

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

812.25.01.0056.20

TITULO:	EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2019
FECHA:	30 de enero de 2020
ELABORÓ:	Rubén Darío Camacho Castillo // Técnico Unidad de Planeación
Vo.Bo.	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad Planeación
OBJETO:	INFORMAR EL ESTADO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCION 2019.
DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
BRAULIO CASTELBLANCO VARGAS Gerente	
DORYS HOLGUÍN PARRA Directora Técnica	
NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ Directora de Aseo	
CARLOS ANDRES CORREGIDOR BENAVIDES Director Administrativo y Financiero	
NIYER LOZANO VALLEJO Director Comercial	

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. Gerencia	4
1.1 unidad de planeación	5
1.2 oficina juridica	6
1.3 oficina de prensa	6
1.4 control interno	7
1.5 oficina de responsabilidad social	8
2. Dirección Administrativa y Financiera	9
2.1 Recursos humanos	10
2.2 Archivo y procesos	10
2.3 Oficina de sistemas.....	11
2.4 Oficina de almacen	12
2.5 Oficina de contabilidad	13
2.6 Oficina de presupuesto.....	14
2.7 Oficina de tesoreria.....	15
3. Dirección Técnica.....	16
3.1 Unidad de acueducto	17
3.2 Unidad de alcantarillado	17
3.3 Sistema provisional tratamiento de agua potable (sptap)	18
3.4 Unidad ambiental	18
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).....	22
3.10 Electromecánica	22
4. Dirección 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	26
4.5 Clus.....	27
5. Dirección Comercial.....	28
5.1 Oficina de facturación	29
5.2 Oficina de p.q.r	29
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	35
7. Recomendaciones.....	36

	INFORMES			
	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.

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

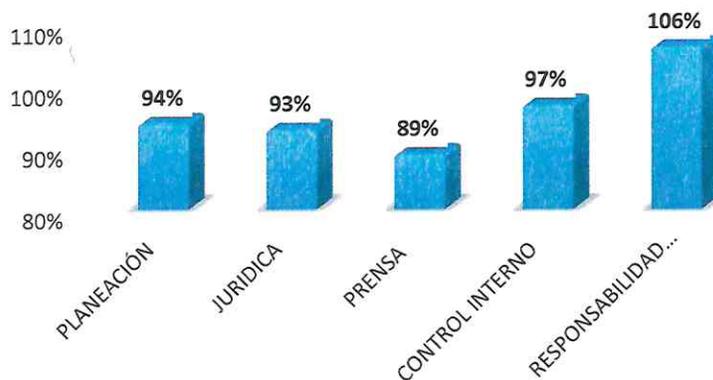
1. GERENCIA

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.

Las diferentes Unidades y Oficinas que integran la gerencia obtuvieron un cumplimiento promedio del 96% en la ejecución del Plan de Acción 2019, como se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

GERENCIA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	PLANEACIÓN	94%
2	JURIDICA	93%
3	PRENSA	89%
4	CONTROL INTERNO	97%
5	RESPONSABILIDAD SOCIAL	106%
	PROMEDIO	96%

GERENCIA



	<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	

1.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN

La unidad de planeación obtuvo un 94% en el cumplimiento de las metas planteadas para el año 2019, producto del desarrollo de las siguientes acciones programadas:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Llevar actualizado el registro de proveedores de la empresa que participan en procesos de estudios de mercado	50	2	4%	4%	0%
Informe de publicación control social según resolución 115.	1	1	100%	5%	5%
Informe de gestión 2018 a contraloría departamental.	1	1	100%	5%	5%
Informe de ejecución plan de acción 2018 a contraloría departamental.	1	1	100%	5%	5%
Informes mensuales de monitoreo superintendencia de servicios públicos domiciliarios	12	13	108%	5%	5%
Revisión de estudios previos	150	158	105%	5%	5%
Apoyo en la elaboración del plan anual de adquisiciones y compras 2019	1	1	100%	5%	5%
Actualización del plan anual de adquisiciones y compras 2019	11	11	100%	6%	6%
Consolidar y actualizar plan de anticorrupción y atención al ciudadano 2019	1	1	100%	6%	6%
Consolidar y actualizar mapa de riesgos de corrupción	1	1	100%	6%	6%
Actualizar política anticorrupción	1	1	100%	6%	6%
Actualizar los valores éticos	1	1	100%	6%	6%
Cargar en el SUI la información referente a rups e indicadores	9	8	89%	6%	5%
Seguimiento a las metas plan gestión y resultados // presentación de informe a la gerencia y direcciones	1	1.5	150%	6%	9%
Seguimiento y evaluación plan de acción por áreas // presentación de informe a la gerencia y direcciones	3	3	100%	6%	6%
Seguimiento a las fichas metodológica por indicadores de la EAAAY // presentación a directores, gerencia y control interno	3	3	100%	6%	6%
Seguimiento a las metas financieras de la EAAAY // presentación a directores, gerencia y control interno	2	1	50%	5%	3%
Asesoramiento y apoyo técnico para la elaboración del presupuesto de la vigencia. Seguimiento al presupuesto de la vigencia.	4	2	50%	2%	1%
Seguimiento y evaluación plan operativo de inversiones // presentación de informe a la gerencia y direcciones	3	2	67%	3%	2%
Apoyo y seguimiento al proceso de implementación del MIPG en la entidad	3	2	67%	2%	1%

Cumplimiento Total => 94%

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

1.2 OFICINA JURIDICA

La oficina Jurídica presentó un 93% en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de acción del año 2019, desarrollando las siguientes acciones:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Depuración de procesos coactivos para archivo de los años 2012-2017	433	66	15%	5%	1%
Recaudo por cobro coactivo de prestación de servicios públicos	300,000,000	137,055,909	46%	15%	7%
Recaudo por cobro coactivo por concepto de subsidios 2018-001.	2,391,720,000	2,391,270,000	100%	20%	20%
Adjudicación fiducia	1	2	200%	20%	40%
Organización de expedientes contractuales	120	115	96%	10%	10%
Transferencia archivo central	120	115	96%	10%	10%
Liquidación de convenios administrativos	37	11	30%	20%	6%

Cumplimiento Total => 93%

1.3 OFICINA DE PRENSA

La oficina de prensa y comunicaciones cumplió con el 89% de sus metas establecidas dentro del plan de acción 2019, así:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Redacción y elaboración de boletines de prensa para emitir en los medios de comunicación, redes sociales, entre otros	72	37	51%	30%	15%
Cartelera informativa	72	60	83%	10%	8%
Diseñar el noti-acueducto plasmado al respaldo de la factura	12	12	100%	15%	15%
Seguimiento de las direcciones de la EAAAY en sus actividades para registrarlas y difundirlas	240	202	84%	15%	13%
Monitoreo a las 4 emisoras que emiten noticieros	200	220	110%	5%	6%
Si hay información de interés comunicarla a la dirección correspondiente y gerencia.	50	47	94%	5%	5%
En caso de requerirse mostrar la grabación	20	20	100%	5%	5%
Acompañamiento en los espacios radiales cedidos o comprados para intervenir en determinados casos	36	34	94%	5%	5%
Intervención con mensajes directos a los usuarios sobre ahorro de agua, buena disposición de basuras, así como crear textos y otros elementos importantes para lograr la comunicación directa	20	40	200%	5%	10%
Informe de control social, tarifas, contrato de condiciones uniformes acueducto, alcantarillado y aseo, entre otros.	4	6	150%	5%	8%

Cumplimiento Total => 89%

	<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	

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.

Cumpliendo con el 97% de las metas establecidas dentro del plan de acción 2019, así:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Presentar para aprobación el estatuto de la unidad de control interno de la EAAAY	1	1	100%	4%	4%
Presentar para aprobación código de ética del auditor interno de la EAAAY	1	1	100%	4%	4%
Presentar para la aprobación la actualización del modelo MECI de acuerdo al decreto 648 de 2017	1	1	100%	4%	4%
Actualización procesos y procedimientos de la oficina de control interno y del modelo MECI	1	0.5	50%	4%	2%
Acompañamiento, asesoría y seguimiento a al proceso de implementación del modelo MIPG	2	2	100%	4%	4%
Desarrollo de capacitaciones en temas como mipg, control interno, administración de riesgos y practicas éticas y políticas anticorrupción	4	4	100%	4%	4%
Desarrollo de campañas y actividades de sensibilización en temas como control interno, mipg, valores éticos y políticas anticorrupción	8	6	75%	4%	3%
Seguimiento a planes de mejoramiento suscritos con la contraloría departamental de Casanare	1	1	100%	4%	4%
Facilitar al interior de la EAAAY el flujo de información frente a los requerimientos de los entes de control	99	99	100%	4%	4%
Acompañar y asesorar a las diferentes dependencias de la EAAAY en el desarrollo del proceso de la política de la administración del riesgo	4	4	100%	4%	4%
Efectuar evaluación y seguimiento a los mapas de riesgos por procesos	1	1	100%	4%	4%
Elaboración y presentación para aprobación del plan de auditorías	1	1	100%	6%	6%
Elaboración y presentación de informes de auditorías programadas	9	9	100%	6%	6%
Ejecución de arquezos a caja menor	4	4	100%	4%	4%
Informe seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano	4	4	100%	4%	4%
Informe de seguimiento austeridad y eficiencia del gasto publico	4	4	100%	4%	4%
Informes mensuales seguimiento información SUI	12	12	100%	4%	4%
Informes bimensual estado del sistema de control interno para monitoreo SSPD	2	2	100%	4%	4%
Informe pormenorizado estado del sistema de Control Interno	3	3	100%	4%	4%
Informe seguimiento a PQRS	2	2	100%	4%	4%
Informe seguimiento derechos de autor	1	1	100%	4%	4%
Informe de transparencia ley 1712 de 2014	2	2	100%	4%	4%
Informe de seguimiento comité de conciliación	2	2	100%	4%	4%
Informe de control interno contable	1	1	100%	4%	4%

Cumplimiento Total => 97%

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

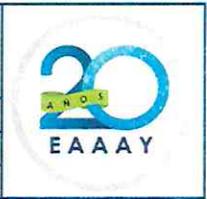
1.5 OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La oficina de responsabilidad social 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.

Presenta un cumplimiento de 106% del plan de acción 2019, realizando siguientes acciones programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Realización de audiencias públicas con comunidades	3	2	67%	4%	3%
Diálogos triple A (aliados estratégicos, ediles, juntas de acción comunal de barrios y áreas de influencia)	16	13	81%	6%	5%
Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	30	32	107%	6%	6%
Líderes capacitados	100	105	105%	5%	5%
Proyectos y alianzas Ambientales y sociales	2	3	150%	3%	5%
hacer presencia constante en eventos oficiales, comunales, ambientales, sociales, empresariales y comerciales	5	5	100%	5%	5%
Día del cambio (campañas internas, jornadas de servicios para colaboradores, sensibilizaciones plan anticorrupción)	4	5	125%	5%	6%
Coffe Day (diálogos entre directivas y colaboradores)	8	2	25%	3%	1%
Relacionamiento con proveedores (diálogos)	2	0	0%	2%	0%
Documentos desarrollo política de responsabilidad social	3	3	100%	4%	4%
Publicaciones de avances en Responsabilidad social (Informe de progreso, publicaciones de avances y principales resultados medios masivos)	3	3	100%	8%	8%
Publicación de boletines de responsabilidad social (Internos y externos)	10	7	70%	5%	4%
Vigilantes Ambientales EAAAY áreas de influencia y barrios	40	35	88%	3%	3%
Encuentros de cuidado ambiental (vigilantes ambientales, día del agua, día del medio ambiente, día de la tierra)	19	25	132%	10%	13%
Actividades Ambientales Sensibilización , capacitaciones, concursos, campañas, jornadas lúdico pedagógicas de cuidados de los recursos naturales y animales , ferias, siembras de árboles en colegios, puntos de abastecimiento, empresas, centros comerciales y zonas publicas	37	49	132%	13%	17%
Actividades relacionadas a derechos humanos (campañas, foros y eventos)	4	3	75%	3%	2%
Actividades de gestión social (ecocine, lectura al parque, talleres, donaciones de sangre, cultura, inclusión, desarrollo y sano esparcimiento)	30	40	133%	15%	20%

Cumplimiento Total => 106%

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

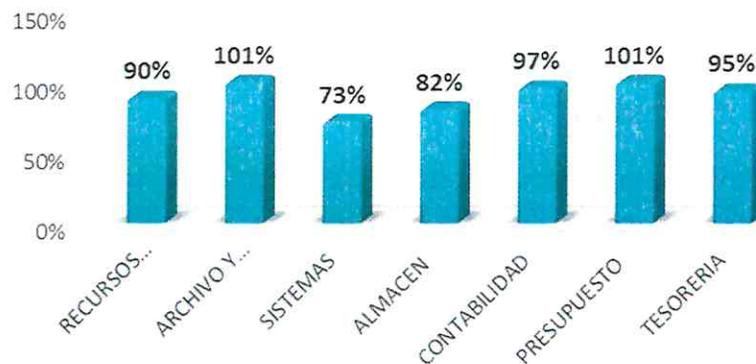
2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

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 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	90%
2	ARCHIVO Y PROCESOS	101%
3	SISTEMAS	73%
4	ALMACEN	82%
5	CONTABILIDAD	97%
6	PRESUPUESTO	101%
7	TESORERIA	95%
PROMEDIO		91%

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



	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 cumplir con el 90% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Gestión del reglamento interno de trabajo	1	0	0%	2%	0%
Inducción, reinducción y capacitación al personal de recursos humanos	3	3	100%	6%	6%
Socialización código de integridad y buen gobierno	1	1	100%	2%	2%
Implementación y desarrollo del programa de capacitación	1	1	100%	2%	2%
Implementación y desarrollo del programa de bienestar social e incentivos	1	1	100%	2%	2%
Informes bimestrales intervenidas sspd	1	1	100%	2%	2%
Informes sui	6	7	117%	13%	15%
Informe cifras representativas	2	2	100%	4%	4%
Información exógena	1	1	100%	2%	2%
Gestión de incapacidades	12	11	92%	25%	23%
Gestión de nómina	12	12	100%	25%	25%
Evaluación clima organizacional	1	0	0%	2%	0%
Evaluación del desempeño	1	1	100%	2%	2%
Transferencia documental de archivo de gestión	5	2	40%	10%	4%

Cumplimiento Total => 90%

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.

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

Para cumplir con el 101% del plan de acción 2019 se realizaron las acciones programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Implementación y capacitación a los funcionarios	3	4	133%	9.0%	12%
Verificación, radicación, digitalización y distribución de comunicaciones oficiales recibidas(en medio físico y e-mail), enviadas e internas	22000	43477	198%	9.0%	18%
Digitalizar documentos	100	114	114%	4.5%	5.1%
Almacenamiento de documentos	100	114	114%	4.5%	5%
Socialización y aplicación de las t.r.d.	1	1	100%	9.0%	9%
Plan institucional de archivos de la entidad (pinar)	1	0	0%	9.0%	0%
Organización y depuración del fondo acumulado	10	10	100%	9.0%	9%
Reorganización y digitalización de los expedientes físicos de los suscriptores de conformidad con el nuevo código asignado por sysman	5000	14449	289%	5.0%	14%
Archivo de los documentos generados en la dirección comercial a cada uno de los expedientes	25000	21500	86%	5.0%	4%
Informes trimestral de actividades	2	3	150%	9.0%	14%
Implementación, seguimiento y capacitación a los funcionarios	1	0	0%	9.0%	0%
Consulta y préstamo de documentos	180	127	71%	9.0%	6%
Convocatoria y desarrollo de las reuniones comité de archivo	2	1	50%	9.0%	5%

Cumplimiento Total => 101%

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.

Para cumplir con el 73% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Identificar nuevos trámites y opas (otros servicios administrativos) en las diferentes dependencias de la empresa y diligenciar los formatos en la plataforma suit (sistema único de información de tramites) de conformidad con los requerimientos establecidos para que el tramite o la opas sea aprobado.	3	0	0%	3.0%	0%
Comités de gobierno en línea	1	0	0%	2.0%	0%
Actualización de la página web www.eaaay.gov.co	2	2	100%	2.0%	2%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Cargue de información en la página web www.eaaay.gov.co	379	379	100%	12.0%	12%
Limpieza física como lógica y correctiva si lo amerita a computadores, servidores, portátiles, impresoras, videobeam, cámaras, escáner, ups, switch, firewall, dvr, sensores biométricos, plotter, entre otros, de la EAAAY	250	162	65%	20.0%	13%
Cambios en puntos de red, patch cord, jack, entre otros	30	29	97%	3.0%	3%
Elaboración plan estratégico ti	1	0	0%	2.0%	0%
Implementación plan estratégico ti	1	0	0%	2.0%	0%
Socialización plan estratégico ti	1	0	0%	2.0%	0%
Copia completa de los sistemas de información alojados en los servidores, backup semanales, mensuales y anuales, permitiendo su restauración al momento de la copia.	12	12	100%	2.0%	2%
Grabación de videos de los eventos que presenten por solicitud del funcionario siempre y cuando tenga un término de 30 días atrás.	25	17	68%	2.0%	1%
Actualización trimestral del inventario de hardware y software	4	4	100%	5.0%	5%
Políticas de seguridad informática establecidas por la empresa	4	4	100%	4.0%	4%
Socializar los procedimientos y formatos de la oficina de sistemas y políticas de seguridad de sistema de información	2	0	0%	3.0%	0%
Apoyo logístico de actividades desarrolladas por la empresa	63	63	100%	6.0%	6%
Solicitudes reportadas por los funcionarios de la EAAAY	2486	2486	100%	18.0%	18%
Documentación generada por la oficina de sistemas (certificaciones, informes, actas, circulares, memorandos, comunicados, comunicaciones internas como externas, entre otras)	185	110	59%	10.0%	6%
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.	4	1	25%	2.0%	1%

Cumplimiento Total => 73%

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.

Para el 2019 presentó un avance del 82% en el cumplimiento del plan de acción, realizando las siguientes acciones programadas.

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Gestionar y tramitar los requerimientos de materiales y suministros realizados por las diferentes dependencias	3000	2412	80%	13.0%	10%
Auditoria de inventario general de existencias bodega villa Maria y bodega central	2	2	100%	7.0%	7%
Inventarios de devolutivos por dependencia.	1	1	100%	7.0%	7%
Inventario físico mensual elementos en bodega	12	12	100%	7.0%	7%
Baja de bienes inservibles	1	0	0%	4.0%	0%
Proceso de martillo	1	0	0%	3.0%	0%
Mejoramiento general bodega villa Maria, bodega central y oficinas.	1	1	100%	11.0%	11%

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

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Contabilidad. Informe mensual conciliación. Inventarios y movimientos mensuales.	12	12	100%	9.0%	9%
Contabilidad informe mensual conciliación. De activos	12	12	100%	6.0%	6%
Informe mensual dir adm - alcaldía fondo adaptación	12	12	100%	5.0%	5%
Planeación- avance plan de acción e indicadores	4	4	100%	6.0%	6%
Gestiones al cargue del sui/variables de productividad disposición final y tratamientos de lixiviados/variables de factor de productividad recolección y transporte, barrido limpieza y clus y comercialización	38	38	100%	4.0%	4%
Actualización hoja de vida vehículos y motocicletas.	1	1	100%	10.0%	10%
Actualización formatos y procedimientos internos almacén	1	0	0%	5.0%	0%
Transferencia gestión documental	1	0	0%	3.0%	0%

Cumplimiento Total => 82%

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.

Para cumplir con el 97% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Elaboración de la actualización del modelo actual y parametrización en el software gauss soft	1	0	0%	1.0%	0%
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)	12	12	100%	10.0%	10%
Elaborar órdenes de pago	750	670	89%	15.0%	13%
Entrega información contable a la contaduría general de la nación (chip)	4	4	100%	14.0%	14%
Entrega de información contable a la contraloría departamental	1	1	100%	14.0%	14%
Entrega de información contable a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios (sui)	1	1	100%	10.0%	10%
Presentar declaraciones impuestos nacionales (Dian)	22	22	100%	14.0%	14%
Presentación de información intervenidas	12	12	100%	9.0%	9%
Presentar declaraciones impuestos municipales (municipio de Yopal)	7	7	100%	13.0%	13%

Cumplimiento Total => 97%

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

2.6 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 cumplir con el 101% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Elaboración y aprobación de los procedimientos por parte del comité de coordinación del control interno	1	1	100%	10.0%	10%
Elaborar el anteproyecto y proyecto presupuestario de ingresos y gastos para la siguiente vigencia fiscal de acuerdo al comportamiento de cada uno de los rubros presupuestales e información reportada por cada una de las direcciones.	1	1	100%	10.0%	10%
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.	198	227	115%	10.0%	11%
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.	519	530	102%	10.0%	10%
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.	48	48	100%	10.0%	10%
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.	48	48	100%	10.0%	10%
Reportes de información: chip. DANE. Contraloría gestión SSPD, SIRECI, DNP (SGR), intervenidas, FUT. Libro legalización del gasto. Y cierre fiscal año 2018 plataforma SIA presupuestal	48	48	100%	10.0%	10%
Reporte de las ejecuciones de ingresos y gastos: mensual. Bimensual, trimestral y anual según la requieran los entes controladores. Y envío producción presupuestal de año 2018, transferencia documental e inventario a archivo central de la EAAAY.	48	48	100%	10.0%	10%
Análisis y verificación de la solicitud y sus anexos y elaboración del certificados de disponibilidad presupuestal y radicación de los mismos para su respectiva contabilización	519	530	102%	10.0%	10%
Verificación de la minuta del contrato con sus respectivos anexos requeridos, y se procede a realizar la elaboración de los registros presupuestales	618	580	94%	10.0%	9%

Cumplimiento Total => 101%

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

2.7 OFICINA DE TESORERIA

La oficina de Tesorería establece 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 cumplir con el 95% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Depuración de cuentas bancarias - liquidación cuentas de convenio	30	2	7%	5.0%	0%
Presentar informe mensual del comportamiento de los ingresos de la empresa, informe sspd flujo de caja	12	12	100%	20.0%	20%
Presentar informe mensual del comportamiento de los pagos de la empresa	12	12	100%	20.0%	20%
Presentar informe mensual de la situación de tesorería de la empresa	12	12	100%	20.0%	20%
Revisar las conciliaciones bancarias	12	12	100%	7.0%	7%
Presentar informe a las entidades de inspección, vigilancia y control, SGR. SUI.	15	15	100%	15.0%	15%
Presentar indicadores de gestión del área de tesorería	12	12	100%	5.0%	5%
Presentar acuerdo de gestión mensualizado ante la SSPD	12	12	100%	5.0%	5%
Seguimiento y control comité fiduciario	4	4	100%	3.0%	3%

Cumplimiento Total => 95%

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

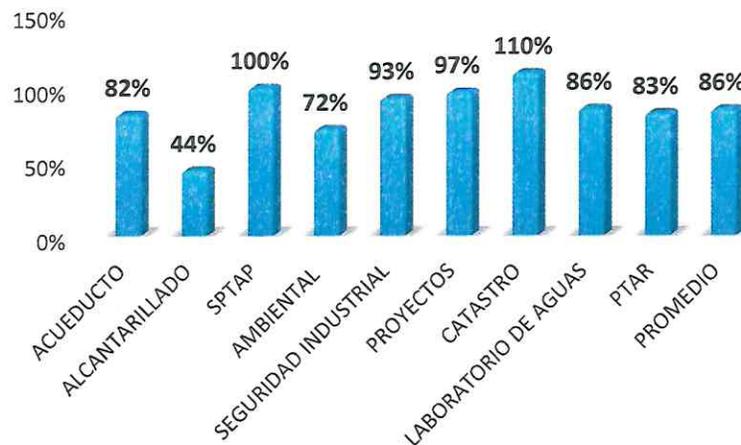
3. DIRECCIÓN TÉCNICA

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 TÉCNICA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	ACUEDUCTO	82%
2	ALCANTARILLADO	44%
3	SPTAP	100%
4	AMBIENTAL	72%
5	SEGURIDAD INDUSTRIAL	93%
6	PROYECTOS	97%
7	CATASTRO	110%
8	LABORATORIO DE AGUAS	86%
9	PTAR	83%
10	ELECTROMECHANICA	88%
	PROMEDIO	86%

DIRECCIÓN TÉCNICA



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

3.1 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 el 82% de cumplimiento del plan de acción 2019 se llevaron a cabo las siguientes acciones en busca del avance, mejoramiento y la prestación óptima y oportuna del servicio de acueducto:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Construcción, rehabilitación y optimización de redes de acueducto.	1800	1724	96%	25.0%	23.9%
Mantener la continuidad del servicio de acueducto.	98.36	97.605	99%	25.0%	24.8%
Acciones programadas de limpieza en la línea de conducción (rocería, barrido, fumigado, aseo de cajas de purgas, ventosas, aseo de pasos elevado)	250	174	70%	10.0%	7.0%
Renovación de válvulas de los diferentes diámetros de la red de acueducto de Yopal	25	23	92%	10.0%	9.2%
Reparación sistemática de fugas en redes de acueducto	1200	1031	86%	10.0%	8.6%
Reparación de andenes y vías causadas por la intervención en la reparación de fugas	100	81	81%	10.0%	8.1%
Renovación o instalación de hidrantes en la red de acueducto de Yopal	5	0	0%	10.0%	0.0%

Cumplimiento Total => 82%

3.2 UNIDAD DE ALCANTARILLADO

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

El cumplimiento del plan de acción 2019 tan sólo fue de 44%, lo anterior debido a que la empresa no tuvo recursos económicos para la construcción de redes de alcantarillado. Sin embargo mediante contratos externos de la Gobernación de Casanare se construyeron 5,053 metros, los cuales fueron entregados a la empresa.

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Plan rutinario de inspecciones (preventivo)	694	448	65%	5.0%	3.2%
Mantenimiento y limpieza de las estaciones de bombeo de aguas residuales	48	48	100%	10.0%	10.0%
Reposición y reinstalación de tapas de seguridad para pozos de inspección	100	55	55%	15.0%	8.3%
Mantenimiento de redes de alc sanitario y pozos de inspección	795	406	51%	20.0%	10.2%
Limpieza de pozos sépticos de alcantarillado sanitario	180	223	124%	10.0%	12.4%
Construcción y/o rehabilitación de redes alcantarillado sanitario	400	0	0%	40.0%	0.0%

Cumplimiento Total => 44%

 <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>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	

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.

Las actividades realizadas durante el año para lograr el 100% en el cumplimiento de la meta establecida dentro del plan de acción 2019 fueron las siguientes:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Control del índice de riesgo de calidad de agua potable reportado en SIVICAP (IRCA SIVICAP) res. 2115 / 2007	5	1.3	100%	30.0%	30.0%
Control de parámetros no conformes	10	5.15	100%	10.0%	10.0%
Control del concepto sanitario por sistema de tratamiento res. 000082 / 2009	7	0	0%	10.0%	0.0%
Control y supervisión de la operación de los procesos unitarios de potabilización de agua	1440	1751	122%	20.0%	24.3%
Programar y solicitar mantenimientos preventivos y correctivos a equipos e infraestructura	60	95	158%	10.0%	15.8%
Efectuar supervisión directa de obras y suministros contratados para los sistemas de tratamiento	10	6	60%	5.0%	3.0%
Programación mensual de turnos de operarios de los sistemas de tratamiento	72	120	167%	5.0%	8.3%
Programar y solicitar mensual insumos químicos para el tratamiento de agua	52	65	125%	5.0%	6.3%
Índice de agua no contabilizada en PTAP	10	4.9	49%	5.0%	2.4%

Cumplimiento Total => 100%

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 con el 72% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Verificar y generar informes a Corporinoquia de la ejecución de los requerimientos contemplados en los permisos ambientales otorgados para los proyectos contemplados en el PUEAA	8	7.2	90%	12.0%	10.8%
Verificar y generar informes a Corporinoquia de la ejecución de los proyectos contemplados en el PGIRS	5	2.98	60%	12.0%	7.2%
Verificar y generar informes a Corporinoquia de la ejecución de los proyectos contemplados en el PSMV	20	17	85%	12.0%	10.2%
Seguimiento y control a usuarios especiales de la red de alcantarillado	20	19	95%	12.0%	11.4%
Diligenciamiento de formatos generados mensual y anualmente por el sui	125	125	100%	7.0%	7.0%
Tramitar los permisos ambientales ante autoridad ambiental para los proyectos que ejecuta la EAAAY	4	1	25%	12.0%	3.0%

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

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Siembra de 20 ha en zonas sugeridas por Corporinoquia	20	0	0%	4.0%	0.0%
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	2	1.43	72%	2.0%	1.4%
Siembra de 400 árboles en zonas sugeridas por Corporinoquia	400	370	93%	1.0%	0.9%
Realización de aforos y monitoreos trimestrales y reportes a Corporinoquia	80	73	91%	13.0%	11.9%
Apoyo técnico para liquidación y pago de compensaciones y obligaciones impuestas por autoridad ambiental	3	0	0%	5.0%	0.0%
Apoyo técnico para liquidación de pago de tasas ambientales (tasas por uso, tasas retributivas, tasas por aprovechamiento forestal)	15	15	100%	8.0%	8.0%

Cumplimiento Total => 72%

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.

Para lograr el 93% en el cumplimiento del plan de acción 2019, se realizaron las siguientes actividades:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Actualización del SG-SST	1	1	100%	4.0%	4.0%
Formalización SG-SST	1	0	0%	1.0%	0.0%
Socialización del SG-SST	4	4	100%	3.0%	3.0%
Implementación del SG-SST	6	6	100%	3.0%	3.0%
Evaluación de EPP Uso y frecuencia de suministro	4	4	100%	1.0%	1.0%
Programa de Inspecciones: Botiquines, EPP, Extintores, Locativas, Seguridad	10	10	100%	3.0%	3.0%
Identificación de Peligros y riesgos y Evaluación y valoración de Peligros y riesgos	1	1	100%	3.0%	3.0%
Actualización Matriz de riesgos de la EAAAY	1	0	0%	3.0%	0.0%
Revisión y Actualización Profesiograma	1	0	0%	3.0%	0.0%
Exámenes Ocupacionales de Ingreso	100	99	99%	2.0%	2.0%
Exámenes Ocupacionales de Egreso	2	2	100%	2.0%	2.0%
Exámenes Ocupacionales periódicos	53	53	100%	2.0%	2.0%
Evaluación de las acciones de Vigilancia Epidemiológica	4	4	100%	3.0%	3.0%
Evaluación del Riesgo psicosocial a los trabajadores de la EAAAY	1	1	100%	2.0%	2.0%
Ejecución de actividades de entrenamiento, Inducción y reinducción nuevos trabajadores y antiguos trabajadores en SG-SST	100	92	92%	2.0%	1.8%
Acciones de Capacitación	16	16	100%	4.0%	4.0%

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

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Reporte de Accidentes de Trabajo	46	46	100%	2.0%	2.0%
Investigaciones Accidente de trabajo	46	46	100%	2.0%	2.0%
Seguimiento a Accidentes de trabajo	10	10	100%	2.0%	2.0%
Análisis de Ausentismo laboral	4	4	100%	3.0%	3.0%
Gestión Institucional	3	3	100%	6.0%	6.0%
Comportamiento Humano	12	12	100%	6.0%	6.0%
Vehículos Seguros	12	12	100%	6.0%	6.0%
Infraestructura Segura	3	3	100%	6.0%	6.0%
Atención a Víctimas	3	3	100%	6.0%	6.0%
Revisión y actualización del Plan de emergencias, debe incluir el análisis amenazas y de vulnerabilidad	1	1	100%	5.0%	5.0%
Socialización Plan de Emergencias a funcionarios	4	4	100%	5.0%	5.0%
Conformación de la Brigada de Emergencia	1	1	100%	5.0%	5.0%
Simulacro de Evacuación	2	2	100%	5.0%	5.0%

Cumplimiento Total => 93%

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 con el 97% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Formulación de proyecto de agua potable y saneamiento básico	14	14	100%	50.0%	50.0%
Revisión de proyectos de APSB para viabilidad técnica	6	5	83%	20.0%	16.7%
Realización interventoría/supervisión proyectos recursos propios	3	3	100%	30.0%	30.0%

Cumplimiento Total => 97%

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.

Durante el año se logró un 110% en el cumplimiento del plan de acción 2019, ejecutando las siguientes acciones programadas:

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

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Actualizaciones del catastro de redes de acueducto (und)	48	84	175%	13.0%	22.8%
Actualización catastro de redes de alcantarillado (und)	24	8	33%	10.0%	3.3%
Atención de solicitudes de catastro (respuesta de oficios, inspecciones disponibilidad matrículas y requerimientos preliminares a obras, visitas a campo, comités, reuniones, asuntos misionales: sui, indicadores, plan de acción, MECI, SGC, planeación, informes, etc.)	2040	2157	106%	42.0%	44.4%
Procesos apoyados (manejo de información cartográfica, acompañamientos)	156	178	114%	35.0%	39.9%

Cumplimiento Total => 110%

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 cumplir con el 86% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Programar y controlar el monitoreo y análisis fisicoquímico y bacteriológico de las muestras de agua de fuentes de abastecimiento	122	103	84%	10.0%	8.4%
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	2500	2965	119%	10.0%	11.9%
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	15	12	80%	5.0%	4.0%
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	24	24	100%	5.0%	5.0%
Programar y controlar las contra muestras de los monitoreos de vigilancia de la calidad del agua	290	252	87%	10.0%	8.7%
Programar y controlar el monitoreo y análisis fisicoquímico de las muestras de agua de control de la PTAR	52	106	204%	10.0%	20.4%
Participación en pruebas de desempeño PICCAP	78	16	21%	10.0%	2.1%
Participación en pruebas de desempeño IDEAM	9	8	89%	10.0%	8.9%
Validación de parámetros fisicoquímicos y bacteriológicos	9	0	0%	12.0%	0.0%
Auditorías internas de seguimiento y control de implementación de requisitos normativos para el laboratorio de aguas	4	2	50%	5.0%	2.5%

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

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Cargues de información a la plataforma del sistema único de información de las características físico químicas y bacteriológicas de la calidad del agua suministrada	43	39	91%	5.0%	4.5%
Cumplimiento de requisitos para implementación de norma NTC ISO/IEC 17025 de 2017	163	189	116%	8.0%	9.3%

Cumplimiento Total => 86%

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 83% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Mantenimiento preventivo sistema de pre tratamiento (retiro de arenas)	2	1.5	75%	11.0%	8.3%
Mantenimiento estructura de los lechos secado	4	4	100%	10.5%	10.5%
Mantenimientos sistema de filtración (filtros percoladores)	4	4	100%	11.0%	11.0%
Mantenimiento preventivos y correctivos lagunas de oxidación	12	12	100%	10.0%	10.0%
Funcionamiento equipos de bombeo- filtros percoladores	7920	7920	100%	10.5%	10.5%
Concentración DBO5 efluente	90	93	50%	6.0%	3.0%
Concentración SST efluente	90	62	75%	6.0%	4.5%
Concentración DQO efluente	180	214	0%	6.0%	0.0%
Concentración grasas y aceites efluente	20	11	75%	6.0%	4.5%
Medición de caudal entrada y salida	365	365	100%	9.5%	9.5%
Medición de caudal entrada y salida compuesto (24 horas)	24	24	100%	9.5%	9.5%
Desarrollo de las actividades requeridas y mejoramiento continuo de los procesos del sistema de gestión de la calidad y MECI	2	1	50%	4.0%	2.0%

Cumplimiento Total => 83%

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.

Para cumplir con el 88% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

	<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	

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Control y vigilancia de variables eléctricas de los sistemas de acueducto	240	155	65%	35.0%	22.6%
Control y vigilancia de variables eléctricas de los sistemas de alcantarillado	240	163	68%	35.0%	23.8%
Reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores	12	3	25%	15.0%	3.8%
Reparación de sistema de alumbrado, lámparas fluorescentes en oficinas y áreas comunes.	18	46	256%	15.0%	38.3%

Cumplimiento Total => 88%

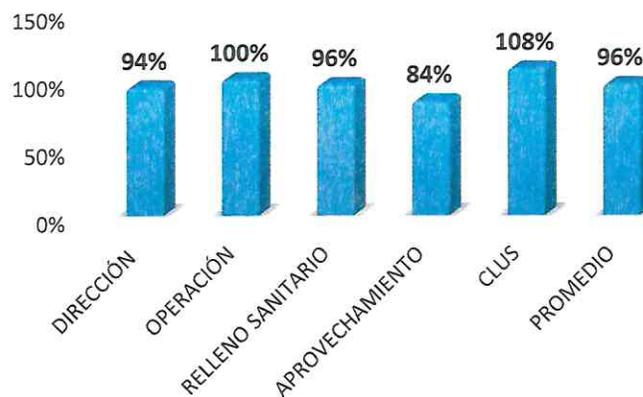
4. DIRECCION DE ASEO

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 cierre del año 2019 cuenta con un avance general del 96%.

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	94%
2	OPERACIÓN	100%
3	RELLENO SANITARIO	96%
4	APROVECHAMIENTO	84%
5	CLUS	108%
PROMEDIO		96%

DIRECCIÓN DE ASEO



	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

Para cumplir con el 94% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Reporte información al SUI	36	35	97%	45.0%	43.8%
Desarrollo de comité técnico - operativo	24	22	92%	55.0%	50.4%

Cumplimiento Total => 94%

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.

Para cumplir con el 100% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Realizar el cubrimiento del 100% de barrido y limpieza de vías y áreas públicas a barrer por la EAAAY EICE ESP	39661.92	46794.76	118%	10.0%	11.8%
Mantenimiento general de carritos papeleros	25	25	100%	5.0%	5.0%
Mantenimiento general (lavado, limpieza y restauración de cestas papeleras)	10	10	100%	5.0%	5.0%
Instalación de cestas papeleras	20	10	50%	5.0%	2.5%
Actualizar las rutas de barrido, teniendo en cuenta áreas de expansión, zonas pavimentadas y no pavimentadas y nuevos sectores poblados del municipio que requieren la prestación del servicio	1	1	100%	10.0%	10.0%
Garantizar el suministro de bolsas para la recolección efecto del barrido en los tamaños y calidad necesaria	220000	196140	89%	10.0%	8.9%
Realizar mantenimiento preventivo, cambio de aceite y lubricantes a los vehículos compactadores	72	75	104%	7.0%	7.3%
Realizar mantenimiento correctivo, de los vehículos	82	84	102%	7.0%	7.2%
Adquisición de cajas estacionarias para recolección de los residuos sólidos en grandes productores y multiusuarios	4	0	0%	5.0%	0.0%
Apoyo de brigadas de aseo en el municipio de Yopal	80	91	114%	8.0%	9.1%
Restauración de puntos críticos	12	19	158%	8.0%	12.7%
Cumplimiento de las frecuencias en recolección	1481	1461.05	99%	10.0%	9.9%
Continuidad del servicio recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios	95.45%	99.88%	105%	10.0%	10.5%

Cumplimiento Total => 100%

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

4.3 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.

Para cumplir con el 96% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Garantizar la recirculación y el transvase de líquidos lixiviados, permitiendo el buen manejo ambiental del mismo	8726	22110	100%	10.0%	10.0%
Controlar vectores, roedores, aves de carroña como medida de manejo y control de pasivos ambientales en la operación diaria	324	291	90%	10.0%	9.0%
Monitorear los espacios almacenados en la celda de operación, garantizando cálculo de vida útil	12	13	108%	10.0%	10.8%
Garantizar los niveles de densidad de compactación de residuos, para dar seguridad en vida útil del relleno sanitario	0.9	0.93	103%	20.0%	20.7%
Producción total del relleno sanitario, para estadísticas, control y facturación	46580	55751	120%	15.0%	18.0%
Realizar la calibración semestral de equipo de pesaje, que incluya mantenimientos preventivo y correctivo	2	1	50%	15.0%	7.5%
Puesta en marcha y operación de la planta de tratamiento de lixiviados en el relleno sanitario cascajar	1	1	100%	20.0%	20.0%

Cumplimiento Total => 96%

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.

Para cumplir con el 84% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Vinculación de usuarios al programa adopta un reciclador (sector, comercial, institucional, oficial y multiusuarios residenciales)	80	69	86%	15.0%	12.9%
Instalación de cestas para recolección de residuos inorgánicos aprovechables	20	12	60%	10.0%	6.0%
Implementación de pilotos de rutas de recolección de aprovechables en el municipio de Yopal a través de recuperadores de oficio	8	2	25%	10.0%	2.5%
Capacitaciones y educación ambiental en manejo de residuos sólidos en instituciones educativas, sector comercial y multiusuarios.	80	64.00	80%	10.0%	8.0%

	<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	

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Realizar socializaciones casa a casa del servicio de aseo y del programa de aprovechamiento en los diferentes sectores de la ciudad	40	41.00	103%	10.0%	10.3%
Realizar campañas publicitarias ante los medios de comunicación acerca del programa de aprovechamiento	12	12.00	100%	10.0%	10.0%
Recicladores nuevos asignados y beneficiados	20	20.00	100%	10.0%	10.0%
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	100	100.00	100%	15.0%	15.0%
Usuarios vinculados al programa pos consumo gestión de luminarias-pilas-envases de insecticidas domésticos)	30	29	97%	10.0%	9.7%

Cumplimiento Total => 84%

4.5 CLUS

El área de (CLUS), 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 el 108% de las acciones propuestas se realizaron las siguientes actividades durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Garantizar la prestación del servicio corte de césped en vías y áreas públicas.	2477331	2861402	116%	50.0%	57.8%
Garantizar la prestación del servicio de lavado de áreas públicas.	8	8	100%	50.0%	50.0%

Cumplimiento Total => 108%

	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. 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 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	93%
2	FACTURACIÓN	103%
3	CARTERA	92%
4	MEDIDORES	95%
5	CATASTRO DE USUARIOS	64%
6	FIDELIZACION	96%
PROMEDIO		91%



	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 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 cumplir con el 103% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Lograr 38.672 suscriptores	38672	38672	100%	5.0%	5.0%
Cobertura del 100%	100%	105%	105%	5.0%	5.3%
Lograr 38.00 suscriptores	38800	39481	102%	5.0%	5.1%
Cobertura del 99%	100%	106%	106%	5.0%	5.3%
Lograr 31.211 suscriptores	31211	30133	97%	10.0%	9.7%
Actualizar costos de facturación conjunta servicio de aseo	1	1	100%	5.0%	5.0%
Hacer la solicitud de cobro de subsidios los primeros 5 días del mes al cierre de del último ciclo.	12	12	100%	5.0%	5.0%
Verificar la crítica de deshabitados, lotes, predios construcción	24000	25286	105%	5.0%	5.3%
Disminución de cobros por promedio	6.0%	3.8%	100%	5.0%	5.0%
Disminución de errores en el aforo	0.5%	0.2%	100%	5.0%	5.0%
Cumplimiento dentro del mes con el cronograma de facturación	12	12	100%	5.0%	5.0%
Reportar a sistemas semestralmente fechas proceso de facturación para ser publicadas en la página web	2	2	100%	5.0%	5.0%
Realizar los cargues anuales del sistema único de información sui	10	10	100%	5.0%	5.0%
Realizar los cargues semestrales del sistema único de información SUI	12	14	117%	5.0%	5.8%
Realizar los cargues mensuales del sistema único de información sui	180	232	129%	5.0%	6.4%
Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación	12	12	100%	10.0%	10.0%
Actualizar la tarifas del servicio de aseo	2	2	100%	10.0%	10.0%

Cumplimiento Total => 103%

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 el 93% en la ejecución del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

	<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		

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Disminuir en 1% las PQR acueducto, alcantarillado y aseo recibidas en relación al año anterior (13.284*30%=3.985)	3985	2092	52%	3.7%	2.0%
Garantizar la recepción y respuesta a las llamadas de la línea 116	1900	1911	101%	3.7%	3.7%
Seguimiento a la respuesta verbal a los usuarios que visitan la EAAAY	10060	10060	100%	3.7%	3.7%
Desarrollo de actividades en el proceso de reliquidaciones	23230	23230	100%	3.7%	3.7%
Control reliquidaciones acueducto	114103452	112572128	99%	3.7%	3.7%
Control reliquidaciones alcantarillado	41803487	37783128	90%	3.7%	3.3%
Control reliquidaciones aseo	11000000	10734844	98%	3.7%	3.6%
Control de matrículas realizadas (solicitud de prestación de servicios)	1714	1344	78%	3.7%	2.9%
Socialización del contrato de condiciones uniformes de la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo	4	4	100%	3.7%	3.7%
Realización encuesta a los usuarios	6594	6594	100%	3.7%	3.7%
Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante realización de encuesta	6500	6476	100%	3.7%	3.7%
Actualizar las tarifas para materiales, mano de obra y medidores	1	1	100%	3.7%	3.7%
Capacitaciones al personal de la oficina de PQR	12	12	100%	3.7%	3.7%
Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación	16	16	100%	3.7%	3.7%
Realizar los cargues de sui correspondientes dentro de los plazos estipulados	60	60	100%	3.7%	3.7%
Presentar informes	2	2	100%	3.7%	3.7%
Dar apertura y trámite a las PQR depositadas en el buzón de sugerencias	5	5	100%	3.7%	3.7%
Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios	2	2	100%	3.7%	3.7%
Mejorar la formulación en línea para la recepción de PQR de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC	1	1	100%	3.7%	3.7%
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.	1	1	100%	3.7%	3.7%
Hacer solicitud a la DAF para realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir	1	1	100%	3.7%	3.7%
Diseñar modelo matemático para el cálculo de pérdidas de agua de acuerdo a la fuga presentada en el inmueble.	1	1	100%	3.7%	3.7%

	<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

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
<p>*solicitar a la oficina de sistemas el desarrollo del software de gestión comercial para que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - adjuntar archivos y/o documentos. - cuente con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. - emitir mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad - emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el petitionerario - permitir hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia - permitir monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. 	1	1	100%	3.7%	3.7%
<p>*solicitar a la oficina de sistemas el desarrollo de la página web para que la empresa organice su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.</p>					
<p>*solicitar a la oficina de sistemas la creación de la sección transparencia y acceso a la información pública, donde se publique:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mecanismos para la atención al ciudadano - localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público - derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (carta de trato digno) - mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la entidad - informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información 					
Actualizar los procedimientos de conformidad con el decreto 1166 de 2016.	6	6	100%	3.7%	3.7%
Elaborar procedimiento para la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	1	0	0%	3.7%	0.0%
Elaborar, socializar y publicar la política de tratamiento de datos personales y los lineamientos para la protección y conservación de datos personales, mediante aviso de privacidad.	1	1	100%	3.7%	3.7%
Caracterización de nuestros usuarios	1	1	100%	3.7%	3.7%

Cumplimiento Total => 93%

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

5.3 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 el 92% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Incentivar la cultura de pago, con campañas de agradecimiento y premios a la puntualidad y lealtad	2	0	0%	7.0%	0.0%
Iniciar procesos de cobro persuasivo a usuarios y/o suscriptores morosos en la primera factura	15000	12349	82%	6.0%	4.9%
Notificar a los usuarios morosos (1 a 2 facturas vencidas) la suspensiones del servicio por falta de pago	15000	17077	114%	6.0%	6.8%
Suspender el servicio a los usuarios morosos entre 1 y 2 facturas vencidas	8000	8754	109%	6.0%	6.6%
Notificar a los usuarios morosos de más de 3 facturas vencidas la suspensiones del servicio por falta de pago	1813	1264	70%	6.0%	4.2%
Suspender el servicio a los usuarios morosos con más de 3 facturas vencidas	1500	1686	112%	6.0%	6.7%
Cortar el servicio a usuarios con más de cinco (5) facturas vencidas	1100	904	82%	5.0%	4.1%
Remitir a cobro jurídico facturas con más de 5 facturas vencidas	300	112	37%	6.0%	2.2%
Hacer revisión a usuarios suspendidos y cortados sin pago	1200	2439	203%	6.0%	12.2%
Establecer políticas de recaudo de cartera	1	3	300%	6.0%	18.0%
Realizar campañas de detección de fraudes e ilegales por barrios	20	22	110%	6.0%	6.6%
Definir predios demolidos y lotes	600	214	36%	6.0%	2.1%
Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación	12	12	100%	11.0%	11.0%
Remitir informes bimensuales a planeación	6	6	100%	6.0%	6.0%
Actualizar procedimientos, instructivos y formatos	2	0	0%	11.0%	0.0%

Cumplimiento Total => 92%

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

5.5 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 95% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Reemplazar medidores que presenten problemas de medición como (frenados, dañados, nubados vida útil etc.)	2615	2615	100%	15.0%	15.0%
Instalación de medidores a suscriptores nuevos	1217	1217	100%	5.0%	5.0%
Micromedición nominal	100.0%	99.9%	100%	20.0%	20.0%
Micromedición efectiva	98.0%	92.5%	94%	20.0%	18.9%
Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación	48	48	100%	15.0%	15.0%
Realizar informes bimensuales a intervenidas y cifras representativas	6	6	100%	12.0%	12.0%
Actualizar procedimientos, instructivos y formatos	3	3	100%	5.0%	5.0%
Realizar resolución para el uso de macromedidores de alta precisión para usuarios institucionales	1	0	0%	4.0%	0.0%
Generar resolución con el fin de exigir uso de micromedidores con un mínimo de estándar de calidad	1	1	100%	4.0%	4.0%

Cumplimiento Total => 95%

5.5 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 cumplir con el 64% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Seguimiento a las solicitudes de matrícula en la verificación de datos del suscriptor y del predio.	1600	1532	96%	16.0%	15.3%
Actualización base de datos códigos catastrales	1500	1261	84%	14.0%	11.8%
Actualización datos catastrales (sector, sección manzana y lado	1600	1531	96%	10.0%	9.6%
Validación y actualización de información de suscriptores (nombre, cédulas, teléfonos, etc.)	12000	8967	75%	10.0%	7.5%
Actualización de datos matrículas antiguas y nuevas en el software ArcGIS	1000	0	0%	10.0%	0.0%
Acuerdo de servicio con la superintendencia de notariado y registro para el uso de la plataforma VUR (ventanilla única de registro)	1	0	0%	10.0%	0.0%
Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores y estadística a la unidad planeación	12	12	100%	10.0%	10.0%
Remitir informes a la dirección comercial (estadística)	12	12	100%	10.0%	10.0%
Actualización y aprobación procedimientos, instructivos y formatos	1	0	0%	10.0%	0.0%

Cumplimiento Total => 64%

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

5.6 OFICINA DE FIDELIZACIÓN

La oficina de fidelización de usuarios es la encargada de realizar la gestión comercial para el ingreso de nuevos usuarios del servicio de Aseo, realizando visitas oportunas a pequeños, medianos y grandes productores.

Para cumplir con el 96% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el año:

<i>Acción Programada</i>	<i>Meta</i>	<i>Resultado</i>	<i>Cumplimiento</i>	<i>Ponderación</i>	<i>Resultado ponderado</i>
Realizar aforos de residuos sólidos a los grandes productores que tienen la prestación del servicio de aseo con la EAAAY.	100	42	42%	8.3%	3.5%
Visitas a grandes productores	100	100	100%	8.3%	8.3%
Visitas casa a casa en los barrios municipio de Yopal	3000	3381	113%	8.3%	9.4%
Reflejar la efectividad en la gestión para el proceso comercial de y vinculación al servicio de aseo de la EAAAY	171	171	100%	8.3%	8.3%
Establecer estrategias de convencimiento al usuario para desistir de la petición.	5	6	120%	8.3%	10.0%
Identificación de inconformidades por el cual desean terminar el contrato de aseo.	50	52	104%	8.3%	8.7%
Realizar las oficinas móviles en los conjuntos residenciales, para resolver las peticiones y/o inconformidades de los usuarios en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	5	3	60%	8.3%	5.0%
Realizar oficinas móviles en los barrios del municipio de Yopal para resolver las peticiones y/o inconformidades de los usuarios en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	6	5	83%	8.3%	6.9%
Socialización al usuario referente al proceso de terminación anticipada del contrato público de aseo, emisión de los estados de cuentas, solicitudes de certificados de disponibilidad, solicitudes procesos de desvinculación.	900	984	109%	8.3%	9.1%
Registro de las peticiones de terminación del contrato público de aseo en el sysman con PQR.	900	1047	116%	8.3%	9.7%
Informes de indicadores a la unidad de planeación	4	4	100%	8.3%	8.3%
Presentación de informes	6	6	100%	8.3%	8.3%

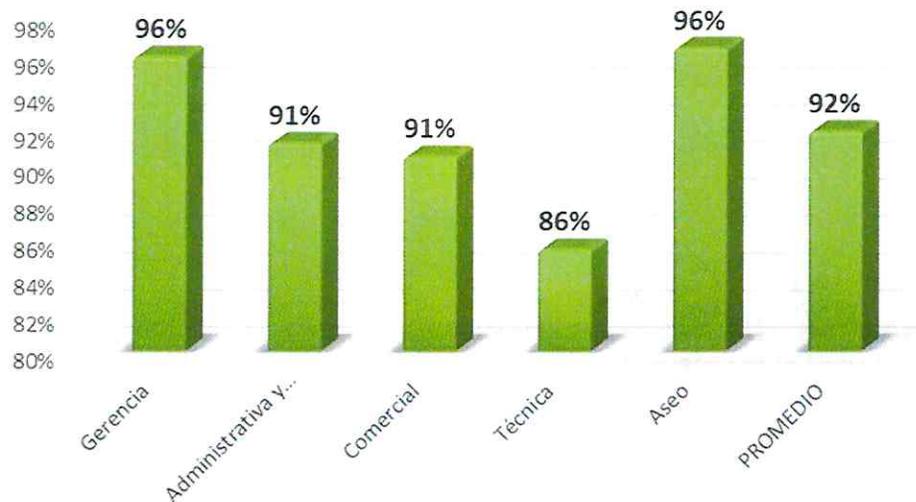
Cumplimiento Total => 96%

6. CONCLUSIONES

- El plan de acción 2019 tuvo un cumplimiento general del 92% 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.

CONSOLIDADO DE DIRECCIONES		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	Gerencia	96%
2	Administrativa y Financiera	91%
3	Comercial	91%
4	Técnica	86%
5	Aseo	96%
PROMEDIO		92%

CONSOLIDADO DE DIRECCIONES



- 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

- ✓ Se recomienda a cada una de las direcciones de la empresa realizar un análisis más detallado y claro de las actividades realizadas durante cada 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: Rubén Darío Camacho Castillo//Técnico de Planeación.

