglamento No. 018. Para la instalación y retiro de medidores.

Las acciones que realiza Gestión de Medidores para el retiro de Medidor para revisión se llevan a cabo con el fin de garantizar tanto al usuario como a la Empresa que el equipo de medida se encuentra instalado en el predio se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento y el consumo facturado y cobrado es el real.

El siguiente es el procedimiento:

- Cuando el procedimiento de crítica de acuerdo con el análisis de los listados de incidencias de consumo (desviaciones de consumo) y revisiones en terreno identifica que el medidor instalado en el predio presenta posibles fallas de funcionamiento (BC, DS, PA, RO)
- Cuando de acuerdo a lo establecido en la normatividad el medidor ha cumplido el tiempo de servicio o existen nuevas tecnologías que permiten con miden con exactitud el consumos registrado por el medidor.
- Por Gestión Documental se envía comunicación informando el motivo del retiro del medidor, la normatividad que se aplica, la fecha y hora de la visita para efectuar el retiro del equipo de medida, derecho a contar con la presencia de un técnico en el momento del retiro, el derecho estar presente en la revisión técnica del equipo de medida en el Laboratorio, la comunicación debe llagar mínimo con tres días de anticipación a la fecha de la visita.
- En la fecha programada de la visita el Contratista visita el predio, si se retira el medidor se deja registrada la labor realizada en el Acta de Retiro e Instalación del medidor, medidor retirado con lectura, medidor provisional instalado con lectura, Acta que debe ir firmada por quien autoriza el retiro del medidor, se deja copia del Acta al usuario.
- El medidor es entregado al día siguiente en el Laboratorio para las pruebas de calibración correspondiente, si el usuario ha manifestado su intención de asistir a la prueba de calibración en el Laboratorio personal del Laboratorio se comunica con el usuario para programar dicha prueba
- El Laboratorio informa el resultado de la prueba efectuada al medidor así:
 1. Medidor dentro de los parámetros normales (Reinstala)



2. Medidor por fuera de parámetros que se encuentre dentro de la garantía (Nuevo sin cobro)
 3. Medidor por fuera de parámetros por fuera de la garantía (nuevo con cobro)
- Se entrega comunicación al usuario el resultado de la prueba de calibración informando que está en libertad de adquirirlo siempre que reúna las características técnicas indicadas por la Empresa en el Contrato de Condiciones Uniformes, que la Empresa le ofrece uno nuevo, el valor de este, los intereses y garantía, además que puede solicitar la devolución del retirado, el usuario debe firmar nuevamente el Acta de Retiro e Instalación del Medidor aceptando su cambio y cobro si es del caso.
 - Si el medidor no pudo ser retirado (casa sola, no permiten, obras adiciones) de igual manera se registra en el Acta de Retiro e Instalación del Medidor el motivo por el cual no fue retirado el medidor, se deja de igual manera copia del Acta respectiva.

32. ¿Por qué las tarifas han subido por encima del IPC?

R:/ No es que las tarifas hayan subido por encima del IPC . Aguas de Manizales no puede cobrar por el servicio un valor diferente al que arroja la aplicación de la Metodología Tarifaria para el servicio de acueducto y alcantarillado en aplicación de las normas expedidas por el regulador “Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA”. (Resoluciones de la CRA 688 modificada y adicionada por la CRA 735) . Aguas de Manizales teniendo en cuenta la capacidad de pago de los usuarios, al momento de realizar el cambio de metodología decidió con aprobación de la Junta Directiva como entidad tarifaria local, que el valor para actualizar los costos del servicio de acueducto y alcantarillado cobrados en la factura y derivados de esta norma, y que debían aplicarse en Julio 1 de 2016, se realizarán de manera gradual semestral; y adicional tenemos la actualización por IPC que desde Julio 1 de 2016 se han presentado 2 una para aplicar en Abril de 2017 y otra para aplicar en Mayo de 2018.

33. ¿Por qué en la comuna San José, sus funcionarios dicen que el Mínimo Vital de 3 m3 sigue, acaso sus funcionarios no conocen el acuerdo?

R:/ Ofrecemos excusas por el error del contratista a la hora de informar sobre el acuerdo. Se tomaron ya las medidas pertinentes y se reforzó la pedagogía en este sentido con volantes puerta a puerta con la información real. Así mismo, estamos monitoreando en campo la información suministrada por este Profesional.



- 34. El 24 de mayo de 2017 en audiencia de rendición de cuentas, se preguntó a usted si con el agua que se entregaría a los apartamentos que construye CFC en Río Blanco, se colocaría en riesgo el agua en el futuro. Si tenía estudios técnicos al respecto usted respondió que No, que harían estudios, los tienen?**

R:/ A la fecha Aguas de Manizales S.A E.S.P no se ha realizado dichos estudios, sin embargo de acuerdo con los datos históricos de consumo de la ciudad y con la disponibilidad del recurso hídrico por las diferentes fuentes abastecedoras, no se compromete el suministro de agua para la ciudad, ya que la disponibilidad de agua en nuestra fuentes es 2,3 veces el consumo medio diario.

- 35. Hay la manera de que se revisen las o la formula sobre la cual se determina el costo de la factura.**

R:/ Para la empresa no es posible, toda vez que la empresa da aplicabilidad a las normas expedidas por el regulador en nuestro caso “Comisión de regulación de agua Potable de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA”, Órgano encargado de expedir las formulas tarifas, y quien en su momento realizó las audiencias públicas para recibir las observaciones de la ciudadanía.

- 36. Hay la manera para esta empresa vea la manera de colaborar en el arreglo de andenes en el barrio Minitas**

R:/ Aguas de Manizales es la empresa encargada de la operación y mantenimiento de las redes de acueducto y alcantarillado de la ciudad, dentro su alcance no está la ejecución de obras de rehabilitación de la malla vial o intervención en andenes, mientras no esté relacionado con el sistema de acueducto y/o alcantarillado, en este sentido debemos decir que esta es una actividad que compete a la secretaria de obras públicas.

- 37. Planta de personal: Puestos fijos, Contratos y órdenes de servicio.**

R:/ La pregunta no es lo suficientemente clara

- 38. Porque ha crecido tanto la planta de personal y especialmente a través de contratos.**

R:/ Si bien la empresa ha tenido una variación en su planta personal en 15 cargos entre el año 2016 al 2017, el costo de los gastos de personal se han conservado, ya que la Empresa en la optimización de costos replanteó cargos de nivel directivo con el objetivo de fortalecer el área técnica la cual es un proceso misional y así mismo generar mayor oportunidad de empleo.



39. ¿Por qué no se comercializa el agua de Manizales?

R:/ En años anteriores se han adelantado estudios para comercializar agua embotellada, pero estos no han arrojado resultados positivos, en este momento nos encontramos adelantando nuevamente análisis de este producto para identificar si tiene alguna viabilidad como línea de negocio para aguas de Manizales.

40. ¿Qué pasa con la factura del agua que esta como un yoyo (Carrera 12 # 64 A – 11)?

R:/ Se revisó en el sistema Comercial la factura del suscriptor 58366 ubicado en la Cr 12 No. 64 A – 11 y se encontró que los cobros que se realizan corresponden a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, prestado por EMAS, el impuesto de Alumbrado Público que realiza INVAMA y el recaudo por concepto de ASIU HOGAR que se viene realizando desde el mes de diciembre de 2017 y el cual fue autorizado por el usuario.

Con respecto a los cobros realizados como consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado le informamos que estos se cobran de acuerdo con el consumo registrado por el medidor ubicado en su vivienda multiplicado por el valor del m3 establecido en las tarifas de servicios las cuales se encuentran aprobadas y que fueron publicadas para el conocimiento de todos los usuarios. Es así como los consumos han tenido el siguiente comportamiento en los últimos 6 meses.

2017/11	8 m3
2017/12	10 m3
2018/01	9 m3
2018/02	8 m3
2018/03	11 m3
2018/04	9 m3

De acuerdo con lo anterior, el valor cobrado por concepto de consumo acueducto y vertimiento alcantarillado está directamente relacionado con el consumo registrado por el medidor, si este sube el cobro es mayor y si este baja el cobro será menor.

41. Hace falta una tolva porque las basuras las tiran al suelo en esa esquina y se ceban las ratas. (Carrera 12 # 64 A – 11)?

R:/ Este tema corresponde a la empresa de aseo EMAS, sin embargo remitiremos la inquietud.

42. ¿Por qué dicen que los estratos 1 y 2 son los que más agua desperdician?

R:/ Con respecto a la información de los estratos que más desperdician el agua, el área de facturación, no puede indicar que los estratos 1 y 2 sean los que más desperdician.



A continuación se relacionan los consumos promedios por estrato durante los últimos 3 períodos.

CLASE DE SERVICIO	ENE	FEB	MAR
ESTRATO 1	10.91	11.09	10.31
ESTRATO 2	12.35	12.59	11.68
ESTRATO 3	12.04	12.31	11.66
ESTRATO 4	10.61	10.59	9.96
ESTRATO 5	9.51	9.87	9.77
ESTRATO 6	11.08	10.89	10.82
TOTAL RESIDENCIAL	11.52	11.68	11.07



FELICITACIONES:

1. Muchas felicitaciones al Dr. Mesa, gran gerente, tiene muy bien la empresa de la ciudad y sus programas sociales han dado excelentes resultados.
2. Felicitaciones al Dr. Mesa, es un gran administrador, que ha traído un buen progreso a la ciudad.
3. Felicitamos a Aguas de Manizales, por la gran labor que hace en Villahermosa.
4. Muchas felicitaciones a esta gran empresa y a su Gerente, primera vez que piensan en la comunidad.
5. Gracias por recordar este viejo barrio, que bonita labor.
6. Felicitaciones a su empresa por la labor de Barrio Mío.
7. Felicitaciones por una proyección tan maravillosa, por dar vida social y mejorar no solo la imagen de un barrio sino de todos sus integrantes.

SUGERENCIAS:

1. Cuando tengan que hacer un arreglo por favor avisar al barrio para que recojan agua, ya que la quitan sin aviso anterior.
2. Me quejo porque el agua llega muy costosa y EMAS también cobran más de lo debido. Por eso nosotros los pobres día por día más jodidos.