812.25.01.0425.19

TITULO:	AVANCE SEGUNDO TRIMESTRE PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2019
FECHA:	29 DE JULIO 2019
ELABORO:	LAURA SUÁREZ // Téc Unidad de Planeación
Vo.Bo.	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad Planeación
OBJETO:	INFORMAR EL AVANCE PRESENTADO DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE EN EL PLAN DE ACCION 2019, EN RELACIÓN A LAS METAS ESTABLECIDAS PARA EL AÑO.

DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
JORGE ERNESTO SILVA GOMEZ Gerente EAAAY	
ANTONIO PORRAS ÁLVAREZ Director Técnico	
RAMIRO ANDRES SARMIENTO Director de Aseo	
JUAN CARLOS RODRIGUEZ Director Administrativo y Financiero	
YASMID CALDERON OVIEDO Directora 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 6
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) 16
3.4 Unidad ambiental 17
3.5 Oficina de seguridad industrial 19
3.6 Oficina de proyectos 20
3.7 Oficina de catastro 20
3.8 Laboratorio de aguas 21
3.9 Planta de tratamiento de aguas residuales (ptar) 21
3.10 Electromecánica 22
4. Direccion de Aseo 24
4.1 Director de aseo 25
4.2 Unidad de operaciones y mantenimiento 25
4.3 Unidad de relleno sanitario 26
4.4 Aprovechamiento y reciclaje 27
4.5 Clus. 28
5. Dirección Comercial 29
5.1 Oficina de facturación 30
5.2 Oficina de p.q.r 31
5.3 Oficina de cartera 32
5.5 Oficina de micromedición 33
5.5 Oficina de catastro de usuarios 33
5.6 Oficina de fidelización 34
6. **Conclusiones** 36
7. Recomendaciones 37

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.

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 49% en el avance del plan de acción establecido para el segundo trimestre del año 2019

PLAN DE ACCIÓN GERENCIA VIGENCIA 2018		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	PLANEACIÓN	69%
2	JURIDICA	48%
3	PRENSA	26%
4	CONTROL INTERNO	47%
5	RESPONSABILIDAD SOCIAL	55%
	PROMEDIO	**49%**

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 2019
- 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:

- 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

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
- Envió de la información a través de comunicado
- Ratificar que la información salió al aire
- 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

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
- 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 segundo 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	41%
2	ARCHIVO Y PROCESOS	33%
3	SISTEMAS	53%
4	ALMACEN	31%
5	CONTABILIDAD	30%
6	PRESUPUESTO	50%
7	TESORERIA	43%
	PROMEDIO	**40%**

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
- Según acta de Comité Empresarial y Bienestar Social 001 del 23 de abril de 2019, se concluye organizar mesas de trabajo con los siguientes participantes: Dirección Administrativa, Oficina de Recursos Humanos, Unidad de Control Interno, Gerente y Oficina Jurídica, para la revisión y adopción del reglamento interno de trabajo, dando como fecha límite el día 30 de mayo de 2019 .
- Capacitación "SEMINARIO TALLER PARA LA GENERACIÒN DE INFORMES A ENTES DE CONTROL", el día 24 de abril de 2019, en la ciudad de Paipa-Boyacá.

- 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.
- Para este trimestre se presentó informe 0308.19 de evaluación del desempeño para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

- 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.
- 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".
- 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
- 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

- Soporte funcionarios EAAAY apoyo, logístico de actividades desarrolladas por la empresa.
- Durante el segundo trimestre se supera la meta debido al incremento de actividades del área de responsabilidad social

- 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)

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.

- 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.LC.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

- 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 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

- A continuación se relacionan aspectos importantes para resaltar del avance del plan de acción 2019:

- Durante el Segundo Trimestre se realizaron Reducciones de RES, C.D.P. ADIC. Y Traslados en un 27% frente a lo proyectado de la vigencia fiscal del año 2019.
- Durante el Segundo Trimestre se recibieron solicitudes para certificado de disponibilidad presupuestal en un 25% frente a lo proyectado de la vigencia fiscal del año 2019.
-

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

Esta es la dirección encargada de garantizar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de tal forma que su gestión facilite la continuidad y calidad del agua brindada a los usuarios del municipio de Yopal.

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

DIRECCIÓN TECNICA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	ACUEDUCTO	27%
2	ALCANTARILLADO	21%
3	SPTAP	39%
4	AMBIENTAL	52.8%
5	SEGURIDAD INDUSTRIAL	42%
6	PROYECTOS	47%
7	CATASTRO	51%
8	LABORATORIO DE AGUAS	31.8%
9	PTAR	41%
	PROMEDIO	**39%**

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.

A continuación se relacionan actividades desarrolladas para el logro del plan de acción planteado en el 2019:

- En el segundo trimestre del año en curso no se instaló tubería en la red de acueducto, dado que el aumento de presión en la red ha generado un incremento importante en las fugas, por lo tanto este aspecto se observa sin aumento.
- En el segundo trimestre del presente año, se mantuvo la continuidad del servicio de acueducto en óptimas condiciones de presión debido al funcionamiento de los pozos: Central de Abastos, Manga de Coleo, Núcleo Urbano 2, y Villa María; los cuales reiniciaron operaciones en el periodo de verano ante la disminución de caudal desde la fuente la Tablona, y el descenso en las niveles de presión observados en la red.
- En el segundo trimestre se realizó limpiezas en la línea de conducción en la totalidad de pasos elevados consistentes en rocería, barrido de las cunetas de recolección de aguas lluvias en los pasos elevados Cafarnaum y El Grande, de igual forma se realizó mantenimiento a los pasos elevados en cercha, La Galanera y la Vegana, retirando la maleza que se encuentra en sus extremos, de igual forma se continua con la fumigación en algunos pasos elevados donde se puede realizar esta actividad.
- En el segundo trimestre del año en curso, se realizó un total de reparación de fugas similar a la observada en el mes anterior, teniendo en cuenta las mejoras en la presión y la entrada de la fase de invierno la cual aumenta la oferta de caudal desde la quebrada la tablona y se anexo a ello el mal estado de las redes de acueducto de media pulgada facilitan las condiciones para presentar estas eventualidades

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

A continuación se hace una relación de las actividades realizadas durante el segundo trimestre en busca del cumplimiento del plan de acción 2019:

- Se realizó plan rutinario de inspección con su respectivo mantenimiento preventivo a 112 pozos de inspección de la red de alcantarillado sanitario en el sector de c-30 - c-37 entre k-11 - k14 y k-7a oeste - entre c-62 - c-63a. se disminuye el rendimiento por entrada de invierno.
- Se realizó mantenimiento y limpieza mensual de las cuatro estaciones de bombeo de aguas residuales (villa lucía, la esmeralda, las américas y raudal américas), se presentaron inconvenientes operativos especialmente en villa lucia y ciudad Berlín que requirieron mantenimientos correctivos. también se presentaron hurtos menores que requiere de aumentar el nivel de seguridad en villa lucia y raudal-américas.
- El rendimiento bajó porque no se cuenta con stock de tapas y accesorios para su instalación, se tiene tapas de alcantarillado recuperadas que son devueltas de contratos de pavimentación en la ciudad y son las que actualmente se están instalando, pero son limitadas. el análisis de conveniencia para contratar la adquisición de tapas de seguridad para pozos de alcantarillado sanitario ya fue aprobado y está en proceso de contratación.
- Para este trimestre se efectuó atención del 100% de las solicitudes recibidas por la comunidad pero se está teniendo problemas en cuanto a la atención oportuna, rápida y eficaz de las quejas y/o reclamos y más en esta época que se saturan las redes por la época de invierno; también tiene mucho que ver la carencia de personal operativo suficiente.
- Se realizó limpieza, disposición, y retiro del agua residual de pozos sépticos en sector urbano y rural. se inicia el cobro del servicio de succión - presión a sectores suburbanos como la bendición, los ángeles, entre otros, incluyendo instituciones privadas y públicas ajenas a los compromisos de la EAAAY. el equipo entra en funcionamiento el 14 de junio después de un mantenimiento especializado que duro 18 días calendario.
- En este trimestre no se realizó rehabilitación de las redes de alcantarillado, seguimos con la cantidad de redes rehabilitadas durante el 2018 (389 ml). La unidad de proyectos ya se encuentra cuantificando las actividades necesarias para intervenir la red de la calle 7 entre carrera 21 y 22.

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
  - 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 resolucion 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

Actividades presentadas durante el trimestre en busca del cumplimiento de la meta establecida dentro del plan de acción 2019:

- Los análisis de las muestras de vigilancia tomadas en el segundo trimestre del año arrojaron un IRCA de 2.03%, nivel SIN RIESGO, valores que continúan mostrando un comportamiento estable de la calidad del agua, evidenciando el cumplimiento de la normatividad. A pesar de 4 muestras reportadas con riesgo medio en el mes de junio, para las cuales se inició solicitud de aclaración de controversias, a la fecha se está a la espera del pronunciamiento de la autoridad sanitaria.
- El porcentaje obtenido para el segundo trimestre del año fue de 6%, cumpliendo con la meta propuesta de estar por debajo del 10% de los parámetros que no cumplen con las características citadas por normatividad. Se debe seguir trabajando por la reducción de este indicador, garantizando en todo momento el cumplimiento de todos los valores permitidos, reforzando controles, ajustando las concentraciones de pH en pozos profundos, realizando purgas constantes, limpieza de tuberías y tomando acciones correctivas que permitan mejorar la prestación del servicio.

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 l0s 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
    - 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 secretarias 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
- Durante el segundo trimestre se realizó inspección a la Dotación y supervisión al suministro de EPP a los trabajadores
  - Programa de Inspecciones: Botiquines, EPP, Extintores, Locativas, Seguridad
- Durante el segundo trimestre del año se realizó inspección a botiquines y se verificó el estado de los equipos de auto contenido, se realizó inspecciones a las obras realizadas en lavado de Tanques PTAP, mantenimiento sede administrativa.
  - 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
  - Exámenes Ocupacionales de Egreso
  - Exámenes Ocupacionales periódicos
- Se han realizado 4 exámenes durante el segundo trimestre por restricciones y/o periodos largos de incapacidad 23 por deporte 5 manipulación de alimentos 2 periódicos 1 alturas
- Implementación PESV según resolucion interna 1246.17
  - Gestión Institucional
  - Comportamiento Humano
  - Vehículos Seguros
  - Infraestructura Segura
  - Atención a Victimas
- 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

Formulo seis proyectos para financiación por recursos propios de los cuales han designado R.P a un (1) proyecto., quedando pendiente para el siguiente trimestre la celebración de contratos de los cinco proyectos restantes.

- Revisión de proyectos de APSB para viabilidad técnica

  - Recepción de solicitudes
  - Revisión técnica
  - Emisión de conceptos

En abril y marzo la unidad de proyectos recibe dos (2) proyecto y se encuentra en proceso de revisión.
En el mes de junio la empresa Acuatodos radica proyecto para revisión, el cual fue viabilizado.

- Realización Interventoría/Supervisión Proyectos Recursos Propios

  - 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 IECE 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

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

A continuación se resaltan algunas de las actividades realizadas para el cumplimiento del plan de acción 2019 propuesto:

- En el segundo trimestre se continuó con la medición de caudal en la entrada de la planta, vertimiento de agua tratada y vertimiento de excesos. Es importante llevar el control de este parámetro para evitar dificultades en la operación de los procesos unitarios, en cuanto a la capacidad de cada uno de ellos.
- Durante el segundo trimestre se realizó la medición de caudal las 24 horas en seis ocasiones, para evaluar tanto la capacidad de la planta como el aporte aguas tratadas al cuerpo receptor y aporte por conexiones erradas.
- Para este trimestre no se ha planteado aun modificaciones en los procedimientos, instructivos y formatos del proceso, debido a que se está evaluando la necesidad de reducir la cantidad de formatos con los que cuenta el proceso de la planta.

3.10 ELECTROMECÁNICA

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.

A continuación se relacionan actividades realizadas durante el segundo trimestre del 2019 para el cumplimiento del plan de Acción:

- Debido al paso de los vehículos compactadores por vías donde las acometidas eléctricas son de modo provisional como lo fue el sector del corregimiento del morro, se presenta el arrastre de las acometidas en algunas viviendas donde no cumple con la altura mínima.; razón por la cual nos vemos en la obligación de reparar los daños causados, reemplazando la acometida eléctrica, templetes, bajante galvanizada, capacetes, conectores eléctricos y demás accesorios. Para este segundo trimestre se presentó un único daño de estas características, lo ideal es que este tipo de inconvenientes no se presenten, sin embargo no se está exento pues el paso de los vehículos compactadores es constante.

- Se implementa iluminación tipo led, en el trascurso de los meses se continúa remplazando luminarias fluorescentes por iluminación tipo led, se cuenta con el apoyo y autorización de la dirección administrativa para realizar la gestión de los kit de iluminación led, lo cual facilita el desarrollo de las actividades. Se reemplazaron 4 lámparas en área comercial, 3 en área dirección técnica, 2 en área aseo, 2 en sede sindicato segundo piso y 4 en ebar villa lucia y esmeralda, en área comercial se instaló 1 lámpara. A medida que las lámparas fluorescentes van presentando falla serán reemplazadas por el nuevo kit led siendo más amigables con el medio ambiente y a diferencia de las fluorescentes no contienen mercurio; adicional a esto el consumo de energía es menor lo que permitirá un ahorro.

4. DIRECCION DE ASEO

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 segundo trimestre del año 2019 cuenta con un avance general del

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	100%
2	OPERACIÓN	57%
3	RELLENO SANITARIO	47%
4	APROVECHAMIENTO	31%
5	CLUS	69%
	PROMEDIO	**76%**

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.

- 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.

A continuación se presenta una descripción de las actividades desarrolladas durante el segundo trimestre del 2019 para avances en el plan de acción:

- Se realizó todos los cargues de formatos y formularios de aseo, incluye el formato pendiente de Disposición Final el cual se reportó en el mes de abril. Se actualizo el nombre del sitio de disposición final en el formato correspondiente. Se solicitaron mesas de ayuda para realizar los cargues eventuales. Se encuentra pendiente por certificar el cargue del formato SIG. SITIO DE DISPOSICION FINAL

- Durante el segundo trimestre se llevaron a cabo ocho (8) comités técnico operativos en los cuales se analizaron las brechas y logros referenciados hasta mitad del presente año; se tuvieron en cuenta algunos aspectos como los compromisos establecidos dentro del acuerdo de gestión con la SuperIntendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, requerimientos de la autoridad ambiental y optimización en los procesos y procedimientos operativos de la Dirección, con la finalidad de brindar servicios de calidad a la comunidad.

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

Durante Abril y Mayo se barrieron 3305.16 km cada mes, estipulados en las 43 rutas; a partir del mes de Junio aumentaron los km de barrido debido al nuevo acuerdo de barrido con la empresa VEOLIA, incrementando de esta manera otro sector de la ciudad en (3) tres segmentos; para el mes de junio se cubrió el primer segmento que comprende desde la CRA 5a a la CRA 13 entre CLL 24 a la CLL 30 realizando un barrido de cunetas de 3655.07 km.

Teniendo en cuenta los datos mencionados anteriormente para el segundo trimestres se realizó el barrido de 10265.39 km

Durante el segundo trimestre se realizó mantenimiento al mobiliario que se encuentra en la central de abastos de Yopal.

- 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.

- Durante este periodo se le realizaron los mantenimientos preventivos de cambio de aceite, revisiones de frenos y cambios de llantas dentro lo programado.
- Se realizaron mantenimientos correctivos básicos a los vehículos compactadores para garantizar su operación.

- Durante este trimestre aumentaron las brigadas de aseo en los meses de abril y mayo por motivo del inicio de la temporada de lluvias, por lo cual el follaje crece más rápido y se prestan a poyos constantes en parques y canales de la ciudad para que permanezcan siempre limpios.
- Para el segundo trimestre del año 2019 la continuidad del servicio de aseo en todas sus actividades complementarias fue del 99.98%.

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.

- Para el segundo semestre del año se observa el aumento en los niveles de las piscinas de almacenamiento de lixiviados, debido a las altas precipitaciones que se presentan en la época de invierno, sin embargo se realiza la recirculación adecuada para garantizar el tratamiento por el fenómeno de evaporación debido a las grandes áreas que poseen las lagunas de almacenamiento.

- Garantizar la recirculación y el transvase de líquidos lixiviados, permitiendo el buen manejo ambiental del mismo, Para el segundo semestre del año se han realizado el 50% de las aspersiones con el biológico programadas en el año, garantizando la disminución de la producción de olores producidos por la descomposición de la materia orgánica.

- Para el término del segundo semestre del año, se realizaron 3 levantamientos topográficos para calcular el volumen almacenado mensualmente, cumpliendo con las acciones programadas en el trimestre y a su vez garantizar la vida útil de la trinchera de diseño.
- Para el segundo semestre del año se obtiene un índice de compactación de 0,9 ton/m3, lo que garantiza la vida útil de la trinchera en diseño

- 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.
- Para el segundo semestre del año en curso se dispuso de 14333 toneladas, con un promedio mensual de 4584 toneladas, superando las toneladas mínimas proyectadas para la óptima operación del relleno sanitario.
- Para el segundo semestre del año, no se ha realizado el mantenimiento preventivo y la calibración de la báscula, afectando la prestación del servicio debido a que se debe contar con datos verídicos y confiables para la facturación de los residuos dispuestos en el relleno sanitario; se tiene previsto que para el tercer trimestre se realice la anterior actividad.
- Para el segundo semestre del año, se realizó el monitoreo de parámetros específicos para el acondicionamiento del reactor, se tiene previsto que para el tercer trimestre se realizará la caracterización de los lodos presentes en el reactor, para su funcionamiento de forma continua.

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:

- 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.

- Se realizó entrega de un contenedor en conjunto residencial villa Polita. Actualmente no se cuenta con mobiliario para entrega.
- Se realizó entrega de un contenedor en conjunto residencial villa Polita. actualmente no se cuenta con mobiliario para entrega.
- Se desarrolló ciclo de capacitación en manejo de residuos pos-consumo.

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 segundo 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	P.Q.R	47%
2	FACTURACIÓN	46%
3	CARTERA	43%
4	MEDIDORES	60%
5	CATASTRO DE USUARIOS	13%
6	FIDELIZACION	79%
	PROMEDIO	**48%**

5.1 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

- Se ingresan datos a mayo, toda vez que el mes de junio de ve reflejado hasta el mes de agosto , sin embargo para este trimestre se tiene una cobertura de 100% frente a los suscriptores que se habían proyectado para la vigencia 2019, lo que refleja un buen indicador de cobertura en AC

- Cobertura alcantarillado, se proyectó que para el 2019 se tendrán aproximadamente 38.800 suscriptores en alcantarillado.

- Toda vez que el mes de junio de ve reflejado hasta el mes de agosto , sin embargo para este trimestre se tiene una cobertura de 104% frente a los suscriptores que se habían proyectado para la vigencia 2019, lo que refleja un buen indicador de cobertura en ALC

- 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

- Se enviaron a la alcaldía 3 cuotas de cobro de los subsidio de AC-ALC y aseo.

- Apropiación ciudadana

- Se revisaron en terreno 1140 predios deshabitados, lotes y en construcción con el fin de identificar si ya están habitados y así proceder a cambiar el estado a habitado.

- Reportar a sistemas semestralmente fechas proceso de facturación para ser publicadas en la página web

- Se registraron 246 errores de aforo de las 119.990 lecturas aforadas lo que refleja el 1%, aunque el indicador es mínimo se están tomando las medidas necesarias para disminuir este indicador, sin embargo queda claro que el mayor índice de errores lo han cometido personal nuevo o que nos ha prestado apoyo de otras unidades.

5.2 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

- Para el segundo trimestre de la vigencia 2019 se presentaron 2.553 PQR detalladas de la siguiente manera acueducto: 1.421, alcantarillado: 649 y aseo: 483, comparadas con la vigencia 2018 donde se presentaron 3.204 PQR detalladas de la siguiente manera acueducto: 1.873, alcantarillado: 1.017 y aseo: 314, con lo que se generó una reducción del -20% equivalente a 651 PQR.

- Las dos situaciones que han impactado en la mejora de este indicador son: 1. tener una mayor continuidad y presiones en el servicio de acueducto y 2. para reclamaciones de altos consumos que no estuvieran enmarcadas dentro de los procesos de desviaciones significativas positivas se les empezó a realizar un cobro por concepto de mano de obra.

- 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

6. CONCLUSIONES

- El cumplimiento del plan de acción en el segundo trimestre del año 2019 tuvo un avance general del 50% 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.

CONSOLIDADO DE DIRECCIONES		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	Gerencia	49%
2	Administrativa y Financiera	40%
3	Comercial	48%
4	Técnica	39%
5	Aseo	76%
	PROMEDIO	**50%**

7. RECOMENDACIONES

✓ Se recomienda a cada una de las direcciones de la empresa realizar un análisis más detallado y claro de las actividades realizadas durante el trimestre del año, ya que muchas oficinas presentan información corta y sin análisis del objetivo alcanzado en las actividades descritas en el plan de acción 2019.

✓ 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.

Sin otro particular,

ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Elaboró: Laura Suárez//Tec. Planeación.