

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

812.25.01.0029.19

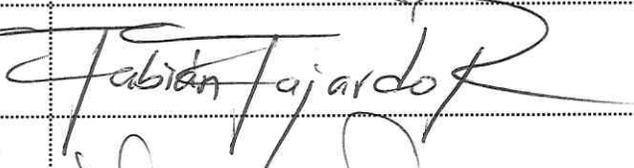
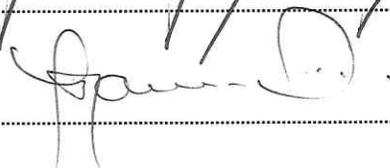
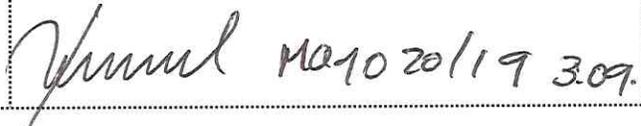
TITULO:	AVANCE PRIMER TRIMESTRE PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2019
FECHA:	23 DE ABRIL 2019
ELABORO:	LAURA SUÁREZ // Téc Unidad de Planeación
Vo.Bo.	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad Planeación
OBJETO:	INFORMAR EL AVANCE PRESENTADO DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE EN EL PLAN DE ACCION 2019, EN RELACIÓN A LAS METAS ESTABLECIDAS PARA EL AÑO.
DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
JORGE ERNESTO SILVA GOMEZ Agente Especial EAAAY	
FABIAN HUMBERTO FAJARDO RESTREPO Director Técnico (e)	
FREDY FERLEY ALDANA Director de Aseo (e)	
JOSÉ ANDRÉS CORREDOR GAITÁN Director Administrativo y Financiero	
YASMID CALDERON OVIEDO Director Comercial	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. GERENCIA	4
1.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN	5
1.2 OFICINA JURIDICA	5
1.3 OFICINA DE PRENSA	5
1.4 CONTROL INTERNO	6
1.5 OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	7
2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
2.1 RECURSOS HUMANOS	9
2.2 ARCHIVO Y PROCESOS	9
2.3 OFICINA DE SISTEMAS	10
2.4 OFICINA DE ALMACEN	11
2.5 OFICINA DE CONTABILIDAD	12
2.6 OFICINA DE PRESUPUESTO	12
2.7 OFICINA DE TESORERIA	13
3. DIRECCIÓN TÉCNICA	14
3.1 UNIDAD DE ACUEDUCTO	15
3.2 UNIDAD DE ALCANTARILLADO	15
3.3 SISTEMA PROVISIONAL TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (SPTAP)	15
3.4 UNIDAD AMBIENTAL	16
3.5 OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	17
3.6 OFICINA DE PROYECTOS	18
3.7 OFICINA DE CATASTRO	19
3.8 LABORATORIO DE AGUAS	19
3.9 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR)	20
3.10 ELECTROMECAÁNICA	20
4. DIRECCION DE ASEO	21
4.1 DIRECTOR DE ASEO	22
4.2 UNIDAD DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	22
4.3 UNIDAD DE RELLENO SANITARIO	23
4.4 APROVECHAMIENTO Y RECICLAJE	23
4.5 CLUS	24
5. DIRECCIÓN COMERCIAL	25
5.1 DIRECTOR COMERCIAL	26
5.2 OFICINA DE FACTURACIÓN	26
5.3 OFICINA DE P.Q.R.	27
5.4 OFICINA DE CARTERA	28
5.5 OFICINA DE MICROMEDICIÓN	29
5.6 OFICINA DE CATASTRO DE USUARIOS	30
6. CONCLUSIONES	31
7. RECOMENDACIONES	32

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		 <p>20 AÑOS E A A A Y</p>	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

INTRODUCCIÓN

Los planes de acción son la herramienta de gestión institucional que le permite a las áreas proponer y materializar los compromisos y responsabilidades en términos de resultados concretos y medibles frente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Esto con el fin de priorizar las actividades de cada área la cual constituye una guía que brinda un marco estructural para los proyectos y metas a alcanzar.

Por lo anterior el cumplimiento de los planes de acción, tiene carácter obligatorio para todos los funcionarios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en sus etapas de ejecución, seguimiento y evaluación, dentro del ejercicio de los procesos de Gestión Institucional establecidos por la Empresa; facilitando la retroalimentación de las actividades, la toma de decisiones y la reorientación de las acciones para garantizar el logro de los objetivos previstos.

En este sentido, los responsables de cada área de la Empresa, deben evaluar el grado de avance y cumplimiento del plan de acción, tomar las decisiones correspondientes, proporcionar y ejecutar las orientaciones, lineamientos y acciones pertinentes, en aras de garantizar el logro de los objetivos establecidos.

Los responsables de cada área de la Empresa, deberán realizar seguimiento y control a su gestión particular, propendiendo por el autocontrol frente al aporte que este brinda para el cumplimiento de los planes y programas establecidos en la Empresa.

Por lo anterior los planes de acción deben ser revisados por los directores con su equipo de trabajo para ser analizadas y evaluadas las metas en busca del mejoramiento continuo.

El plan de acción institucional se adopta por medio de la Resolución N° 0104 del 31 de Enero de 2018.

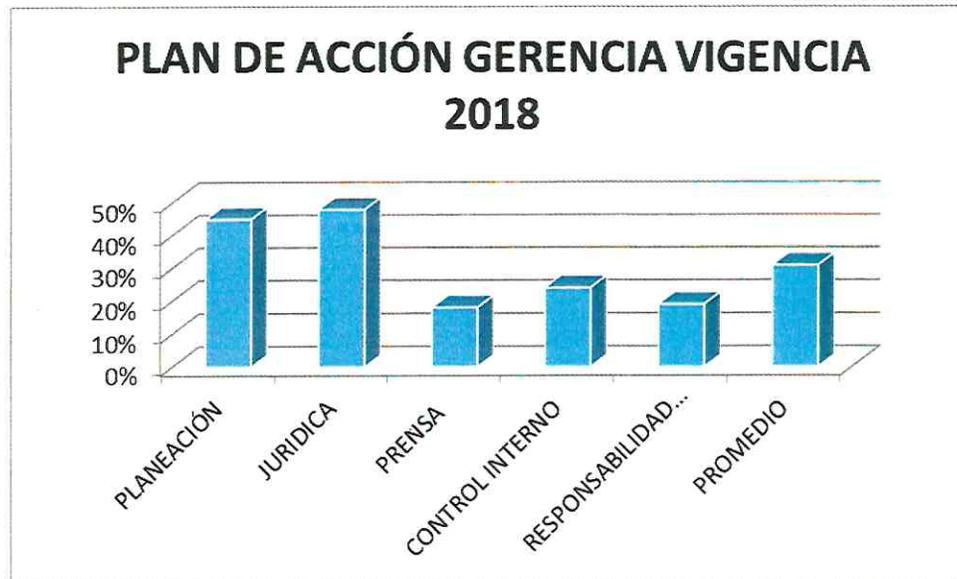
Solicitándose información oportuna mediante 812.12.00.0062.18 Circular de 4 de abril de 2018, para entrega de información el día 13 abril de 2018.

1. GERENCIA

Según la estructura organizacional vigente la gerencia cuenta con cinco oficinas asesoras que son las encargadas de apoyar el direccionamiento de los procesos estratégicos y misionales de la Empresa.

Logrando así un promedio de cumplimiento del 31% en el avance del plan de acción establecido para el primer trimestre del año 2019.

PLAN DE ACCIÓN GERENCIA VIGENCIA 2018		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	PLANEACIÓN	45%
2	JURIDICA	48%
3	PRENSA	18%
4	CONTROL INTERNO	24%
5	RESPONSABILIDAD SOCIAL	19%
PROMEDIO		31%



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

1.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN

La Unidad de Planeación para el desarrollo de sus actividades de seguimiento control y evaluación estableció las siguientes actividades:

- Registro de proveedores
- Elaboración de informes a entes de control y vigilancia
- Plan de compras de bienes y servicios
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano
- Cargue de información al sui
- Seguimiento plan gestión y resultados
- Seguimiento y evaluación a planes de acción
- Seguimiento y evaluación indicadores de la EAAAY
- Seguimiento y evaluación a las metas financieras de la EAAAY
- Presupuesto 2018
- Seguimiento al plan operativo de inversiones
- Formular y consolidar un sistema gestión de calidad

1.2 OFICINA JURIDICA

La oficina Jurídica para el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción cumplió con las siguientes actividades:

- Cumplimiento lineamientos de la oficina de archivo y procesos, organización de expedientes contractuales, transferencia archivo central
- Seguimiento a los convenios caducados y vigentes, liquidación de convenios administrativos
- De acuerdo a la consolidación de los convenios suministrados por tesorería, son 32 convenios pendientes por liquidar, el restante fueron depurados los saldos.
- De Acuerdo A La Consolidación De Los Convenios Suministrados Por Tesorería, Son 32 Convenios Pendientes Por Liquidar, El Restante Fueron Depurados Los Saldos
- El 31 de enero de 2019 se suscribió el contrato no. 006 de 2019.

1.3 OFICINA DE PRENSA

La oficina de prensa y comunicaciones para lograr sus metas establecidas dentro del plan de acción realiza el desarrollo de las siguientes actividades:

- Redacción y elaboración de boletines de prensa para emitir en los medios de comunicación, redes sociales, entre otros
- Recopilar, información en las direcciones y divisiones de la EAAAY
- Redacción de la información
- Presentación para aprobación en gerencia
- Envío de la información a través de comunicado
- Ratificar que la información salió al aire

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Carteleras Informativas
- Alimentar las carteleras de la empresa
- Diseñar el notiacueducto plasmado al respaldo de la factura
- Recolección de la información
- Diseño del notiacueducto
- Revisión y aprobación por gerencia y dirección comercial

El año 2019 inició con una nueva meta del indicador, ya que dadas las condiciones del mejoramiento en la prestación del servicio de acueducto en la ciudad, los comunicados que se difundían a diario informando la sectorización del suministro de agua ya no se realizan desde la normalización del servicio, esto hace que se disminuya notablemente la producción de comunicados.

La redacción de los boletines en revisada en contenido y estilo por responsables de emitir cada información.

Todos los boletines de prensa son enviados a gerencia o a la dirección que esta delegue para su aprobación.

Se requiere una batería adicional pues la oficina de prensa solo cuenta con una, para la cámara y el registro fílmico requiere de más gasto de batería. Se logró un mayor cubrimiento de las actividades programadas en el primer trimestre del año, con un aumento de enero a marzo.

Podría considerarse el ajuste de la meta en consideración al año anterior, ya que para el 2018 la meta es más baja y se puede ver en los indicadores que la ejecución sobrepasa las metas, dando un cumplimiento de más del 100% en los meses de febrero y marzo.

1.4 CONTROL INTERNO

Como oficina encargada de garantizar la implementación, operación y evaluación del sistema de Control Interno, asesorando a la Gerencia en la definición de políticas referidas al desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno que contribuya e incremente la eficiencia en las diferentes áreas de la Empresa.

Para llevar a cabo el cumplimiento de las metas establecidas dentro del plan de acción se planearon las siguientes actividades:

- Seguimiento al proceso de implementación del MIPG en la EAAAY
- Acompañamiento actualización del comité de coordinación de control interno
- Acompañamiento actualización de MECI con el MIPG
- Acompañamiento en el proceso de actualización de la política administración de riesgos
- Monitoreo y evaluación de riesgos
- Campañas manejo de riesgos y autocontrol
- Elaboración y presentación para aprobación plan de auditorías
- Elaboración y presentación informe de auditorías de la vigencia
- Ejecución de arqueos a caja menor
- seguimiento a planes de mejoramiento suscritos con la contraloría departamental de Casanare
- Atención a requerimientos órganos de control - consolidación y seguimiento a requerimientos
- Informe seguimiento plan anticorrupción

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Informe seguimiento derechos de autor
- Informe seguimiento sui
- Informe estado del control interno bimensual monitoreo SSPD
- Informe seguimiento a PQRS
- Informe pormenorizado estado del sistema de control interno
- Informe de austeridad y eficiencia del gasto público
- Informe de transparencia ley 1712 de 2014
- Informe de seguimiento comité de conciliación
- Informe de control interno contable
- Procedimientos de control interno

1.5 OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La oficina de responsabilidad social es la encargada de articular las acciones internas y externas alineadas a los principios fundamentales del pacto global y objetivos de desarrollo sostenible dirigidos a nuestros grupos de interés.

Por lo anterior para el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción se establecieron las siguientes actividades realizadas:

- Realización de audiencias publicas
- Usuarios de acueducto, alcantarillado y aseo beneficiados de las audiencias publicas
- Realización de recorridos "Conozcamos nuestra Empresa"
- Líderes capacitados
- Hacer presencia constante en eventos oficiales, comunales y comerciales
- Vigilantes Ambientales EAAAY
- Vigilantes Ambientales Áreas de Influencia
- Encuentros de cuidado ambiental
- Sensibilización de cuidados del agua en colegios, puntos de abastecimiento, empresas, centros comerciales y zonas publicas
- Actividades de gestión social (ecocine, lectura al parque, talleres, deportivas, donaciones de sangre, cultura ciudadana, ornato de colegios, otros proyectos sociales relacionados con nuestros grupos de interés).

2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Esta es la dirección encargada de garantizar los servicios de apoyo mediante la administración de los recursos financieros, recursos humanos, informáticos y logísticos a todas las áreas de la Empresa, de tal forma que su gestión asegure y facilite la prestación continua y eficiente de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a la comunidad.

El avance logrado durante el primer trimestre del año 2019 en las dependencias que hacen parte de la Dirección Administrativa y Financiera se detallan en el siguiente cuadro y gráfico:

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	RECURSOS HUMANOS	16%
2	ARCHIVO Y PROCESOS	30%
3	SISTEMAS	26%
4	ALMACEN	10%
5	CONTABILIDAD	30%
6	PRESUPUESTO	30%
7	TESORERIA	21%
	PROMEDIO	23%



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

2.1 RECURSOS HUMANOS

La oficina de recursos humanos es la encargada de responder por la administración y el desarrollo del recurso humano de la empresa, mediante la realización de programas de reclutamiento, selección, vinculación, inducción, evaluación del desempeño, promoción, capacitación, bienestar social, seguridad y salud ocupacional, y administración salarial.

Para alcanzar las metas establecidas dentro del plan de acción se han venido desarrollando las siguientes actividades:

- Implementación y desarrollo del programa de capacitación
- Implementación y desarrollo del programa de bienestar social e incentivos
- Presentación oportuna de los informes requeridos, informes bimestrales intervenidas SSPD, informes sui, informe cifras representativas, información exógena.
- Implementación los programas de bienestar social y capacitación del recurso humano, implementación y desarrollo del programa de capacitación, elaboración del programa de bienestar e incentivos, ejecución del programa de bienestar social e incentivos
- Compensación y salarios, prestaciones sociales y seguridad social, gestión de incapacidades, gestión de nómina.
- Clima organizacional y evaluación del desempeño, evaluación clima organizacional, evaluación del desempeño.
- Gestión documental, transferencia documental de archivo de gestión.

2.2 ARCHIVO Y PROCESOS

La oficina de archivo y procesos, establece las directrices de la gestión documental y la función archivística en cuanto a la administración, conservación y destinación final de los documentos producidos y recibidos por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP durante los tiempos de retención que define la norma para su existencia. Además; registrar, salvaguardar y facilitar con oportunidad el acceso a los diferentes documentos producto de la gestión institucional y brindar asistencia técnica según lo dispuesto en la ley general de archivo.

Para cumplir con el plan de acción establecido en la oficina se programaron las siguientes actividades:

- Gestor documental
- Verificación, radicación, digitalización y distribución de comunicaciones oficiales recibidas (en medio físico y e-mail), enviadas e internas.
- Proceso de digitalización y almacenamiento de la Subserie 14.01 contratos bienes y servicios.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

- Actualización tablas de retención documental.
- Cumplimiento normativo artículo 2.8.2.5.8. instrumentos archivísticos para la gestión documental del decreto 1080 "por medio del cual se el decreto reglamentario único del sector cultura".
- Fondo acumulado.
- Conformación, depuración y digitalización de los expedientes suscriptores.
- Informes a la dirección administrativa y financiera y gerencia – indicadores.
- Plan de eficiencia administrativa y cero papel
- Comité De Archivo.

2.3 OFICINA DE SISTEMAS

La oficina de sistemas es quien mantiene y asegura el funcionamiento óptimo de la infraestructura de hardware y software que conforman la plataforma tecnológica, así como la planificación, diseño, desarrollo, operación y actualización de los sistemas de información e infraestructura informática necesarios para soportar los procesos administrativos de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP.

- Cumplimiento cronograma gobierno en línea, identificar tramites y opas (otros servicios administrativos) en las diferentes dependencias de la empresa
- Diligenciar los formatos en la plataforma Suit (Sistema Único De Información de Trámites) de conformidad con los requerimientos establecidos para que el trámite o las opas sea aprobado.
- Comités de gobierno en línea.
- Actualización semestral de la página web www.eaaay.gov.co
- Cargue de información en la página web www.eaaay.gov.co
- Mantenimiento preventivo o correctivo a la infraestructura tecnológica de la EAAAY limpieza física como lógica y correctiva si lo amerita a computadores, servidores y portátiles de la EAAAY
- Limpieza física como lógica y correctiva si lo amerita a periféricos de sistemas (impresoras, Videoweam, Cámaras, Escáner, Ups, Switch, Firewall, Dvr, Sensores Biométricos, Plotter, entre otros) de la EAAAY
- Cambios en puntos de red, Patch Cord, Jack, entre otros
- Plan estratégico de las ti de la EAAAY, elaboración plan estratégico, implementación plan estratégico ti

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Socialización plan estratégico ti
- Backup de sistemas de información copia completa de los sistemas de información alojados en los servidores, Backup semanales, mensuales y anuales, permitiendo su restauración al momento de la copia.
- Monitoreo sistema de cámaras grabación de videos de los eventos que presenten por solicitud del funcionario siempre y cuando tenga un término de 20 días atrás.
- Inventario hardware y software, actualización trimestral del inventario de hardware y software
- Sostenibilidad de MECI y SGC socializar los procedimientos y formatos de la oficina de sistemas y políticas de seguridad de sistema de información.
- Soporte funcionarios EAAAY apoyo, logístico de actividades desarrolladas por la empresa.
- Solicitudes reportadas por los funcionarios de la EAAAY
- Documentación generada por la oficina de sistemas (certificaciones, informes, actas, circulares, memorandos, comunicados, comunicaciones internas como externas, entre otras)
- Capacitación en seguridad, administración y manejo de sistemas de información capacitar al personal de la oficina de sistemas en: seguridad de datos, Secop, Suit, gobierno en línea, Oracle, Cobit y Tics, entre otros relacionado con los sistemas de información.

2.4 OFICINA DE ALMACEN

La oficina de Almacén tiene como fin garantizar y mantener las existencias necesarias de elementos y materiales, verificando las especificaciones requeridas por las diferentes dependencias de la E.A.A.A.Y en términos de calidad, cantidad y características técnicas.

De acuerdo con lo anterior se programaron las siguientes actividades para cumplir con las metas establecidas en el plan de acción:

- Entrega de suministros, gestionar y tramitar los requerimientos de materiales y suministros realizados por las diferentes dependencias.
- Inventario físico general de existencias bodega villa María y bodega central, inventarios por dependencias y baja de bienes inservibles.
- Mejoramiento y optimización áreas de almacenamiento, mejoramiento general bodega Villa María, bodega central y oficinas.
- Rendición de informes.
- Manejo de información activos, actualización hoja de vida vehículos, motocicletas, maquinaria y equipo.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.L.C.E - E.S.P. NIT. 864.899.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Sostenibilidad de MECI y SGC, actualización formatos y procedimientos internos almacén.
- Archivo, transferencia gestión documental.

2.5 OFICINA DE CONTABILIDAD

La oficina de contabilidad tiene como fin reconocer y revelar la información contable y financiera de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.L.C.E -E.5.P, de acuerdo con - características- de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad, -teniendo en cuenta los principios de contabilidad pública, las normas técnicas de la información contable y demás normas, procedimientos y políticas que rigen en materia contable y tributaria, con el fin de contribuir a la toma de decisiones.

De acuerdo con lo anterior se programan las siguientes actividades con el fin de cumplir las metas programadas:

- Actualización modelo de costos
- Sostenibilidad de MECI y SGC
- Mejora sistema contable (software), evaluación de la información reportada por el software integrado al módulo de contabilidad, verificando la información reportada por las diferentes interfaces del sistema como son almacén, comercial, tesorería y nómina. (conciliaciones almacén, bancarias, facturación, cartera, nómina)
- Oportunidad en la información empresarial, entrega información contable a la contaduría general de la nación (chip)

2.6 OFICINA DE PRESUPUESTO

La oficina de presupuesto es la encargada de Planear, programar, ejecutar, y hacer el seguimiento de los recursos de acuerdo de las disponibilidades de ingreso y las prioridades del gasto buscando el equilibrio entre estos, propendiendo por la sostenibilidad de las finanzas de la EAAAY y el cumplimiento de las metas fijadas en el Plan de Gestión y Resultados en observancia de las disposiciones legales.

Para alcanzar las metas establecidas dentro del plan de acción se llevó a cabo el desarrollo de las siguientes actividades:

- Planeación y seguimiento al presupuesto de ingresos y gastos, cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la empresa. adiciones, traslados, reducciones y anulación de saldos de registros, op. y certificados de disponibilidad.
- Se recepcionan las solicitudes de certificado de disponibilidad con sus respectivos anexos, se revisa si el objeto y el rubro corresponden a la clasificación de las disposiciones generales que rige en materia presupuestal; si se presentan

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

inconsistencias en la solicitud será devuelta para que se hagan las correcciones necesarias.

- Análisis y seguimiento al cumplimiento del comportamiento de los ingresos proyectados frente a los recaudos y los gastos comprometidos frente al recaudo acumulado para medir el déficit rentista o superávit Tesoral.
- Analizar, recopilar y preparar la información relacionada con las ejecuciones de ingresos y gastos; diligenciar, validar y cargar los formatos a cada uno de los entes de control.
- Reportes de información: Chip, Dane, contraloría, gestión SSPD, Sireci, DNP (SGR), intervenida, Rut. libro legalización del gasto. y cierre fiscal año 2016 plataforma SIA presupuestal 2017
- Oportunidad de la información empresarial.
- Registro de información en el sistema financiero.

2.7 OFICINA DE TESORERIA

La oficina de Tesorería establecer actividades propias de la gestión administrativa y financiera de los recursos en caja y bancos de tesorería, tanto los recaudos de servicios públicos domiciliarios, como los pagos de compromisos adquiridos a corto, mediano y largo plazo, dando cumplimiento a las políticas administrativas.

Para alcanzar las metas establecidas dentro del plan de acción vigencia 2018 se realizaron las siguientes actividades:

- Depuración de cuentas bancarias - liquidación cuentas de convenio.
- Presentar informe mensual del comportamiento de los ingresos de la empresa, informe SSPD flujo de caja
- Presentar informe mensual del comportamiento de los pagos de la empresa
- Presentar informe mensual de la situación de tesorería de la empresa
- Revisar las conciliaciones bancarias
- Presentar informe a las entidades de inspección, vigilancia y control, SGR



3. DIRECCIÓN TÉCNICA

El avance de las dependencias que hacen parte de la Dirección Técnica se detallan en el siguiente cuadro y gráfico:

DIRECCIÓN TÉCNICA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	ACUEDUCTO	19%
2	ALCANTARILLADO	11%
3	SPTAP	20%
4	AMBIENTAL	34.7%
5	SEGURIDAD INDUSTRIAL	16%
6	PROYECTOS	28%
7	CATASTRO	22%
8	LABORATORIO DE AGUAS	12.2%
9	PTAR	15%
10	ELECTROMECAICA	24%
PROMEDIO		22%



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<h1>INFORMES</h1>		 <p>20 AÑOS EAAAY</p>	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

3.1 UNIDAD DE ACUEDUCTO

Tiene como responsabilidad del cargo garantizar el óptimo funcionamiento de la captación, aducción, tratamiento preliminar y conducción de agua cruda y potable a la planta de tratamiento de agua potable y todos los sectores de la ciudad de Yopal.

Para lograr las metas trazadas en el plan de acción 2019 se han llevado a cabo las siguientes acciones en busca del avance, mejoramiento y la prestación óptima y oportuna del servicio de acueducto:

- Construcción, rehabilitación y optimización de redes de acueducto.
- Mantener la continuidad del servicio de acueducto.
- Acciones programadas de limpieza en la línea de conducción (rocería, barrido, fumigado, aseo de cajas de purgas, ventosas, aseo de pasos elevado)
- Renovación de válvulas de los diferentes diámetros de la red de acueducto de Yopal
- En el primer trimestre se logró una continuidad con un servicio continuo sobre el 95%, la meta no fue alcanzada debido a algunos cortes de suministro para la instalación de accesorios de igual forma afectó la época de verano
- En el primer trimestre se realizó en la línea de conducción el mantenimiento mediante el empleo de bombas de espaldas, y herramientas menores para mantener en óptimas condiciones estas estructuras.

3.2 UNIDAD DE ALCANTARILLADO

Unidad encargada de garantizar la operación del sistema de redes de alcantarillado sanitario y Pluvial del Municipio de Yopal.

Para lograr el cumplimiento del plan de acción se realizaron los siguientes proyectos y acciones:

- Plan rutinario de inspecciones (preventivo): Diagnostico, Programación actividades.
- Mantenimiento y limpieza de las estaciones de bombeo de aguas residuales: Programación actividades, Cantidades y presupuesto, Ejecución Proyecto, Entrega informe.
- Reposición y reinstalación de tapas de seguridad para pozos de inspección
- Mantenimiento de redes de ALC sanitario y pozos de inspección
- Limpieza de pozos sépticos de alcantarillado sanitario
- Cobertura alcantarillado: Construcción y/o rehabilitación de redes de alcantarillado

3.3 SISTEMA PROVISIONAL TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (SPTAP)

Esta dependencia debe garantizar la óptima operación del sistema provisional de tratamiento de agua potable y responder por los procesos químicos y físicos de potabilización del agua a suministrar al Municipio de Yopal.

- Optimizar los estándares de calidad del agua resolución 2115/2007
 - Control del índice de riesgo de calidad de agua potable reportado en Sivicap (Irca Sivicap) res. 2115 / 2007
 - Control de parámetros no conformes

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Control del concepto sanitario por sistema de tratamiento res. 000082 / 2009
- Control y supervisión de la operación de los procesos unitarios de potabilización de agua
- Programar y solicitar mantenimientos preventivos y correctivos a equipos e infraestructura
- Efectuar interventoría directa de obras y suministros contratados para los sistemas de tratamiento

- Optimizar los estándares de calidad del agua resolución 2115/2007
 - Programación mensual de turnos de operarios de los sistemas de tratamiento
 - Programar y solicitar mensuales insumos químicos para el tratamiento de agua

- Controlar las pérdidas de agua
 - índice de agua no contabilizada en PTAP

3.4 UNIDAD AMBIENTAL

Deberá responder por el desarrollo de las actividades dirigidas a la protección ambiental dentro del ámbito de cobertura y afectación de los servicios que presta la Empresa, de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.

Para cumplir las metas establecidas en el plan de desarrollo se programaron las siguientes acciones:

- Cumplimiento a los proyectos planteados en el PUEAA
 - Verificar y generar informes a Corporinoquía de la ejecución de los proyectos contemplados en el PUEAA
- Cumplimiento a los programas planteados en PGIRS
 - Verificar y generar informes a Corporinoquía de la ejecución de los proyectos contemplados en el PGIRS
- Cumplimiento de los 20 proyectos planteados en el PSMV
 - Verificar y generar informes a Corporinoquía de la ejecución de los proyectos contemplados en el PSMV
- Regulación de usuarios especiales de la red de alcantarillado
 - Seguimiento y control a usuarios especiales de la red de alcantarillado
- Cargue de información al SUI
 - Diligenciamiento de formatos generados mensual y anualmente por el SUI
- Obtención de permisos ambientales ante autoridad ambiental

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Tramitar los permisos ambientales ante autoridad ambiental para los proyectos que ejecuta la EAAAY
- Coordinación pago de compensaciones ambientales, exigidos en actos administrativos de Corporinoquía
 - Siembra de 30 ha en zonas sugeridas por Corporinoquía
 - Implementación y mantenimiento de cerca viva con tres hileras de plantas, en todo el perímetro del RSM // reforestación y mantenimiento de la zona restante de la franja protectora
 - Siembra de 830 árboles en zonas sugeridas por Corporinoquía
- Aforos y monitoreos de fuentes de captación, fuentes receptoras y PTAR
 - Realización de aforos y monitoreos trimestrales y reportes a Corporinoquía
- Mejorar El Desempeño Ambiental
 - Apoyo técnico para liquidación y pago de compensaciones y obligaciones impuestas por autoridad ambiental
 - Apoyo técnico para liquidación de pago de tasas ambientales (tasas por uso, tasas retributivas, tasas por aprovechamiento forestal)
- Obtención y renovación de autorizaciones sanitarias y mapas de riesgos para fuentes de captación
 - Tramitar las autorizaciones sanitarias y para fuentes de captación ante las secretarías de salud municipal y departamental

3.5 OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Este proceso tiene como propósito propender por el bienestar integral de los trabajadores, favoreciendo su salud física, mental, psicológica, y social mediante ambientes de trabajo que promuevan la calidad de los procesos institucionales, controlando y minimizando la accidentalidad laboral y las enfermedades profesionales en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

- Implementación SG- SSGT en la EAAAY de acuerdo al decreto 1072 de 2015
 - Actualización del SG-SST
 - Formalización SG-SST
 - Socialización del SG-SST
 - Implementación del SG-SST
 - Evaluación de EPP Uso y frecuencia de suministro
 - Programa de Inspecciones: Botiquines, EPP, Extintores, Locativas, Seguridad
 - Identificación de Peligros y riesgos y Evaluación y valoración de Peligros y riesgos
 - Actualización Matriz de riesgos de la EAAAY
 - Revisión y Actualización Profesiograma
 - Exámenes Ocupacionales de Ingreso

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

- Exámenes Ocupacionales de Egreso
 - Exámenes Ocupacionales periódicos
 - Evaluación de las acciones de Vigilancia Epidemiológica
 - Evaluación del Riesgo sicosocial a los trabajadores de la EAAAY
 - Ejecución de actividades de entrenamiento, Inducción y reinducción nuevos trabajadores y antiguos trabajadores en SG-SST
 - Acciones de Capacitación
 - Reporte de Accidentes de Trabajo
 - Investigaciones Accidente de trabajo
 - Seguimiento a Accidentes de trabajo
 - Análisis de Ausentismo laboral
- Implementación PESV según resolución interna 1246.17
 - Gestión Institucional
 - Comportamiento Humano
 - Vehículos Seguros
 - Infraestructura Segura
 - Atención a Víctimas
 - Programa de preparación y atención de emergencias en las diferentes áreas administrativas y operativas de la EAAAY
 - Revisión y actualización del Plan de emergencias, debe incluir el análisis amenazas y de vulnerabilidad
 - Socialización Plan de Emergencias a funcionarios
 - Conformación de la Brigada de Emergencia
 - Simulacro de Evacuación

3.6 OFICINA DE PROYECTOS

Oficina encargada de apoyar en el diseño, evaluación, programación, seguimiento y puesta en marcha de los proyectos de infraestructura de la Empresa.

Para cumplir las metas establecidas dentro del plan de acción se llevan a cabo las siguientes acciones:

- FORMULACIÓN DE PROYECTO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO
 - Identificación de la necesidad
 - Visita de campo
 - Recopilación de información
 - Presentación de estudios
- Revisión de proyectos de APSB para viabilidad técnica
 - Recepción de solicitudes
 - Revisión técnica
 - Emisión de conceptos
- Realización Interventoría/Supervisión Proyectos Recursos Propios

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Asignación de contrato(s)
- Suscripción de acta de inicio
- Seguimiento a ejecución
- Recibo y liquidación

3.7 OFICINA DE CATASTRO

Realizar el montaje y mantener actualizadas las bases cartográficas y el sistema de información geográfica, en lo referente a las redes de acueducto y alcantarillado urbano, sectores operativos y zonas de expansión de la Ciudad, de acuerdo con la información suministrada por las Unidades de acueducto, alcantarillado y proyectos; a fin de proveer eficientemente la información solicitada por las demás áreas y por los usuarios.

3.8 LABORATORIO DE AGUAS

El laboratorio de aguas de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal realiza la toma y análisis físico-químico y microbiológico de muestras de agua cruda, tratada y residual bajo la implementación de las directrices de la norma ISO IEC 17025 de 2005 y los protocolos de las normas de análisis de agua potable y aguas residuales.

Para lograr las metas establecidas en el plan de acción se realizó un proyecto en el cual se establecieron las siguientes acciones:

- Optimizar los estándares de calidad del agua
- Programar y controlar el monitoreo y análisis fisicoquímico y bacteriológico de las muestras de agua de fuentes de abastecimiento
- Programar y controlar el monitoreo y análisis de características básicas (físicas, químicas básicas, bacteriológicas) de los diferentes sistemas de tratamiento de agua potable según res. 2115 de 2007
- Programar y supervisar los monitoreos y/o análisis de características no obligatorias (definidas en formatos sui y mapa de riesgos) de los diferentes sistemas de tratamiento de agua potable
- Programar y supervisar los monitoreos y/o análisis de características especiales (definidas en formatos sui y mapa de riesgos) de los diferentes sistemas de tratamiento de agua potable
- Programar y controlar las contramuestras de los monitoreos de vigilancia de la calidad del agua
- Programar y controlar el monitoreo y análisis fisicoquímico de las muestras de agua de control de la PTAR
- Participación en pruebas de desempeño PICCAP
- Participación en pruebas de desempeño IDEAM
- Validación de parámetros fisicoquímicos y bacteriológicos
- Visitas de inspección y control favorables obtenidas por el cumplimiento de los requisitos en normatividad para laboratorios de ensayo
- Cargues de información a la plataforma del sistema único de información de las características físico químicas y bacteriológicas de la calidad del agua suministrada
- Cumplimiento de requisitos para implementación de norma NTC ISO/IEC 17025 de 2005

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

3.9 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR)

La unidad PTAR es la encargada de reducir la carga orgánica presente en el agua residual de Yopal cumpliendo con los límites permisibles por el decreto 1594 de 1984 y/o el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de la región.

Para cumplir con el plan de acción establecido se realizaron los siguientes proyectos y acciones a cumplir:

- Coordinación del proyecto "Operación y Mantenimiento del Sistema de Aguas Residuales del Municipio de YOPAL"
- Mantenimiento preventivo sistema de pre tratamiento (Retiro de Arenas)
- Mantenimiento Estructura de los lechos Secado
- Mantenimientos Sistema de Filtración (Filtros Percoladores)
- Mantenimiento Preventivos y Correctivos Lagunas de Oxidación
- Funcionamiento Equipos de Bombeo- Filtros Percoladores
- Remoción Carga Orgánica
- Porcentaje Remoción DBO5 Efluente
- Porcentaje Remoción de SST Efluente
- Porcentaje de Remoción Grasas y Aceites Efluente
- Control De Caudal Afluente Y Efluente
- Medición de Caudal Entrada y Salida
- Medición de Caudal Entrada y Salida Compuesto (24 horas)
- Mantenimiento Del Sistema De Gestión De La Calidad Y MECI En Cumplimiento A Los Objetivos Institucionales
- Desarrollo de las Actividades Requeridas y Mejoramiento continuo de los procesos del sistema de gestión de la calidad y MECI

3.10 ELECTROMECAÁNICA

Esta oficina es la encargada del mantenimiento y cuidado de todos los elementos electrónicos y mecánicos utilizados en los puntos de producción de la empresa para el desarrollo de las actividades diarias tanto en los pozos como en las oficinas.

- Control y vigilancia de variables eléctricas de los sistemas de acueducto programación de monitoreos
- Visita de campo para captura de datos
- Recopilación de información
- Análisis y validación de datos
- Control y vigilancia de variables eléctricas de los sistemas de alcantarillado programación de monitoreos
- Visita de campo para captura de datos
- Recopilación de información
- análisis y validación de datos
- Atención De Solicitudes Del Sistema De Aseo
- Reparación De Acometidas Eléctricas Averiadas Por Compactadores
- Atención de solicitudes del área administrativa
- Reparación de sistema de alumbrado, lámparas fluorescentes en oficinas y áreas comunes.

4. DIRECCION DE ASEO

El avance de las dependencias que hacen parte de la Dirección Aseo se detallan en el siguiente cuadro:

DIRECCIÓN DE ASEO		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	DIRECCIÓN	47%
2	OPERACIÓN	22%
3	RELLENO SANITARIO	31%
4	APROVECHAMIENTO	22%
5	CLUS	65%
	PROMEDIO	47%



La Dirección de aseo tiene la función de garantizar la eficiente, oportuna y permanente prestación del servicio público domiciliario de aseo, con acatamiento de las leyes y normas técnicas y científicas establecidas. Para el primer trimestre del año 2019 cuenta con un avance general del 47%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

4.1 DIRECTOR DE ASEO

En la dirección de Aseo se realiza seguimientos a las siguientes acciones:

- La primera es la oportuna entrega de la información empresarial, que está medida por la entrega de formatos de reportes al SUI presentando un avance significativo.

En atención a la Resolución 20174000237705 del 05 de Diciembre del 2017 "Por la cual se solicita el reporte de información al Sistema Único de Información –SUI por parte de los prestadores del servicio público de aseo, se modifica la Resolución SSPD 2010100048765 del 14 de Diciembre del 2010 y la Resolución SSPD 20161300037055 del 31 de Agosto de 2016 y se deroga la Resolución SSPD 20161300013835 del 23 de mayo de 2016" modificando así los formatos y formularios del servicio de aseo; a la fecha no ha sido posible cargar todos los formatos y formularios correspondientes al servicio de aseo a la plataforma SUI, teniendo en cuenta que no han sido respondidas las mesas de ayuda solicitadas.

- La segunda es el seguimiento y control de los procesos que integran la dirección de aseo mediante la ejecución de comité técnico – operativo. Muestra el seguimiento que realiza la Dirección de Aseo a los procesos que lo integran (barrido y limpieza, CLUS (Corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas), recolección, transporte, aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos), verificando el avance y el cumplimiento de los compromisos pactados previamente.

Durante el primer trimestre del año 2018 se realizaron 6 comités técnicos, con la participación del Director de Aseo (e) y cada uno de los coordinadores de las actividades que integran el servicio de aseo, con el fin de verificar el cumplimiento y avance de los compromisos adquiridos para garantizar la prestación del servicio de aseo.

4.2 UNIDAD DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

Unidad encargada de garantizar el óptimo funcionamiento de la operación del servicio de aseo en los componentes de recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas del área urbana y rural del Municipio.

Mediante el seguimiento de las siguientes actividades:

- Realizar el cubrimiento del 100% de barrido y limpieza de vías y áreas públicas a barrer por la EAAAY EICE ESP
Está por definir el número total de kilómetros a barrer según estudio realizado por la dirección de aseo, el cual está por finalizar y aprobación de la dirección.
- Garantizar el suministro de bolsas para la recolección efecto del barrido en los tamaños y calidad necesaria, en el primer trimestre se utilizaron el 23 % de las bolsas programadas, consumo normal dado que a partir del mes de abril se intensifican las lluvias y aumentan las brigadas de aseo en el Municipio de Yopal.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Realizar mantenimiento preventivo, cambio de aceite y lubricantes a los vehículos compactadores, para el primer trimestre se realizaron 17 mantenimientos preventivos a los vehículos compactadores.
- Apoyo de brigadas de aseo en el municipio de Yopal.
- Restauración de puntos críticos, para el primer trimestre del año 2019 se restauraron puntos críticos ubicados en el área de prestación de barrido y limpieza de la EAAAY EICE ESP.
- Cumplimiento de las frecuencias en recolección, en el primer trimestre se cumplieron con normalidad las frecuencias programadas el único día que no se realizó fueron los días 1 de enero y 30 de marzo por ser días festivos.
- Continuidad del servicio recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios, para el primer trimestre del año 2019 la continuidad del servicio de aseo en todas sus actividades complementarias fue del 99.97%.

4.3 UNIDAD DE RELLENO SANITARIO

Encargada de garantizar el óptimo funcionamiento de la operación del servicio de aseo en el componente de disposición final en el Relleno Sanitario dispuesto para tal fin. Mediante el desarrollo de las siguientes actividades se realiza el seguimiento adecuado para el fortalecimiento del manejo de los residuos sólidos:

- Garantizar la disponibilidad de operación continua y con calidad en el relleno sanitario el cascajar a diario, en el desarrollo de este trimestre se garantizó el normal desarrollo en el servicio de disposición.
- Garantizar la recirculación y el transvase de líquidos lixiviados, permitiendo el buen manejo ambiental del mismo, durante el primer trimestre de 2019 debido a la escasez de precipitaciones se contó con un 45% de capacidad para el almacenamiento de lixiviados de igual forma los residuos que ingresan al relleno lo hacen en gran parte secos lo que minimiza la producción de líquidos, a su vez las fuertes temperaturas hacen que se presente evaporación y bajan en gran medida los niveles en las piscinas.
- Ejecutar proyecto para manejo y tratamiento de líquido lixiviado en el relleno sanitario cascajar. Durante el primer trimestre se continuaron con las actividades para el tratamiento de los líquidos lixiviados.

4.4 APROVECHAMIENTO Y RECICLAJE

Dentro de la dirección de aseo se está consolidando los procesos de aprovechamiento y reciclaje, con lo cual se busca concientizar a la población en lo importante de la separación en la fuente, recuperación de puntos y la vinculación de los recuperadores en estos procesos.

Las acciones programas para el cumplimiento de las metas se describen a continuación:

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Programa desarrollo de actividades para el aprovechamiento de residuos inorgánicos Cantidad de material aprovechable con rutas de recolección de reciclables de la EAAAY (ton/año). La cantidad reportada corresponde a la cantidad de material recuperado por recicladores, tanto en empresas como en rutas de reciclaje en barrios.

Programa de sensibilización y formación de hábitos ciudadanos sobre manejo de los residuos sólidos:

- Realizar socializaciones casa a casa del servicio de aseo y del programa de aprovechamiento en los diferentes sectores de la ciudad, en las socializaciones realizadas se entrega información de frecuencia y horario de recolección ordinaria y de reciclaje; se hace presentación del recuperador asignado y se capacita a la comunidad en el adecuado manejo de residuos
- Realizar campañas publicitarias ante los medios de comunicación acerca del programa de aprovechamiento, se realizó intervención radial en la emisora Manare Radio de la Gobernación de Casanare, socialización el Programa Institucional de Aprovechamiento y avances a la fecha.
- Gestión para el fortalecimiento empresarial de las asociaciones, cooperativas y recicladores informales existentes en el municipio.
- Cuantificación y caracterización de residuos sólidos y georreferenciación de los generadores del municipio por sectores, tipo de generador, tipo de usuario y tipo de residuo.

4.5 CLUS

El área de (CLUS), COSTO DE LIMPIEZA URBANA POR SUSCRIPTOR es la encargada de la prestación de servicio de corte de césped, poda de árboles y lavado de aéreas públicas en el Municipio de Yopal, el cual se divide en tres componentes; barrido y limpieza de vías y áreas públicas; corte de césped, poda de árboles y lavado de aéreas públicas.

Para cumplir con las acciones propuestas se realizaron las siguientes actividades:

Fortalecer el servicio de aseo en sus actividades complementarias

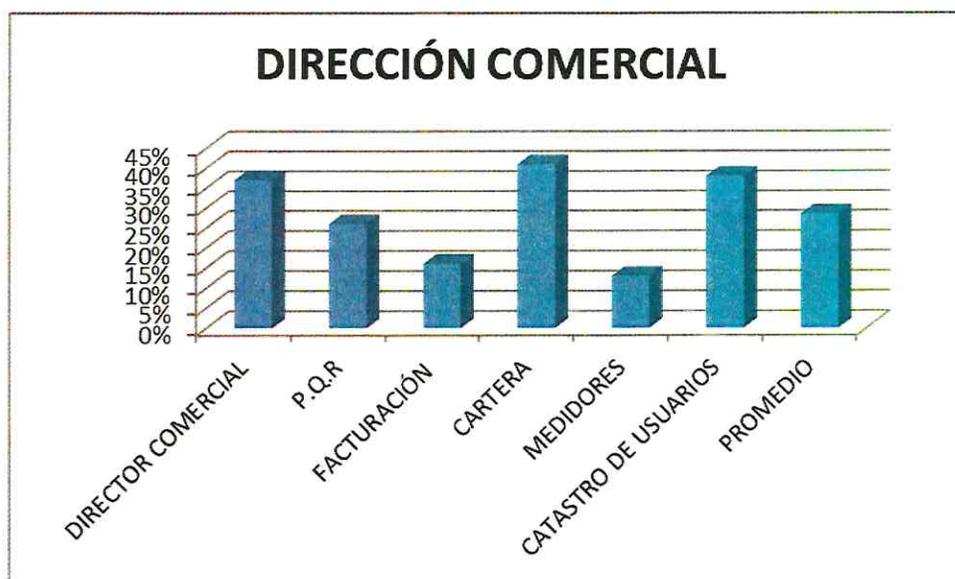
- Garantizar la prestación del servicio corte de césped en vías y áreas públicas. Los metros cuadrados de zonas verdes objeto de corte de césped en el Municipio de Yopal, se proyectaron teniendo en cuenta el rendimiento de los últimos doce meses, lo anterior obedeció a la intervención de diferentes separadores viales del Municipio de Yopal, siendo el rendimiento menor teniendo en cuenta las medidas de seguridad al intervenir las mencionadas áreas por el flujo vehicular."
- Garantizar la prestación del servicio poda de árboles en vías y áreas públicas. "El objetivo del indicador es el siguiente: Reflejar el porcentaje del número de árboles intervenidos mensualmente (poda de árboles) frente al promedio de árboles intervenidos en los últimos doce meses.

5. DIRECCIÓN COMERCIAL

Dirección encargada de garantizar la comercialización de los productos que entrega la Empresa, el proceso de facturación, la atención al usuario y el buen manejo de la cartera estableciendo los procesos, actividades y procedimientos necesarios para su logro, cuenta con el apoyo de la oficina de Facturación, PQR, Cartera, Responsabilidad Social y Medidores.

La Dirección Comercial tuvo un avance de cumplimiento en el primer trimestre del 2019 en las metas planteadas en su plan de acción como se detalla en los siguientes cuadros:

DIRECCIÓN COMERCIAL		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	DIRECTOR COMERCIAL	37%
2	P.Q.R	26%
3	FACTURACIÓN	16%
4	CARTERA	41%
5	MEDIDORES	13%
6	CATASTRO DE USUARIOS	38%
PROMEDIO		29%



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

5.1 DIRECTOR COMERCIAL

La oficina encargada de la parte estratégica comercial de la EAAAY.

Para cumplir con las metas establecidas dentro del plan de acción se realizaron las siguientes acciones:

- Actualización estructura tarifaria servicios de acueducto y alcantarillado resolución CRA 688
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación
- Realizar los cargues correspondientes dentro de los plazos estipulados de formularios actuales y reversiones
- Remitir informes bimensuales a control interno
- Remitir informes bimensuales a intervenidas y cifras representativas
- Actualizar procedimientos, instructivos y formatos
- Seguimiento de cuentas inactivas
- Seguimiento a lotes matriculados
- Seguimiento a predios deshabitados matriculados
- Seguimiento a matriculas provisionales
- Seguimiento a predios en construcción

5.2 OFICINA DE FACTURACIÓN

La oficina de facturación es la encargada de realizar la medición mediante la toma de lectura en cada uno de los medidores instalados y posteriormente analizar la información registrada en las terminales; Facturar los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Disposición Final) e ingresos de nuevos suscriptores.

Para el cumplimiento de las metas establecidas dentro del plan de acción se realizaron las siguientes acciones:

- Cobertura Acueducto, "en dato que se tendrá para la cobertura en acueducto es el de los domicilios que tenemos en el área urbana del municipio de Yopal, dato suministrado Dane que para el año 2019 corresponde a 38.672
- Cobertura alcantarillado, se proyectó que para el 2019 se tendrán aproximadamente 38.800 suscriptores en alcantarillado.
- Cobertura Aseo, se proyectó para el año 2019 obtener 31.211 suscriptores de aseo, y en el primer trimestre tenemos una cobertura del 97%
- Mejorar los ingresos operacionales, se realiza en el cierre de mes y genera cobro a la alcaldía al fondo de solidaridad y redistribución
- Apropiación ciudadana
- Reportar a sistemas semestralmente fechas proceso de facturación para ser publicadas en la página web
- Cumplimiento y seguimiento al PGR

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación

5.3 OFICINA DE P.Q.R

La oficina de P.Q.R es la encargada de garantizar la atención amable y oportuna de las peticiones, quejas, y recursos que presenten los usuarios y la comunidad, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz.

Para cumplir con las metas establecidas dentro del plan de acción debemos cumplir las siguientes actividades:

- Proceso PQR escritas
 - Disminuir en 5% las PQR acueducto, alcantarillado y aseo recibidas en relación al año anterior ($10.528 * 5\% = 526$)
 - Disminuir en 3 días el tiempo de respuesta de la PQR escritas
- Recepción
 - Garantizar la recepción y respuesta a las llamadas de la línea 116
 - Seguimiento a la respuesta verbal a los usuarios que visitan la EAAAY
- Proceso desviaciones significativas positivas
 - Campañas informativas sobre el mantenimiento preventivo de sus redes internas y flotadores
 - Adelantar el debido proceso para el cierre de las desviaciones significativas positivas generadas después de facturación
 - Cierre de desviaciones significativas positivas
- Proceso de reliquidaciones
 - Desarrollo de actividades en el proceso de reliquidaciones
 - Control reliquidaciones acueducto
 - Control reliquidaciones alcantarillado
 - Control reliquidaciones aseo
- Proceso matriculas
 - Control de matrículas realizadas
- Eficiencia en la atención y prestación de los servicios
 - Socialización del contrato de condiciones uniformes de la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo
 - Realización encuesta a los usuarios
 - Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante realización de encuesta
- Gestión administrativa PQR actualizar las tarifas de derechos de conexión para la vigencia 2019

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

- - Capacitaciones al personal de la oficina de PQR
 - Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación
 - Realizar los cargues de sui correspondientes dentro de los plazos estipulados
 - Presentar informes
 - Dar apertura y trámite a las PQR depositadas en el buzón de sugerencias
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano
 - Campaña informativa sobre sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios
 - Mejorar la formulación en línea para la recepción de PQR de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC
 - Elaborar e implementar el formato de respuestas de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta.
 - Control de los informes de inspección, implementar ficha de seguimiento para identificar los casos de errores en los informes

5.4 OFICINA DE CARTERA

En el proceso comercial de la oficina de cartera, tiene como finalidad mantener una cartera sana, aumentar el recaudo y manejar fraudes e ilegales, para esto se hace necesario acudir a las etapa persuasiva la cual está dividida en actividades como: suspensión del servicio, cortes del servicio, notificar a los usuarios morosos, llamas telefónicas a usuario morosos, visitas de campo e inspecciones, evaluar y hacer seguimiento a las actividades realizadas con el fin de plantear estrategias para el mejoramiento continuo.

Para cumplir con las metas establecidas en el plan de acción se realizaron las siguientes acciones:

- Reducir la cartera
 - Incentivar el pago oportuno, con campañas de agradecimiento y premios a la puntualidad y lealtad
 - Iniciar procesos de cobro persuasivo a usuarios y/o suscriptores morosos
 - Efectividad en el cobro persuasivo de los usuarios y/o suscriptores
 - Establecer planes de alivio de cartera
 - Realizar visitas a usuarios con edades mayor a 6 meses
 - Reducir la cartera vencida a:
 - Entregar avisos de suspensión a usuarios con mora en edad mayor entre 31 a 60 días
 - Realizar suspensiones a usuarios con mora hasta de cinco meses, periodo vencido
 - Realizar cortes drásticos y definitivos a usuarios con mora superior a seis meses periodo vencido
 - Realizar campañas de detección de fraudes e ilegales por barrios
 - Fraudes e ilegales cortados
 - Remitir expedientes a jurídica para etapa coactiva
 - Eficiencia de recaudo de cartera consolidado
 - Eficiencia de recaudo de cartera acueducto

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

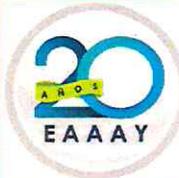
- Eficiencia de recaudo de cartera alcantarillado
- Eficiencia de recaudo de cartera aseo
- Eficiencia de recaudo corriente consolidado
- Eficiencia de recaudo corriente acueducto
- Eficiencia de recaudo corriente alcantarillado
- Eficiencia de recaudo corriente aseo
- Eficiencia de recaudo corriente + cartera consolidado
- Eficiencia de recaudo corriente + cartera acueducto
- Eficiencia de recaudo corriente + cartera alcantarillado
- Eficiencia de recaudo corriente + cartera aseo
- Suspensión servicio de lotes
- Cumplimiento y seguimiento al PGR
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación
- Remitir informes bimensuales a planeación
- Sostenibilidad sistema MECI y calidad
- Actualizar procedimientos, instructivos y formatos

5.5 OFICINA DE MICROMEDICIÓN

La oficina de micro medición es la encargada de realizar el seguimiento a las anomalías por micro medición, realizar la gestión reposición e instalaciones de medidores para conexiones nuevas.

Para cumplir con el plan de acción establecido se realizaron las siguientes acciones:

- Índice de agua no contabilizada
- Reemplazar medidores que presenten problemas de medición como (frenados, dañados, nubados vida útil etc.)
- Programa de micromedicion
- Instalación de medidores a suscriptores nuevos
- Micromedicion nominal
- Micromedicion efectiva
- Cumplimiento y seguimiento al PGR
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación
- Reporte de información SSPD
- Realizar informes bimensuales a intervenidas y cifras representativas
- Sostenibilidad sistema MECI y calidad
- Actualizar procedimientos, instructivos y formatos
- Gestión administrativa
- Realizar resolución para el uso de macromedidores de alta precisión para usuarios institucionales

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- Generar resolución con el fin de exigir uso de Micromedidores con un mínimo de estándar de calidad

5.6 OFICINA DE CATASTRO DE USUARIOS

Esta oficina es la encargada de realizar la actualización de la base de datos catastral del municipio y así mantener un número exacto de propiedades y crecimiento de la población.

Para alcanzar las metas programadas en el plan de acción se realizaron las siguientes acciones:

- Actualización de la base catastral
- Seguimiento a las solicitudes de matrícula en la verificación de datos del suscriptor y del predio.
- Actualización base de datos códigos catastrales
- Validación y actualización de información de suscriptores (nombre, cédulas, teléfonos, etc.)
- Identificar los campos habilitados por SYSMAN dentro del catastro de usuarios y que no se están diligenciando para determinar responsables y el momento de la captura de información
- Circular para formalizar el responsable y la información que debe diligenciar en el catastro
- Actualización de datos matrículas antiguas y nuevas en el software arcgis
- Acuerdo de servicio con la superintendencia de notariado y registro para el uso de la plataforma VUR (ventanilla única de registro)
- Consulta de datos en la plataforma VUR (ventanilla única de registro)
- Cumplimiento y seguimiento al PGR
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores y estadística a la unidad planeación
- Remitir informes a la dirección comercial
- Sostenibilidad sistema MECI y calidad
- Elaborar procedimientos, instructivos y formatos

6. CONCLUSIONES

- El cumplimiento del plan de acción en el primer trimestre del año 2019 tuvo un avance general del 28% debido al trabajo integrado de todas las direcciones y oficinas de la empresa, basados en proyectos y acciones para mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.
- Para el diligenciamiento de los planes de acción se debe tener en cuenta el costo de los proyectos y la fuente de financiación para que sea consignado en el campo correspondiente, como las observaciones que consideren necesarias para explicar el resultado de la meta.

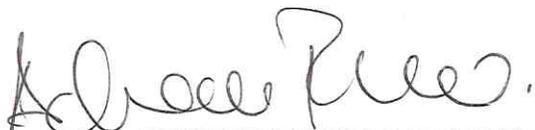


	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

7. RECOMENDACIONES

- ✓ La planeación y ejecución de los planes de acción deben ir de la mano con el plan de inversiones y así tener un avance exitoso a lo largo del año en su desarrollo, aportando crecimiento institucional.
- ✓ Cada director de proceso debe prestar atención al avance en el cumplimiento de las metas escritas en su plan de acción, para lograr un desarrollo eficiente del mismo y obtener los resultados esperados para así implementar acciones de mejora.
- ✓ Es necesario establecer un cronograma estratégico para la consecución de recursos y ejecución de proyectos planteados, estableciendo avances significativos en la implementación de cada una de las actividades propuestas en las diferentes direcciones.
- ✓ Se recomienda que cada director realice comités de trabajo con los líderes de proceso para analizar los resultados de las metas de cada trimestre con el fin de buscar planes estratégicos y de mejoramiento para el cumplimiento de las metas programadas.
- ✓ Se debe realizar una mesa de trabajo general para hacer un análisis detallado de cada uno de los objetivos propuestos en el plan de acción del año, con el fin de implementar opciones de mejora y alcanzar con mayor eficiencia las metas propuestas.

Sin otro particular,



ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Elaboró: Laura Suárez//Tec. Planeación.