

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
				Versión 08

813.25.01.00075.26

Página **1** de **47**

TITULO:	EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2025 – IV trimestre 2025	
FECHA:	30 de enero de 2026	
ELABORÓ:	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Asesora de Planeación (encargo Resolución No. 0562.25)	
OBJETO:	presentación de resultados plan de acción por áreas acumulado al cuarto trimestre de la vigencia 2025.	
DESTINATARIO(S)		RECIBIDO (S)
DIEGO FERNANDO RAMIREZ NAIZAQUE Agente Especial		
FÉLIX JAVIER MURUAGA GARZÓN Director Operativo Acueducto y Alcantarillado		
LUZ MARY HERNANDEZ CHACON Director operativo de Aseo (e)		
DIANA CONSTANZA VARGAS QUINTERO Subgerente De Asuntos Corporativos		
JUAN BERNARDO SALDARRIAGA Director Gestión de Usuarios		
JOSE ANTONIO ROSAS PINEDA Secretario General		
BEATRIZ CAROLINA DIAZ FLOREZ Asesor Jurídico		
LIDA ZARET GAMBOA GONZALEZ Jefe de Control Interno de Gestión		

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **2** de **47**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
I. EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)	4
1. MISIÓN: Aportar bienestar a la comunidad a través de la prestación de servicios públicos de calidad	4
2. VISION: Contribuyendo a la consolidación de los servicios públicos domiciliarios para el futuro de Yopal.	5
3. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2030	6
4. POLÍTICAS MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG	7
5. OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	8
II. PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	9
III. RESULTADOS PLAN DE ACCIÓN POR ÁREAS	9
1. GERENCIA	10
1.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10
3.1.1 Desempeño institucional	11
3.1.2 Tarifas	12
3.1.3 Proyectos	13
3.1.4 Gestión Ambiental	14
1.2 OFICINA ASESORA JURÍDICA	15
1.4 OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	16
2. SECRETARÍA GENERAL	18
2.1 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	18
2.1.1 TALENTO HUMANO	19
2.2 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	21
2.3 OFICINA DE TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	22
2.4 OFICINA DE ALMACÉN	22
2.5 OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	23
3 DEPARTAMENTO FINANCIERO	24
3.1 ACCIONES TRANSVERSALES	24
3.2 OFICINA DE CONTABILIDAD	25
3.3 OFICINA DE PRESUPUESTO	26
3.4 OFICINA DE TESORERÍA	27
4. SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS	27
4.1 RECAUDOS, CARTERA Y NORMALIZACIÓN	28
4.2 CONSUMOS, MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	29
4.3 FIDELIZACIÓN Y NUEVAS CUENTAS	30
4.4 ATENCIÓN AL CLIENTE, S.P.Q.R	31
4.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO	32
4.6 OFICINA DE NUEVOS NEGOCIOS	33
5. SUBGERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	33
5.1 DIRECCIÓN OPERATIVA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	34
5.1.1 REDES DE ACUEDUCTO	34
5.1.2 REDES DE ALCANTARILLADO	35
5.1.3 UNIDAD PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	35
5.1.4 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR)	36
5.2 DEPARTAMENTO TECNICO	38
5.2.1 GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y PÉRDIDAS	39
5.2.2 PROCESOS TÉCNICOS Y MANTENIMIENTO	40
5.2.3 LABORATORIO DE AGUAS	40
5.2.4 RIESGOS, CONTINGENCIA Y CAMBIO CLIMATICO	41
5.3 DIRECCIÓN DE ASEO	42
5.3.1 OPERACIÓN ASEO	43
5.3.2 DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	44
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45

 <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>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **3** de **47**

INTRODUCCIÓN

Todas las entidades del Estado, en el transcurso del desarrollo de su gestión administrativa, financiera, operativa y comercial deben otorgar prelación a las condiciones del saber y el hacer, ejercer esfuerzos permanentes para sacar adelante proyectos de calidad y de mejoramiento continuo e impulsar resultados medidos a través de índices de eficiencia, eficacia, y efectividad.

La Ley 689 de 2001, al modificar el art. 52 de la Ley 142 de 1994 establece el control de gestión y resultados como un proceso, que, dentro de las directrices de planeación estratégica, busca que las metas sean congruentes con las previsiones, para ello; delega en las comisiones de regulación la definición de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras. Así mismo, enuncia que establecerán las metodologías para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El Direccionamiento Estratégico se concibe como un mecanismo participativo que establece los propósitos de la Empresa y como instrumento de planeación y gestión es un componente esencial dentro del Modelo integrado de planeación y gestión – MIPG- y el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

El compromiso de todo el capital Humano y la gestión por procesos, permite el desarrollo de estrategias en cada área, obteniendo los resultados esperados y el cumplimiento al objeto misional empresarial cumpliendo con nuestras metas del PEI "**Empresa Sostenible, con calidad, continuidad y eficiencia**", para continuar aportando de manera significativa en el desarrollo social y económico del Municipio.

Actualmente, 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 ello, 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. Así mismo, 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 directivos con su equipo de trabajo para ser analizadas y evaluadas las metas en busca del mejoramiento continuo. Con esto se busca que cada jefe de área se apropie de su proceso y trabaje por el logro de sus metas y adicionalmente establezcan acciones de mejora. Por esto, se consolida el cumplimiento de las actividades programadas en cada plan de acción por áreas de la empresa realizando seguimiento respecto al desempeño acumulado presentado al cuarto trimestre de la vigencia 2025, dando cumplimiento a la política de

 <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>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **4** de **47**

planeación Institucional y la política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional en el marco del modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

I. EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)

El Plan Estratégico Institucional – Plan de Gestión y Resultados 2025, denominado "*Empresa Sostenible, con Calidad, Continuidad y Eficiencia*", fue adoptado mediante la Resolución No. 813.43.00.00056.25 del 31 de enero de 2025.

La presente corresponde a una evaluación parcial, toda vez que a la fecha de elaboración de este informe no se ha culminado el cierre financiero de la vigencia, y se encuentra en curso el proceso de evaluación anual a través de las plataformas SUI y FURAG, lo cual limita la consolidación integral de algunos resultados financieros y de desempeño institucional.

1. MISIÓN: Aportar bienestar a la comunidad a través de la prestación de servicios públicos de calidad

Durante la vigencia 2025, la materialización de la misión se evidencia principalmente en la prestación continua del servicio de acueducto, garantizando el suministro de agua apta para consumo humano, con un Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA inferior al 1% y un índice de continuidad del 99%, resultados que reflejan un adecuado desempeño operativo y sanitario del sistema.

No obstante, se identifican sectores de la ciudad con presiones de servicio bajas en determinados horarios, asociadas a variaciones en la demanda y condiciones hidráulicas del sistema, lo cual constituye una brecha frente al criterio de calidad integral del servicio y requiere ser abordado mediante acciones de optimización operativa y planificación de infraestructura.

En cuanto al servicio de alcantarillado, la conducción sanitaria de las aguas residuales se ha garantizado mediante la ejecución del programa de mantenimiento e inspección de redes, en el cual se han identificado puntos críticos que han requerido intervenciones tanto manuales (roto-sonda) como mecanizadas mediante equipos de succión-presión. Durante la vigencia se atendieron mantenimientos correctivos mayores, destacándose las intervenciones en el colector de la calle 24 con carrera 23 y en el emisario final frente a la Fuerza Aérea, ejecutadas con personal propio y apoyo de contratistas, lo que evidencia capacidad de respuesta operativa.

El tratamiento de las aguas residuales se realiza a través de la operación continua del sistema biológico, conformado por cribado grueso, desarenación, lagunas anaerobias, lagunas facultativas y filtros percoladores. Durante la vigencia se llevó a cabo la optimización de los cuatro filtros percoladores, mejorando la remoción de carga orgánica y fortaleciendo la continuidad del servicio. Si bien en varios meses los resultados de monitoreo evidencian cumplimiento de la Resolución 631 de 2015, se identifican variaciones en la estabilidad del proceso, lo que hace necesario implementar acciones complementarias de control y optimización para garantizar el cumplimiento permanente de los parámetros de vertimiento, aspecto que será profundizado en el análisis del plan de acción del área.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **5** de **47**

Respecto al servicio de aseo, la recolección y disposición final de residuos sólidos, así como los servicios complementarios, han mostrado una mejora progresiva, sustentada en el fortalecimiento de la flota vehicular y la continuidad del plan de mantenimiento de los compactadores, garantizando la prestación del servicio. En el municipio se mantiene el esquema de libre competencia entre prestadores.

Durante la vigencia, la administración municipal adoptó el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, frente al cual la empresa ha participado de manera articulada mediante mesas de trabajo y comunicaciones formales, manifestando la necesidad de precisar y definir con claridad los parámetros técnicos y operativos, con el fin de asegurar que los Programas de Prestación del Servicio de Aseo de los prestadores se encuentren debidamente actualizados y que las actividades definidas se reflejen adecuadamente en la estructura tarifaria.

Adicionalmente, se ha informado a los municipios que realizan disposición final en el Relleno Sanitario El Cascajar sobre el agotamiento progresivo de su vida útil, y de manera coordinada con la administración municipal se viene estructurando un proyecto orientado a dar solución a la problemática en el corto plazo, lo cual representa un riesgo estratégico relevante que requiere seguimiento prioritario.

Finalmente, se destaca la promoción del desarrollo y cualificación del talento humano, orientada al compromiso social, la mejora continua y la calidez en la atención al usuario, como un componente transversal para el cumplimiento de la misión institucional.

2. VISION: Contribuyendo a la consolidación de los servicios públicos domiciliarios para el futuro de Yopal

La visión institucional se orienta a una planeación de largo plazo de los servicios públicos domiciliarios, con un horizonte de hasta 50 años, buscando la consolidación de una ciudad que garantice calidad, continuidad y cobertura en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en coherencia con el crecimiento urbano ordenado y el desarrollo de las zonas de expansión y proyectos de vivienda.

Este propósito se ha venido materializando a través de la gestión del proyecto del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, así como mediante la articulación permanente con la administración municipal para la planificación y priorización de proyectos estratégicos del sector, lo cual constituye un avance significativo en términos de alineación institucional y territorial.

De manera complementaria, se han formulado y articulado iniciativas orientadas a la implementación de energías renovables, particularmente el uso de energía solar fotovoltaica para suplir las necesidades operativas de infraestructuras clave como la planta definitiva, el relleno sanitario y los pozos profundos de alta producción. Estas iniciativas tienen como objetivo participar en convocatorias del Ministerio de Minas y Energía para la obtención de recursos de cofinanciación.

Desde la perspectiva estratégica, dichas acciones no solo contribuyen a la sostenibilidad ambiental, sino que representan un impacto positivo en los indicadores financieros, al reducir

	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 08

813.25.01.00075.26

Página **6** de **47**

los costos asociados al consumo energético, fortaleciendo la viabilidad y sostenibilidad de la empresa en el largo plazo.

3. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2030

LA EAAAY EICE ESP dentro del desarrollo de su objeto misional aporta a los objetivos de desarrollo sostenible 2030, así:

No.	Objetivo	Como se cumple en la EAAAY
5	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	La EAAAY garantiza igualdad de condiciones laborales, sin discriminación por género, en los procesos de vinculación, remuneración, capacitación y promoción del talento humano. Se promueve un ambiente laboral basado en el respeto y la equidad, fortaleciendo la participación de las mujeres en los diferentes niveles de la organización.
6	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	Este objetivo se materializa mediante la prestación continua y de calidad de los servicios de acueducto y alcantarillado, asegurando agua apta para consumo humano, continuidad del servicio, operación de sistemas de tratamiento de aguas residuales y ejecución de programas de mantenimiento de redes. Asimismo, se avanza en la planeación de largo plazo a través del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, orientado a la sostenibilidad del servicio.
8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	La EAAAY contribuye a este objetivo mediante la generación de empleo formal, el fortalecimiento de las competencias del talento humano y el cumplimiento de la normatividad laboral vigente. Adicionalmente, la empresa dinamiza la economía local a través de la contratación de bienes y servicios, garantizando condiciones de trabajo seguras y promoviendo la estabilidad laboral.
12	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	La empresa promueve prácticas de producción sostenible a través del uso eficiente de los recursos, la reducción de pérdidas en los sistemas de acueducto, el manejo adecuado de residuos generados en la operación y la optimización de procesos en los servicios de aseo y saneamiento. Asimismo, se fomenta la cultura del uso racional del agua en la comunidad.
13	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	La EAAAY incorpora acciones orientadas a la mitigación y adaptación al cambio climático, mediante proyectos de eficiencia energética, formulación de iniciativas de energías renovables (solar fotovoltaica) y fortalecimiento de la sostenibilidad de sus infraestructuras críticas. Estas acciones contribuyen a la reducción de emisiones y a la resiliencia del sistema de servicios públicos.
15	Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica	Este objetivo se aborda mediante la gestión ambiental de los sistemas de saneamiento, el control de vertimientos, la adecuada disposición final de residuos sólidos y la protección de áreas de influencia de las infraestructuras de la empresa. Las acciones se desarrollan en cumplimiento de la normativa ambiental vigente y en articulación con las autoridades competentes.

 <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>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página 7 de 47

16	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.	La EAAAY fortalece este objetivo mediante una gestión institucional transparente, el cumplimiento de los principios de buen gobierno, la rendición de cuentas, la atención oportuna al usuario y la implementación de mecanismos de control interno. La empresa actúa como una institución confiable, orientada al servicio público y al fortalecimiento de la gobernanza local.
----	--	--

4. POLÍTICAS MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG constituye el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional. En este contexto, la EAAAY da cumplimiento a las políticas del MIPG mediante la adopción de prácticas administrativas, operativas y de control que fortalecen el desempeño institucional y la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios.

- **Planeación Institucional**

La EAAAY articula la planeación estratégica, operativa y financiera a través del Plan Estratégico Institucional – PEI / Plan de Gestión y Resultados, alineado con el Plan estructurado para el levantamiento de las causales de intervención. La planeación se soporta en diagnósticos técnicos, análisis de riesgos y priorización de proyectos estratégicos, garantizando coherencia entre objetivos, metas e indicadores.

- **Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público**

La empresa orienta la gestión presupuestal al uso eficiente y transparente de los recursos, priorizando la sostenibilidad financiera, la operación continua de los sistemas y la ejecución de proyectos de inversión. El seguimiento periódico a la ejecución presupuestal permite identificar desviaciones y adoptar acciones correctivas oportunas.

- **Gestión del Talento Humano**

La EAAAY implementa acciones orientadas al desarrollo, bienestar y fortalecimiento de competencias del talento humano, promoviendo la igualdad de oportunidades, el mérito, la capacitación continua y condiciones laborales dignas. Estas acciones contribuyen al mejoramiento del clima organizacional y al desempeño institucional.

- **Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción**

La empresa promueve la transparencia y el acceso a la información, mediante la publicación oportuna de información institucional, financiera y contractual, el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano y la implementación de mecanismos de control y rendición de cuentas. Se aplican medidas de prevención del riesgo de corrupción conforme a la normatividad vigente.

- **Gestión Documental**

La EAAAY desarrolla la gestión documental de conformidad con la normativa archivística, garantizando la organización, conservación y disponibilidad de la información, tanto física como digital, como soporte para la toma de decisiones y la atención de requerimientos de los usuarios y entes de control.

- **Gobierno Digital**

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **8** de **47**

La empresa avanza en la implementación de herramientas tecnológicas que fortalecen la eficiencia administrativa y la atención al usuario, tales como plataformas de información, trámites en línea y sistemas de seguimiento, contribuyendo a la modernización de la gestión pública y al mejoramiento de la experiencia del ciudadano.

- **Control Interno**

La empresa fortalece el Sistema de Control Interno, a través de la evaluación permanente de riesgos, el seguimiento a los planes de mejoramiento y la adopción de acciones preventivas y correctivas, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua de la gestión.

- **Servicio al Ciudadano**

La EAAAY orienta su gestión al usuario como eje central, fortaleciendo los canales de atención, la respuesta oportuna a PQR, la medición de la satisfacción del usuario y la mejora continua de la calidad del servicio, en coherencia con los principios del MIPG.

- **Defensa Jurídica**

La EAAAY da cumplimiento a la Política de Defensa Jurídica mediante la gestión integral, preventiva y estratégica de los asuntos jurídicos, orientada a proteger los intereses de la empresa, reducir la litigiosidad y mitigar riesgos legales y financieros asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La empresa cuenta con un proceso jurídico definido, responsable de la atención, seguimiento y control de los procesos judiciales, administrativos y arbitrales en los que es parte, garantizando la debida representación judicial y el cumplimiento de los términos legales.

Adicionalmente, la empresa realiza el registro, actualización y seguimiento de la información jurídica en los sistemas establecidos por la normativa vigente, y formula planes de mejoramiento orientados a disminuir el impacto de las contingencias judiciales, fortaleciendo la sostenibilidad institucional y la transparencia en la gestión.

5. OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

Se da cumplimiento al objetivo general a través del fortalecimiento de la capacidad de gestión corporativa, financiera y operativa de la EAAAY EICE ESP, mediante la participación activa y articulada del personal directivo y profesional, orientando la toma de decisiones al cumplimiento de los objetivos estratégicos, la sostenibilidad institucional, levantamiento de las causales de intervención y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios a su cargo.

Respecto de los objetivos específicos, durante la vigencia evaluada, la EAAAY garantizó la prestación continua, eficiente y de calidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, aun en el marco del proceso de intervención y bajo las restricciones financieras, operativas y administrativas existentes, asegurando la atención permanente a la comunidad. Así mismo, dio cumplimiento a las directrices, planes y medidas de solución definidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, participando activamente en la construcción, ejecución y seguimiento de las acciones orientadas a la recuperación institucional, operativa y financiera de la empresa. En este contexto, se optimizó la gestión financiera mediante el fortalecimiento del control del gasto, la priorización

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **9** de **47**

de inversiones estratégicas y la implementación de acciones para la mejora del recaudo, contribuyendo a la sostenibilidad económica. De igual forma, se fortaleció la gestión operativa y técnica de los sistemas a través de la ejecución de planes de mantenimiento, la optimización de procesos y la mejora de los indicadores de continuidad, calidad y cobertura del servicio. Adicionalmente, se desarrollaron y fortalecieron las competencias del talento humano, promoviendo la participación, el compromiso y la cultura de mejoramiento continuo, y se consolidó la gobernanza institucional mediante el fortalecimiento del control interno, la transparencia y el cumplimiento del marco normativo, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de los requerimientos de los entes de control.

II. PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS

La EAAAY EICE ESP, teniendo en cuenta el desempeño institucional con base a las herramientas de planificación con que contaba en la vigencia anterior, determinó necesario contar y resaltar algunos proyectos prioritarios los cuales se articularán y desarrollaron a través del plan de implementación, el plan operativo de inversiones, y el Plan de Acción por áreas.

A la fecha del presente informe no es factible evaluar el tablero de control, el plan de implementación ni el plan operativo de inversiones dado el proceso de cierre financiero, administrativo, técnico y contable; además que los datos a utilizar también están en marco de los reportes al SUI a través de los indicadores del IUS, por lo cual se generará mas adelante un reporte complementario a este donde se muestre la calificación final de IUS y FURAG y se de cierre al presente estratégico. Sin embargo, si se genera reporte del desempeño por áreas a través del plan de acción, cuyos resultados se muestran en el siguiente capítulo.

III. RESULTADOS PLAN DE ACCIÓN POR ÁREAS

Para la construcción del presente documento se toma como base la información reportada por las diferentes áreas a través de la ruta \\131.107.4.28\indicadores y planes, a la cual tiene acceso los líderes de cada una de las áreas de la entidad para el reporte de información de avance trimestral de plan de acción e indicadores. En dicha ruta también se cuenta con un registro histórico de dicha información.

Dando cumplimiento a la Resolución EAAAY No. 1543 de 2019, donde se establece en su artículo 7 planeación institucional numeral 3 plan de acción la periodicidad de seguimiento, así:

d. Periodicidad De Seguimiento

El seguimiento a los planes de acción debe realizarse con la siguiente periodicidad:

- Las áreas tendrán los 5 primeros días hábiles del primer mes de cada trimestre para registrar el avance de la ejecución de los planes de acción en la ruta establecida.
- La oficina de Planeación tendrá 3 días hábiles, una vez finalizada la etapa anterior, para realizar la revisión.
- Si el seguimiento al plan de acción es rechazado por algún motivo, las áreas involucradas tendrán 2 días hábiles para realizar los ajustes y presentarlo nuevamente.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **10** de **47**

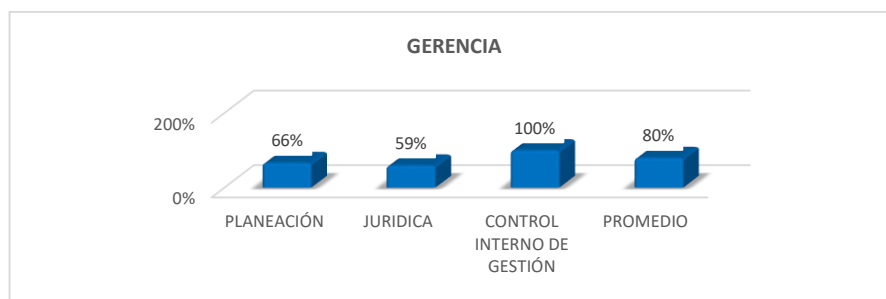
Y teniendo en cuenta las diferentes actividades y reportes a las entidades de control y ante lo manifestado por algunos directivos, se decide dar un mayor plazo para el reporte de información de avance de plan de acción, de tal manera que se cierra la captura de información el 14 enero 2026 y se realiza el informe consolidado, dando los siguientes resultados:

1. GERENCIA

La gerencia cuenta con tres oficinas asesoras, planeación, jurídica y control interno de gestión, que son las encargadas de apoyar el direccionamiento de los procesos estratégicos y misionales de la Empresa, además de áreas de apoyo tales como desempeño institucional, tarifas, proyectos y gestión ambiental.

Las diferentes unidades y oficinas que integran la gerencia obtuvieron un cumplimiento promedio del **80%** en la ejecución acumulada al cuarto trimestre del plan de acción en la vigencia 2025 así como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

GERENCIA			
ITEM	CONCEPTO		AVANCE
1	PLANEACIÓN		66%
	Desempeño Institucional	81%	
	Tarifas	80%	
	Proyectos	15%	
	Gestión Ambiental	89%	
2	JURIDICA		59%
3	CONTROL INTERNO DE GESTIÓN		100%
	PROMEDIO		80%



1.1 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

La oficina asesora de planeación obtuvo un **66%** en el cumplimiento acumulado del cuarto trimestre de las metas planteadas en el año 2025, cuyo resultado se muestra como producto del desarrollo de las siguientes acciones programadas:

	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 08

813.25.01.00075.26

Página **11** de **47**

3.1.1 Desempeño institucional

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Planificación Estratégica	Elaboración del plan de acción 2025: Revisar y consolidar información remitida por cada área de la empresa	1	1	100%	5%	5%
	Coordinar actualización Plan Estratégico Institucional 2025 Revisión Plan Gestión y Resultados	1	1	100%	4%	4%
	Actualización del Programa de transparencia y ética pública - PTEP- vigencia 2025: Revisar y consolidar información remitida por cada área de la empresa	1	1	100%	5%	5%
	Consolidar y actualizar mapa de riesgos de Gestión y Corrupción	2	1	50%	5%	3%
	Apoyo en la elaboración del plan anual de adquisiciones y compras 2025	1	1	100%	5%	5%
	Actualización del plan anual de adquisiciones y compras 2025	31	31	100%	5%	5%
Planificación Estratégica	Asesoramiento y apoyo técnico para la elaboración del presupuesto de la vigencia.	2	2	100%	4%	4%
	Seguimiento al presupuesto de la vigencia.	2	1	50%	3%	2%
	Apoyo en la proyección de ingresos para la vigencia 2026	1	1	100%	3%	3%
	Seguimiento y evaluación plan operativo de inversiones Presentación de informe a la gerencia y direcciones	3	3	100%	4%	4%
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Informe de publicación control social según resolución 115.	1	1	100%	4%	4%
	Informe de gestión 2024 a contraloría departamental.	1	1	100%	4%	4%
	Informe de ejecución plan de acción 2024 a contraloría departamental.	1	1	100%	4%	4%
	Informes de monitoreo superintendencia de servicios públicos domiciliarios	12	12	100%	5%	5%
	Cargar en el sui la información referente a rups e indicadores	11	7	64%	3%	2%
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Apoyo y seguimiento al proceso de implementación del MIPG en la entidad	6	3	50%	3%	2%
		9	5	56%	2%	1%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **12** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Actualización de información publicada en la página web, relacionada con MIPG	10	3	30%	3%	1%
	Consolidación y seguimiento de estrategia de rendición de cuentas	4	1	25%	2%	1%
	Revisión y actualización de procedimiento	10	6	60%	3%	2%
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Seguimiento a las metas del plan de gestión y resultados Presentación del informe a la gerencia.	2	1	50%	4%	2%
	Seguimiento y evaluación plan de acción por áreas Presentación de informe a la gerencia y direcciones	4	4	100%	5%	5%
	Seguimiento a las fichas metodológica por indicadores de la EAAAY Presentación a directores, gerencia y control interno	4	4	100%	5%	5%
	Seguimiento a las metas financieras de la EAAAY Presentación a directores, gerencia y control interno	4	4	100%	5%	5%
	Realizar revisión, actualización y socializaciones de la política de gestión del riesgo	2	0	0%	5%	0%

Cumplimiento Total =>**81%**

3.1.2 Tarifas

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Realizar las modificaciones y/o actualizaciones tarifarias para el servicio de acueducto de acuerdo con la normatividad vigente y realizar el reporte y certificación de las tarifas aplicadas en la plataforma SUI	Actualizar la tarifa para el servicio de acueducto de conformidad con el Artículo 125 de la Ley 142 de 1994.	2	1	50%	10%	5%
	Modificar el Costo Medio de tasas ambientales para el servicio público de acueducto, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 54 de la Resolución CRA 688 de 2014.	1	1	100%	10%	10%
	Modificar el Costo Medio de Operación como consecuencia de la variación superior al 5% en los costos unitarios particulares de acueducto, de acuerdo con lo dispuesto en las Resoluciones CRA 688 de 2014, 735 de 2015 y 864 de 2018.	2	1	50%	10%	5%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **13** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Reportar y certificar en la plataforma del Sistema Único de Información - SUI, el formato "Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto".	12	12	100%	20%	20%
Realizar las modificaciones y/o actualizaciones tarifarias para el servicio de alcantarillado de acuerdo con la normatividad vigente y realizar el reporte y certificación de las tarifas aplicadas en la plataforma SUI	Actualizar la tarifa para el servicio de alcantarillado de conformidad con el Artículo 125 de la Ley 142 de 1994.	2	1	50%	10%	5%
	Modificar el Costo Medio de tasas ambientales para el servicio público de alcantarillado, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 55 de la Resolución CRA 688 de 2014.	1	1	100%	10%	10%
	Modificar el Costo Medio de Operación como consecuencia de la variación superior al 5% en los costos unitarios particulares de alcantarillado, de acuerdo con lo dispuesto en las Resoluciones CRA 688 de 2014, 735 de 2015 y 864 de 2018.	2	1	50%	10%	5%
	Reportar y certificar en la plataforma del Sistema Único de Información - SUI, el formato "Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Alcantarillado".	12	12	100%	20%	20%

Cumplimiento Total =>**80%**

3.1.3 Proyectos

Esta área es la encargada de apoyar en el diseño, evaluación, programación, seguimiento y puesta en marcha de los proyectos de infraestructura de la empresa. Esta área no presenta acción de mejora al reportar la totalidad de la información, por lo cual se presentan los datos acumulados a cuarto trimestre.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
AMPLIACIÓN DE COBERTURA	elaboración estudios y diseños plan maestro de acueducto y alcantarillado de la ciudad de yopal	1	0,061	6%	15%	0,92%
	construir una conexión entre las tuberías de la q. la tablonia y la entrada directa sin bombeo a la PTAP definitiva	1	1	100%	5%	5,00%
	fase II y fase III línea de conducción hasta la cabuya	1	0,03	3%	10%	0,30%
	rehabilitación del sistema de tratamiento de la planta alterna y conciliada de agua potable de la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo - EAAAY de la ciudad de yopal	1	0,02	2%	8%	0,16%
	reposición y ampliación de redes de distribución de la ciudad de yopal.	1	0,41	41%	7%	2,87%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **14** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	instalación de macromedidores y válvulas de presión del almacenamiento y de la red de distribución.	6	0,1	2%	10%	0,17%
REDES ALCANTARILLADO	reposición redes de alcantarillado barrio la corocora	2	0,08	4%	5%	0,20%
TRATAMIENTO ALCANTARILLADO	optimización y rehabilitación de la pta (ampliación de aliviadero y rehabilitación de cribado)	2	0,02	1%	5%	0,05%
	Rehabilitación emisario final y filtros percoladores del sistema de alcantarillado de la ciudad.	2	1,95	98%	5%	4,88%
COTINUIDAD SERVICIO DE ASEO	Adquisición de nuevo vehículo tipo camión de estacas para el equipo clus, en fortalecimiento al componente de podas incorporados en el PGIRS	1	0,05	5%	3%	0,15%
	Estudios y diseños para la adecuación de un sistema integral regional de tratamiento, aprovechamiento y disposición final bajo el modelo de gestión de la política pública nacional y el PGIRS para el municipio de yopal.	1	0	0%	12%	0,00%
	Construcción y puesta en marcha del sistema en modalidad de nueva construcción y/o ampliación, optimización de la gestión de residuos sólidos en disposición final y/o tratamiento y/o aprovechamiento, incluyendo respectivo licenciamiento social y ambiental.	1	0	0%	15%	0,00%
Cumplimiento Total =>						15%

3.1.4 Gestión Ambiental

Se presentan a continuación los valores de desempeño de seguimiento de las diferentes actividades acumuladas al cuarto trimestre.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Fortalecimiento institucional de la EAAAY	Informe sobre el resultado del esquema de costos y gastos operacionales del Prestador	2	2	100%	8%	8%
Operación, reposición y mantenimiento de redes	Seguimiento a Reposición (200 m), Operación y Mantenimiento (800 m) de los componentes del sistema de alcantarillado Sanitario, (Colectores, Tuberías, Pozos, cajas de Inspección)	8724	8724	100%	9%	9%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27 Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **15** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Aumento de la cobertura del servicio de alcantarillado	Seguimiento a Formulación, Estudios, Diseños y Viabilización de los Planes Maestros de Alcantarillado Sanitario y Pluvial del Municipio de Yopal.	1	0,75	75%	10%	8%
	Seguimiento a Estudios y Diseño de Optimización de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales ACTUAL del Municipio de Yopal - evaluación de capacidad instalada y proyecciones	1	0,75	75%	9%	7%
	Seguimiento a Ampliación de Cobertura del Área de prestación del servicio, de aguas residuales por parte de la EAAAY	1005	1005	100%	9%	9%
Eliminación de puntos de vertimiento	Seguimiento a Puesta en funcionamiento Emisario Final PTAR - Descarga Río Charte	1	1	100%	6%	6%
	Seguimiento a implementación del plan para el mantenimiento, limpieza y recuperación de caño Usivar, y rondas de protección.	3	1	33%	6%	2%
Cumplimiento de las metas de carga contaminante	Seguimiento a Mantenimientos a seis (6) estructuras de la PTAR (Pretratamiento, Tren lagunas 1, Tren lagunas 2, Filtros, Pozo de bombeo, Lechos de secado)	20	20	100%	6%	6%
Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminante	Seguimiento a caracterizaciones fisicoquímicas y microbiológicas a los puntos de vertimiento existentes y proyectados, así como sus fuentes hídricas receptoras. Reducción de carga contaminante vertida.	2	2	100%	9%	9%
Educación ambiental	Actividades lúdico-pedagógicas dirigidas al uso eficiente y ahorro del agua	88	88	100%	6%	6%
Gestión del Riesgo del Recurso Hídrico	Seguimiento a Actualización de Plan de Emergencia y Contingencia del servicio de acueducto	1	1	100%	6%	6%
Mantenimiento estructuras de captación y tratamiento	Seguimiento a Mantenimiento a estructuras de captación y tratamiento de seis (6) sistemas	12	12	100%	8%	8%
Plan de Reducción de pérdidas técnicas	Seguimiento a Dos (2) Estrategias para disminuir pérdidas técnicas .Control activo de fugas .Mantenimiento, renovación y reposición de redes de acueducto	2	1,5	75%	8%	6%
Cumplimiento Total =>						89%

1.2 OFICINA ASESORA JURÍDICA

La oficina Jurídica presentó un **59%** en el cumplimiento acumulado al cuarto trimestre de las metas planteadas en el plan de acción del año 2025, desarrollando las siguientes acciones programadas:

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **16** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Índice de transparencia y Cumplimiento en la Publicación de información precontractual y contractual en las diferentes plataformas en los términos de Ley	Publicación de información precontractual y contractual en el link de contratación de la página institucional, SECOP I, SECOP II, SIA OBSERVA, la cual deberá ser publicada en los diferentes términos conforme a sus modalidades y término otorgado por SIA.	90	78	87%	20%	17%
Fortalecer en la respuesta oportuna en los derechos de peticiones que se radiquen en la oficina jurídica	Consolidación de respuestas a todas las solicitudes en los términos de ley.	100	39	39%	20%	8%
Optimizar el daño antijurídico de la Empresa	Garantizar la oportuna notificación y contestación para las acciones constitucionales que hace parte la EAAAY EICE ESP	30	9	30%	20%	6%
Optimizar el daño antijurídico de la Empresa	Realizar la oportuna notificación y contestación de los procesos judiciales, contenciosos, laborales y otros en los que haga parte la EAAAY EICE ESP	20	8	40%	20%	8%
Optimizar el daño antijurídico de la Empresa	Actualización trimestral al departamento financiero sobre el informe de contingencias judiciales	4	4	100%	20%	20%
Cumplimiento Total =>						59%

1.4 OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Esta área es la 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. Así pues, en el cuarto trimestre de la vigencia 2025 presenta un avance del **100%** de las acciones programadas, adicionalmente se realizó ajuste a la meta de la actividad Seguimiento, evaluación y reporte del índice de transparencia y acceso a la información-ley 1712 de 2014.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Rol Liderazgo estratégico	Acompañamiento, asesoría en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CIIICI.	2	2	100%	4%	4%
	Acompañamiento, asesoría en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional (4), conciliación (24) y sostenibilidad contable (2).	30	30	100%	3%	3%
Rol enfoque hacia la prevención	Evaluación de un periodo respecto al Cumplimiento del cargue en el SUI-Generando recomendaciones y alertas tempranas con enfoque hacia la prevención.	1	1	100%	3%	3%

 <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>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 08		

813.25.01.00075.26

Página **17** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Seguimiento, acompañamiento y control con enfoque preventivo y concomitante a través de las ALERTAS TEMPRANAS a los responsables, con el fin de garantizar la gestión y trámite oportuno a peticiones, quejas, reclamos instaurados por usuarios, autoridades administrativas y Entes de Control.	48	48	100%	8%	8%
	Asesoría en la formulación y seguimiento de planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría Departamental de Casanare y la Contraloría General de la República.	3	3	100%	5%	5%
Rol evaluación de la gestión del riesgo	Seguimiento bimensual cargue de información al Sistema Único de Información SUI- Cumplimiento SUI- Generación de recomendaciones y alertas para gestionar los riesgos.	6	6	100%	3%	3%
	Seguimiento y evaluación a la ejecución de controles para evitar la materialización de riesgos.	3	3	100%	5%	5%
	Seguimiento y monitoreo a la ejecución de acciones en los 6 componentes del programa de transparencia y ética pública PTEP.	3	3	100%	2%	2%
Rol evaluación y seguimiento	seguimiento derechos de Autor de Software - Énfasis Licencias de Software - Inventario de Hardware – 2024	1	1	100%	2%	2%
	Seguimiento peticiones, quejas y reclamos.	2	2	100%	3%	3%
	Evaluación independiente al proceso contable y su reporte al CHIP y la rendición de la cuenta en SIA CASANARE.	1	1	100%	7%	7%
	Evaluar el uso de los recursos que constituyen el fondo de la caja menor de la EAAAY EICE ESP constituida para la vigencia 2025.	1	1	100%	2%	2%
	Seguimiento proyectos financiados con el sistema general de regalías SGR.	1	1	100%	5%	5%
	Seguimiento a la gestión del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Empresa.	2	2	100%	4%	4%
	Evaluación independiente del sistema de control interno de gestión segundo semestre de la vigencia 2024 y primer semestre da la vigencia 2025.	2	2	100%	12%	12%
	Evaluación y reporte de la encuesta que genera DAFP a través de FURAG para la vigencia 2024	1	1	100%	6%	6%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **18** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Seguimiento al sistema de gestión y del empleo SIGEP	1	1	100%	4%	4%
	Seguimiento al cumplimiento ley de cuotas.	1	1	100%	2%	2%
	Seguimiento, evaluación y reporte del índice de transparencia y acceso a la información-ley 1712 de 2014.	1	1	100%	2%	2%
	Seguimiento plan de mejoramiento 2025 del sistema de seguridad y salud en el trabajo de la Empresa - Producto de auditoría externa.	1	1	100%	2%	2%
	Seguimiento cumplimiento Austeridad del gasto	3	3	100%	5%	5%
	Asesoría y acompañamiento en el proceso de rendición de la Cuenta Fiscal de la vigencia 2024.	1	1	100%	6%	6%
	Realizar acompañamiento en las visitas programadas por los Entes de Control y atención de las auditorías que se lleguen a desarrollar.	3	3	100%	2%	2%
	Realizar acompañamiento, asesoría y apoyo a las diferentes áreas funcionales de la empresa, para facilitar el flujo de información requerida por los entes de control.	12	12	100%	3%	3%
	Cumplimiento Total =>				100%	

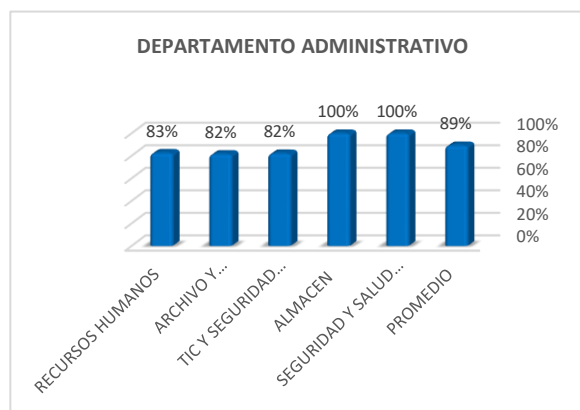
2. SECRETARÍA GENERAL

2.1 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El departamento administrativo es el encargado de garantizar los servicios de apoyo mediante la administración de los 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.

Para el cuarto trimestre del año 2025, presenta un avance acumulado promedio de **91%** el cual se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	RECURSOS HUMANOS	83%
2	ARCHIVO Y PROCESOS	82%
3	TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	82%
4	ALMACEN	100%
5	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	100%
	PROMEDIO	89%



2.1.1 TALENTO HUMANO

Esta área es la responsable de 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 el tercer trimestre de la vigencia, el área de talento humano emprende acción de mejora reportando a la información consolidada, cuyos resultados muestran un cumplimiento acumulado de **83%**.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Ruta Análisis de Datos	Gestionar el cargue de la información en el sistema SIGEP de los servidores públicos de la empresa	50	50	100%	4%	4%
Ruta Análisis de Datos	Coordinar la presentación de la declaración de bienes y rentas en el sistema de información SIGEP con los servidores de la empresa	340	180	53%	3%	2%
Ruta Análisis de Datos	Realizar medición y análisis del clima organizacional	1	0	0%	4%	0%
Ruta Análisis de Datos	Contar con el expediente en físico y digital de la historia laboral de cada servidor	3000	3000	100%	3%	3%
Ruta Análisis de Datos	Verificar y consolidar la información de dotación requerida para la vigencia	4	4	100%	5%	5%
Ruta Análisis de Datos	Informes de requerimientos de entes internos y externos de control	4	4	100%	3%	3%
Ruta Análisis de Datos	Informe categoría CGR personal y costos plataforma chip contaduría general de la nación	1	1	100%	3%	3%
Ruta Análisis de Datos	Informe por categoría de empleo a la plataforma SUI de la SSPD	1	1	100%	3%	3%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **20** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Ruta Análisis de Datos	Informe convenciones colectivas a la plataforma SUI de la SSPD	1	1	100%	3%	3%
Ruta Análisis de Datos	Informe reporte cumplimiento ley de cuotas - DAFP	1	1	100%	3%	3%
Ruta Análisis de Datos	Informe bimensual de personal para intervenida- oficina planeación	4	4	100%	4%	4%
Ruta Análisis de Datos	Informe exógena- provisiones para contabilidad	1	1	100%	3%	3%
Ruta de Calidad	Aplicar matriz de diagnóstico de gestión estratégica del talento humano y actualizar el plan estratégico del talento humano	1	0	0%	5%	0%
Ruta de Calidad	Ejecución actividades del plan institucional de capacitación y generación de informe	4	4	100%	3%	3%
Ruta de Calidad	Generación de certificaciones laborales	537	537	100%	3%	3%
Ruta de Calidad	Desarrollo de las actividades de vinculación personal	42	42	100%	3%	3%
Ruta de Calidad	Desarrollo de las actividades de desvinculación de personal	35	35	100%	3%	3%
Ruta de Calidad	Elaboración actos administrativos vacaciones, permisos sindicales, liquidaciones de prestaciones sociales, licencias, comisiones, viáticos, nombramientos, encargos	4	4	100%	5%	5%
Ruta de Crecimiento	Generar acciones de mejoramiento del clima organizacional	4	4	100%	3%	3%
Ruta de Crecimiento	Aplicación de evaluación de desempeño	1	0	0%	4%	0%
Ruta de la Felicidad	Elaborar plan de bienestar e incentivos conforme las necesidades manifestadas por los trabajadores de la empresa	1	1	100%	5%	5%
Ruta de la Felicidad	Elaboración y liquidación de nóminas mensuales	12	12	100%	5%	5%
Ruta de la Felicidad	Ejecutar las actividades de plan de bienestar e incentivos y generar informe de número de asistentes y servidores que participan	4	4	100%	3%	3%
Ruta de la Felicidad	Presentar programa de inducción para trabajadores nuevos	42	42	100%	3%	3%
Ruta de Servicio	Elaboración plan institucional de capacitación conforme las necesidades del personal	1	1	100%	5%	5%
Ruta de Servicio	Presentar programa de reintroducción para trabajadores antiguos	1	1	100%	3%	3%

 <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>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **21** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Ruta de Servicio	Desarrollo de actividades de socialización de código de integridad y buen gobierno	200	0	0%	3%	0%
Ruta de Servicio	Trámite y recobro de incapacidades	182	182	100%	3%	3%
Cumplimiento Total =>						83%

2.2 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

La oficina de archivo y correspondencia, 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 EAAAY 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.

Para el cuarto trimestre del 2025 esta área presenta reporte de información, obteniendo un desempeño acumulado de **82%**, se realizó ajuste a las metas de las actividades debido al cumplimiento mayor de la meta proyectada.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Cero papel	Conservación de los expedientes de suscriptores en el drive	10000	4000	40%	15%	6%
Correspondencia	Para procesos documentados autorizados implementar la elaboración, producción y envío de comunicaciones en varias series en el gestor documental Qfdocument	3	3	100%	15%	15%
Capacitaciones	Charlas para mejorar la difusión archivística	130	130	100%	14%	14%
Valoración y seguimiento en la correcta aplicación las TRD	Valoración y seguimientos en metros lineales del fondo acumulado	65	65	100%	15%	15%
Transferencias documentales	Programar transferencias documentales por dependencias	36	36	100%	15%	15%
Inventario documental y préstamo de la documentación	Alimentar el formato único inventario documental (FUID)	80	22	28%	13%	4%
	facilitar el acceso a la información documental	245	245	100%	13%	13%
Cumplimiento Total =>						82%

	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 08

813.25.01.00075.26

Página **22** de **47**

2.3 OFICINA DE TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

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 EAAAY.

Para cumplir con el **82%** de avance, en el plan de acción acumulado del cuarto trimestre de la vigencia 2025, esta área desarrolló las siguientes acciones programadas:

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Actualización de los trámites de OPAS plataforma (SUIT) y servicio de soporte técnico a nuestro sitio web	Registrar nuevos y/o actualización de trámites y OPAS (otros servicios administrativos) de las diferentes dependencias de la empresa reportadas y diligenciar los formatos en la plataforma SUIT "sistema único de información de trámites" de conformidad con los requerimientos establecidos por el DAFP "departamento administrativo de la función pública" para que el trámite o la OPAS sean aprobados y/o actualizados y visualizados en el portal www.gov.co , igualmente enlazado desde nuestro portal www.eaaay.gov.co , igualmente el cargue de información de cada trámite	4	2	50%	10%	5%
	servicio de soporte y actualización de la página web www.eaaay.gov.co con cargue información recibida de acuerdo a los lineamientos de gobierno digital y entidades del estado.	80	87	109%	20%	22%
Mantenimiento preventivo o correctivo y soporte a la infraestructura tecnológica de la EAAAY.	Mantenimiento preventivo y correctivo si lo amerita a la infraestructura tecnológica de la EAAAY según plan anual aprobado mediante resolución.	252	167	66%	30%	20%
	Brindar el soporte profesional y/o técnico a solicitudes reportadas por los funcionarios y contratistas de la EAAAY	1.050	1.243	118%	30%	36%
Capacitación en seguridad, administración y manejo de sistemas de información	PLAN DE DIAGNÓSTICO PARA LA ADOPCIÓN DE IPv6 Nueva versión del protocolo IP (Internet Protocol) Para la EAAAY.	1	0	0%	10%	0%
Cumplimiento Total =>						82%

2.4 OFICINA DE ALMACÉN

Esta área es la que garantiza y mantiene las existencias necesarias de elementos y materiales, verificando las especificaciones requeridas por las diferentes dependencias de la EAAAY en términos de calidad, cantidad y características técnicas.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **23** de **47**

En el cuarto trimestre de la vigencia 2025 cumplió con el **100%** acumulado, de las acciones programadas.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Depuración activos	Baja de bienes inservibles	1	1	100%	30%	30%
Inventario físico	Auditoria de inventario general de existencias bodega Villa María y bodega central	2	2	100%	30%	30%
Inventario físico	Verificación de inventarios en físico y sistema	12	12	100%	20%	20%
Inventario físico	Inventarios devolutivos por dependencia	1	1	100%	20%	20%
Cumplimiento Total =>						100%

2.5 OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Esta oficina 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 el cuarto trimestre del 2025 presenta un cumplimiento de **100%**. Es necesario que ajusten los nombres de las acciones programadas, ya que no es posible realizar una verificación exacta de los avances sobre el sistema y que actividades puntuales se realizan, al igual es necesario contar con las observaciones para mejor interpretación de los resultados.

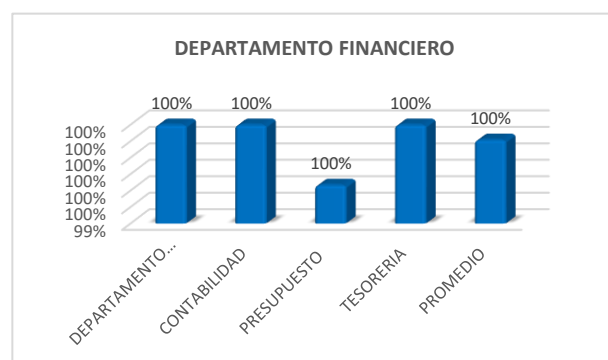
Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	1 Recursos (10%)	66	66	100%	32%	32%
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	2 Gestión integral del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (15%)	11	11	100%	20%	20%
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	3 Gestión de la salud (20%)	38	38	100%	20%	20%
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	4 Gestión de peligros y riesgos (30%)	20	20	100%	20%	20%
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	6 Verificación del SG-SST (5%)	4	4	100%	4%	4%
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	7 Mejoramiento (10%)	4	4	100%	4%	4%
Cumplimiento Total =>						100%

3 DEPARTAMENTO FINANCIERO

El departamento financiero es el encargado de garantizar los servicios de apoyo mediante la administración de los recursos financieros 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.

En el cuarto trimestre del año 2025, el avance acumulado logrado en las dependencias que hacen parte del departamento financiero fue de **100%** el cual se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

DEPARTAMENTO FINANCIERO		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	DEPARTAMENTO FINANCIERO	100%
2	CONTABILIDAD	100%
3	PRESUPUESTO	100%
4	TESORERIA	100%
	PROMEDIO	100%



El área financiera no atendió de manera íntegra la recomendación realizada en el cierre de la vigencia 2024 y se mantiene durante la vigencia 2025, en cuanto a que el reporte de información se realice en el formato No. 51.02.03.01 versión 5, dado que continúan reportaron en un formato de versión anterior, se resalta que diligenciaron la columna de observaciones.

3.1 ACCIONES TRANSVERSALES

Las acciones transversales del área financiera reportan un cumplimiento acumulado de **100%** con corte al cuarto trimestre, se atendió recomendación diligenciando la información completa.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Presentación de informes financieros.	Garantizar la elaboración de la información presupuestal para los usuarios internos y externos de la entidad.	4	4	100%	5%	5%
	Garantizar la elaboración de la información contable para los usuarios internos y externos de la entidad	4	4	100%	5%	5%
	Presentar información financiera especial - IFE a la SSPD	4	4	100%	5%	5%
	Presentar información financiera del POIR al SUI SSPD	2	2	100%	5%	5%
	Presentar taxonomía anual XBRL	1	1	100%	10%	10%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **25** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Presentar informe bimestral a la SSPD	6	6	100%	5%	5%
	Presentar informe mensual para la contraloría delegada y Agente Especial	12	12	100%	8%	8%
Cumplimiento de informes de obligaciones tributarias.	Presentación de información exógena	1	1	100%	10%	10%
	Presentación de obligaciones fiscales nacionales y territoriales	12	12	100%	10%	10%
Cumplimiento de Flujo de caja	Elaboración y seguimiento al flujo de caja	12	12	100%	12%	12%
	Definición de la Caja Mínima	1	1	100%	5%	5%
	Cumplir con el pago de las obligaciones mes a mes.	12	12	100%	5%	5%
Seguimiento al cumplimiento de la ejecución del presupuesto.	Acto administrativo de aprobación de presupuesto	1	1	100%	5%	5%
	Informe mensual de la ejecución presupuestal de costos, gastos e inversión	12	12	100%	10%	10%
Cumplimiento Total =>						100%

3.2 OFICINA DE CONTABILIDAD

El objetivo principal de esta área es reconocer y revelar la información contable y financiera de la EAAAY, 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. Se reitera la necesidad que utilicen el formato de reporte de información en su versión actualizada.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Implementación modelo de costos	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%	9%	9%
	Elaborar órdenes de pago	679	679	100%	15%	15%
Mejorar sistema contable (software)	Entrega información contable a la contaduría general de la nación (chip)	4	4	100%	14%	14%
Oportunidad en la información empresarial	Entrega de información contable a la contraloría departamental	1	1	100%	14%	14%
	Entrega de información contable a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios (sui)	1	1	100%	10%	10%
	Presentar declaraciones impuestos nacionales (Dian)	22	22	100%	14%	14%
	presentación de estados financieros	12	12	100%	11%	11%
	Presentar declaraciones impuestos municipales (municipio de Yopal)	9	9	100%	13%	13%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **26** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Cumplimiento Total =>						100%

3.3 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. Se reitera la necesidad que utilicen el formato de reporte de información en su versión actualizada.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Oportunidad en la información empresarial	elaboración del anteproyecto de presupuesto de ingresos y gastos para la siguiente vigencia fiscal de acuerdo a la información reportada por los líderes de procesos;	1	1	100%	10%	10%
	realizar los movimientos que afectan el presupuesto de ingresos y gastos y cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la empresa: adiciones, aplazamientos, traslados, reducciones y anulación de saldos de órdenes de pago.	184	184	100%	10%	10%
	realizar la incorporación al presupuesto sin situación de fondos en un capítulo independiente de los recursos del SGR para la bianulidad 2025-2026.	1	1	100%	10%	10%
	generar los respectivos certificados y registros presupuestales que respalden los compromisos pendientes de pago a 31 de diciembre de 2024.	1	1	100%	10%	10%
	verificación, análisis y seguimiento mensual al comportamiento del presupuesto de ingresos y gastos de la empresa	12	12	100%	10%	10%
	realizar certificados de disponibilidad presupuestal y registros presupuestales en el sistema SJT	864	864	100%	15%	15%
	reportes de información: cuipo. contraloría gestión SSPD, SIA cierre fiscal presupuestal anual y SIA observa contraloría departamental mensual.	41	40	98%	15%	15%
	presentar el informe de presupuesto mensual a intervenidas	12	12	100%	10%	10%
	realizar el proceso de gestión documental de archivo conforme a la ley general de archivo.	1	1	100%	10%	10%
Cumplimiento Total =>						100%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **27** de **47**

3.4 OFICINA DE TESORERÍA

Esta área es la encargada de 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.

Se reitera la necesidad que utilicen el formato de reporte de información en su versión actualizada.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Oportunidad en la información empresarial	Revisar las conciliaciones bancarias	12	12	100%	15%	15%
	Presentar informe mensual del comportamiento de los ingresos y gastos de la empresa, informe sspd flujo de caja	12	12	100%	35%	35%
	Presentar informe mensual de la situación de tesorería de la empresa	12	12	100%	20%	20%
	Seguimiento y control fiduciario	4	4	100%	10%	10%
	Presentar informe a las entidades de inspección, vigilancia y control, sgr. sui.	23	23	100%	20%	20%
Cumplimiento Total =>						100%

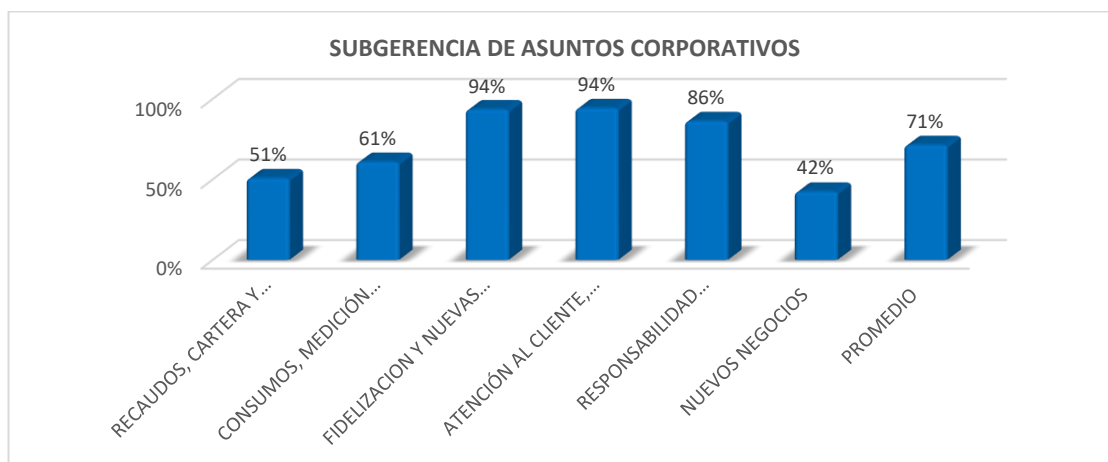
4. SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS

Es la 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 Medición, consumos y facturación, Oficina de Recaudos, cartera y Normalización, Oficina de Fidelización y nuevas cuentas, Ofician de Atención al cliente, solicitudes y PQR, oficina de Nuevos negocios y oficina de responsabilidad social.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, el promedio acumulado del avance logrado en las dependencias que hacen parte de la subgerencia de asuntos corporativos fue de **72%** el cual se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	RECAUDOS, CARTERA Y NORMALIZACIÓN	51%
2	CONSUMOS, MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	61%
3	FIDELIZACION Y NUEVAS CUENTAS	94%

SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
4	ATENCIÓN AL CLIENTE, SPQR	94%
5	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GC	86%
6	NUEVOS NEGOCIOS	42%
	PROMEDIO	72%



4.1 RECAUDOS, CARTERA Y NORMALIZACIÓN

Esta área tiene como finalidad mantener una cartera sana, aumentar el recaudo y manejar fraudes e ilegales, para esto se hace necesario acudir a la etapa persuasiva la cual está dividida en actividades como: suspensión del servicio, cortes del servicio, notificar a los usuarios morosos, llamadas 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.

En el cuarto trimestre de la vigencia 2025, mostró un desempeño general de 51%.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Reducción de perdidas	Elaborar e implementar el reglamento de defraudación de fluidos	1	1	70%	6%	4,2%
Reducción de perdidas	Detección de conexiones Ilegales o fraudulentas (incluye visitas realizadas y reportes hechos por usuarios internos y/o externos y los procesos realizados incluye revisión a usuarios con el servicio suspendido y cortado sin pago, así como cortes e identificación predios demolidos y lotes con acometidas con servicio)	600	220	37%	10%	3,7%
Gestión de Cartera	Detección de defraudación de fluidos (incluye visitas realizadas y reportes hechos por usuarios internos y/o externos)	600	444	74%	15%	11,1%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 08		

813.25.01.00075.26

Página **29** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	y los procesos realizados tiene que ver con el recaudo de los fraudes)					
Reducción de perdidas	Normalizar usuarios ilegales por identificación de novedades (incluye reportes realizados por facturación)	240	67	28%	10%	2,8%
Gestion Comercial	Cartera recaudada del proceso de recuperación de cartera	7.200	5.734	80%	10%	8,0%
Gestión de Cartera	Cortes y Suspensiones del Servicio de Acueducto	9.600	7.555	79%	10%	7,9%
Gestión de Cartera	Reconexiones y Reinstalaciones del servicio de acueducto	9.600	2.909	30%	10%	3,0%
Gestión de Cartera	Apertura y Gestión de procesos Etapa Persuasiva	1.200	738	62%	10%	6,2%
Gestion Comercial	Apertura de expedientes en cobro Coactivo (usuarios con morosidad mayor a 6 meses, incluye reanudados y actualización de deuda)	300	122	41%	7%	2,8%
Gestion Comercial	Cobros Coactivos terminados	240	27	11%	6%	0,7%
Gestion Comercial	Cobros Coactivos suspendidos	180	13	7%	6%	0,4%
Cumplimiento Total =>					51%	

4.2 CONSUMOS, MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

Esta unidad 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.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, se cumplió con el **61%** del plan de acción realizando las siguientes acciones programadas durante el año.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
facturación	facturar consumo por medición	520.000	487.326	94%	15%	14%
reducción de perdida de agua por fugas imperceptibles	identificación de la causa de la perdida de agua	2800	1490	53%	5%	3%
	seguimiento a las reparaciones de las fugas de agua	1500	414	28%	5%	1%
	campañas de sensibilización al usuario para reducir las fugas en los inmuebles	2	2	100%	3%	3%

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **30** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
medición de pérdida de agua por fugas imperceptibles	mantener y suministrar información mensual sobre consumo facturado por estrato	12	12	100%	5%	5%
critica y poscritica	verificar la proscritica de consumo cero de los predios que reportan con anomalía poco uso sin consumo	18000	448	2%	5%	0%
critica y poscritica	verificar la proscritica de predios deshabitados, lotes y en construcción	12000	1398	12%	2%	0%
critica y poscritica	(reporte de novedades encontradas en terreno (unidades de aseo, ilegales y fraudes, suscriptores potenciales)	800	438	55%	5%	3%
facturación	cumplimiento dentro del mes con el cronograma de facturación	108	108	100%	5%	5%
critica y poscritica	seguimiento y reportes de las anomalías de medidores	4800	4058	85%	5%	4%
Mejorar la efectividad de la medición	Realizar la reposición de medidores frenados, dañados, nubados.	3008	3008	100%	15%	15%
Plan de reposición de medidores	Realizar la reposición de medidores con sub medición o que lleven más de 10 años instalados	5000	0	0%	15%	0%
	Realizar convenio de suministro de medidores con fabricantes para tener la disponibilidad de equipos durante todo el año	1	0,5	50%	15%	8%
Cumplimiento Total =>						61%

4.3 FIDELIZACIÓN Y NUEVAS CUENTAS

La unidad 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.

Esta área obtuvo un **94%** acumulado en el cumplimiento acumulado al cuarto trimestre de las metas planteadas para el año. El área realiza ajuste de las metas pues supera lo programado, por lo cual la estadística acumulada se ve afectada respecto de los trimestres anteriores.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Gestión Comercial	Vincular el mayor número suscriptores, en la prestación del servicio de acueducto en el municipio de yopal.	1500	1342	89%	25%	22%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **31** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Gestion Comercial	Vincular el mayor número suscriptores, en la prestación del servicio de alcantarillado en el municipio de yopal.	935	881	94%	25%	24%
Gestion Comercial	Vincular el mayor número suscriptores, en la prestación del servicio de aseo en el municipio de yopal.	1441	1450	101%	25%	25%
Gestion Comercial	Garantizar una atención ágil, veraz, oportuna para los usuarios y/o suscriptores	5000	4485	90%	25%	22%
Cumplimiento Total =>						94%

4.4 ATENCIÓN AL CLIENTE, S.P.Q.R

La unidad 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.

El área presenta reporte de cumplimiento de **94%** acumulado al cuarto trimestre de esta vigencia.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Garantizar una atención ágil, veraz, oportuna para los usuarios y/o suscriptores	garantizar el trámite y respuesta a las PQR interpuestas de manera personal en la EAAAY	19.000	19797	104%	12%	13%
	garantizar la recepción, tramite y respuesta a PQR que se reciben línea whatsapp	600	560	93%	12%	11%
	garantizar la recepción, tramite y respuesta a PQR que se reciben por correo electrónico	650	652	100%	12%	12%
	garantizar la recepción, tramite y respuesta a PQR que se reciben escritas	1.400	1354	97%	12%	12%
	índice de reclamaciones de acueducto	11.400	11786	103%	10%	10%
	índice de reclamaciones de alcantarillado	6.140	6659	108%	10%	11%
	promover para los usuarios campaña de mantenimiento preventivo de redes internas en inmueble, tanques subterráneos, aéreos, flotadores y baños	2	2	100%	5%	5%
	determinar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante realización de encuesta	2000	0	0%	5%	0%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **32** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	capacitación en calidad en atención al cliente mejorando la gestión de las peticiones quejas - peticiones - reclamos- solicitudes	4	3	75%	5%	4%
	reporte de información al sui	60	60	100%	9%	9%
	informe de gestión	6	6	100%	8%	8%
Cumplimiento Total =>						94%

4.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO

La oficina de responsabilidad social quien 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.

El área presenta reporte de cumplimiento de **86%** acumulado al cuarto trimestre de esta vigencia.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Participación ciudadana	Realizar campaña de sensibilización y apropiación de nuestra EAAAY EICE ESP, con el fin de captar nuevos usuarios y mejorar la relación empresa usuarios.	12	12	100%	7%	6,6%
	Participar constantemente en eventos oficiales, comunales, ambientales, sociales, empresariales y comerciales	12	10	83%	7%	5,5%
	Encuentros de cuidado ambiental (vigilantes ambientales, Grupos ecológicos, Adopta un Recuperador, día del agua, día del medio ambiente, día de la tierra)	6	4	67%	3%	2,2%
	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	90	52	58%	50%	28,7%
	Proyectos y alianzas ambientales y sociales	6	6	100%	3%	3,3%
	Capacitación a Lideres	6	5	83%	3%	2,8%

	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27 Versión 08

813.25.01.00075.26

Página **33** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Transparencia y apropiación ciudadana	Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	3	5	167%	2%	2,8%
	Realización de audiencias públicas con comunidades	6	4	67%	3%	2,2%
	Diálogos triple A (aliados estratégicos, ediles, juntas de acción comunal de barrios y áreas de influencia)	12	12	100%	7%	6,6%
Publicación de la gestión	Publicación de boletines de responsabilidad social (internos y externos)	24	40	167%	13%	22,1%
	Publicaciones de avances en Responsabilidad social (Informe de progreso, publicaciones de avances y principales resultados medios masivos)	4	6	150%	2%	3,3%
Cumplimiento Total =>						86%

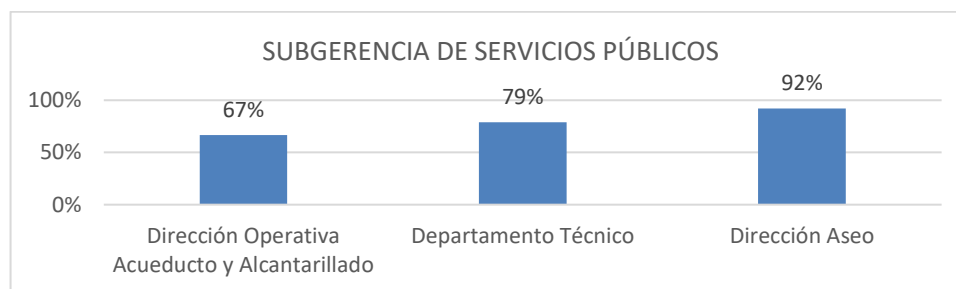
4.6 OFICINA DE NUEVOS NEGOCIOS

Se reitera la observación formulada en el informe anterior, en la cual se señala que la Subgerencia de Asuntos Corporativos no presentó un reporte ni realizó la asignación de las actividades a otra área, lo que impidió efectuar el respectivo seguimiento.

5. SUBGERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

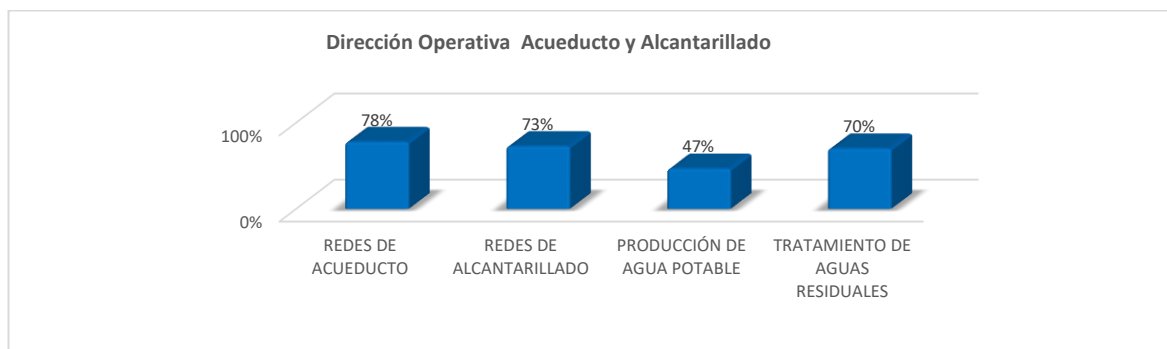
La dirección de Acueducto y Alcantarillado y departamento técnico son los encargados de garantizar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de tal forma que su gestión facilite la continuidad y calidad del agua brindada a los usuarios del municipio de Yopal. Además de que la función de la dirección de Aseo es la 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.

El desempeño por cada una de las direcciones que componen la subgerencia se presenta a continuación.



5.1 DIRECCIÓN OPERATIVA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Al cierre del tercer trimestre del año 2025, el promedio acumulado del avance logrado en las dependencias que hacen parte de esta dirección fue de **59%** el cual se detalla en el siguiente gráfico:



Se recomienda dar cumplimiento estricto a lo establecido en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) y en los Planes de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) vigentes, y ejecutar de manera prioritaria las acciones programadas para cada vigencia. La omisión o retraso en la implementación de estas medidas incrementa el riesgo de incumplimiento de la normatividad legal vigente, lo cual podría derivar en sanciones ambientales, afectación del recurso hídrico y deterioro en la calidad del servicio. En consecuencia, las acciones planteadas deben incorporarse de forma clara y verificable en los planes de acción de la próxima vigencia de las áreas que componen la Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado, asegurando seguimiento, control y evidencia documental de su ejecución.

5.1.1 REDES DE ACUEDUCTO

Esta unidad es la responsable de 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.

El área presenta un desempeño acumulado del **78%** en el cuarto trimestre del año y mantiene la acción de mejora relacionada con el reporte oportuno de la información.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Garantizar la continuidad del acueducto	construcción, rehabilitación y optimización de redes de acueducto	1000	752	75%	25%	19%
	realizar purgas en la red	200	98	49%	10%	5%
	medición de las presiones en la red de distribución	42000	42000	100%	10%	10%
	conexión de la tablona	240	240	100%	5%	5%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **35** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	limpieza y mantenimiento de la línea de conducción y pasos elevados	150	150	100%	10%	10%
	renovación o instalación de válvulas e hidrantes en las redes de acueducto	12	9	75%	10%	8%
	mantenimiento de las válvulas e hidrantes de las redes de acueducto	12	7	58%	10%	6%
garantizar la reparación de las fallas en las redes de acueducto	reparación sistemática de fugas en las redes de acueducto	1000	898	90%	10%	9%
	reparación de andenes y vías causadas por la intervención en la reparación de fugas	200	134	67%	10%	7%
Cumplimiento Total =>						78%

5.1.2 REDES DE ALCANTARILLADO

Es la encargada de garantizar la operación del sistema de redes de alcantarillado sanitario del municipio de Yopal. El área presenta un desempeño acumulado del **73%** al cuarto trimestre del año. Durante el trimestre evaluado, se realizaron ajustes a las metas de las actividades 1 y 2, dado que la ejecución superó lo proyectado, y se mantiene la acción de mejora relacionada con el reporte oportuno de la información.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Plan Rutinario de Inspección y mantenimiento preventivo de Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales	Operación y Mantenimiento preventivo de los componentes del sistema de alcantarillado Sanitario, (Colectores, Pozos de Inspección)	7303	7303	100%	35%	35%
	Operación y Mantenimiento preventivo de los componentes de Estaciones de Bombeo de aguas residuales (Tableros eléctricos, sistema de bombeo, líneas de flujo)	72	72	100%	35%	35%
Construcción y/o rehabilitación de redes alcantarillado sanitario	Ampliación de redes de alcantarillado sanitario	100	0	0%	15%	0%
	Reposición de tuberías de alcantarillado sanitario	100	18	18%	15%	3%
Cumplimiento Total =>						73%

5.1.3 UNIDAD PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

Es la encargada de garantizar la operación del sistema de tratamiento de agua potable de la fuente superficial (Planta definitiva, planta la vega alterna y conciliada), así como la

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **36** de **47**

potabilización de agua subterránea y sus pozos de baja y gran producción del municipio de Yopal. El área presenta un desempeño acumulado de **47%** para el cuarto trimestre del año, y se mantiene la acción de mejora relacionada con el reporte oportuno de la información. Para este trimestre realizan ajuste de la meta de la actividad No. 3 debido a que el ejecutado supera al proyectado.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Mantenimiento lechos de secado planta definitiva	Retirar material de los lechos proveniente de desarenación y sedimentación (lodo resultante) PLANTA DEFINITIVA.	112	43	38%	33%	13%
Mantenimiento Unidades de Filtración Planta Alterna	Cambio de lechos filtrantes de las seis unidades de filtración de la Planta Alterna	6	0	0%	33%	0%
Mantenimiento del canal de acceso a la bocatoma Río Cravo sur en época de lluvias	Retiro de material grueso proveniente del Río Cravo sur.	14145,94	14145,94	100%	34%	34%
Cumplimiento Total =>						47%

5.1.4 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 la resolución 631 de 2015 y/o el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de la región.

En el cuarto trimestre de la vigencia 2025, se evidenció un **70%** de cumplimiento acumulado del plan de acción, realizando la evaluación del proyecto "Remoción carga orgánica contaminante (Cumplimiento de la Res. 631/2015)" sobre cuantos trimestres los resultados de seguimiento de la calidad del agua cumplen con la normatividad legal vigente.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Operación y mantenimiento del sistema de aguas residuales del municipio de Yopal	Operación y mantenimiento preventivo sistema de pretratamiento (Retiro de grasas y arenas, engrase de cribado autolimpiante)	13	13	100%	9%	9%
	Operación y mantenimiento estructuras de los lechos secado (Tratamiento, retiro y disposición de lodos secos)	14	14	100%	9%	9%
	Operación y mantenimiento de sistema de filtración (Cambio y/o engrase de rodamientos, limpieza de aspersores)	13	13	100%	6%	6%
	Operación y mantenimiento de Lagunas de Oxidación (Limpieza de sobrenadantes, control de flujo)	12	12	100%	12%	12%
	Aplicación de Biorremediación estratégica en los procesos unitarios de tratamiento	12	0	0%	9%	0%
Remoción carga orgánica contaminante (Cumplimiento de la Res. 631/2015)	Concentración DBO5 del vertimiento	4	2	50%	12%	6%
	Concentración DQO del vertimiento	4	2	50%	9%	5%
	Concentración SST del vertimiento	4	2	50%	9%	5%
	Concentración GRASAS y ACEITES del vertimiento	4	2	50%	9%	5%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 08		

813.25.01.00075.26

Página **37** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Concentración Oxígeno Disuelto del vertimiento	4	3	75%	8%	6%
Control de flujos de agua residual en el proceso de tratamiento	Medición de caudal afluente y efluente	12	12	100%	8%	8%
Cumplimiento Total =>						70%

Sin embargo, se debe realizar el análisis de cumplimiento frente a los parámetros establecidos en la Resolución 631 de 2015, frente a lo cual se evidencia una desmejora en la calidad del agua residual vertida, dado que los valores de DBO₅ y DQO se encuentran por encima de los límites permisibles. Esta condición indica una remoción insuficiente de la carga orgánica biodegradable y total, lo que sugiere posibles deficiencias en la eficiencia de los procesos de tratamiento biológico, ya sea por sobrecarga hidráulica u orgánica, condiciones operativas inadecuadas o limitaciones en el tiempo de retención.

Si bien los parámetros de Sólidos Suspendidos Totales, Grasas y Aceites, y Oxígeno Disuelto cumplen con los valores normativos, reflejando un adecuado control de la fase física del tratamiento y una correcta aireación del efluente, el incumplimiento de la DBO₅ y la DQO compromete el desempeño global del sistema y su aporte a la protección del cuerpo receptor. En consecuencia, se recomienda revisar y optimizar las condiciones de operación de la planta, así como fortalecer el seguimiento a los procesos de remoción de carga orgánica, con el fin de restablecer el cumplimiento integral de la normatividad ambiental vigente.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Remoción carga orgánica contaminante (Cumplimiento de la Res. 631/2015)	Concentración DBO ₅ del vertimiento	<90	105	0%	12%	0%
	Concentración DQO del vertimiento	<180	246	0%	9%	0%
	Concentración SST del vertimiento	<90	82	100%	9%	9%
	Concentración GRASAS y ACEITES del vertimiento	<20	17	100%	9%	9%
	Concentración Oxígeno Disuelto del vertimiento	>2	3	100%	8%	8%

Algunas recomendaciones de seguimiento ambiental son:

a. Lagunas anaerobias

- Realizar revisión y seguimiento a la acumulación de lodos, mediante mediciones de profundidad útil, con el fin de identificar pérdida de volumen efectivo y posibles cortocircuitos hidráulicos.
- Monitorear la carga orgánica afluente (DBO₅) y el caudal de ingreso, verificando que no se superen las cargas de diseño, especialmente en épocas de lluvia.
- Inspeccionar la formación de espumas, olores ofensivos y coloraciones anómalas, como indicadores tempranos de sobrecarga o fallas en el proceso.
- Verificar la integridad de estructuras de entrada y salida, garantizando una adecuada distribución del flujo.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.795-4</p>	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **38** de **47**

b. Lagunas facultativas

- Hacer seguimiento a los niveles de oxígeno disuelto, pH y temperatura, asegurando condiciones favorables para el equilibrio entre procesos aerobios y anaerobios.
- Evaluar periódicamente la presencia excesiva de algas, ya que su proliferación puede afectar la calidad del efluente y los valores de DBO₅ y SST.
- Controlar la profundidad del espejo de agua y el tiempo de retención hidráulica.
- Monitorear la calidad del efluente intermedio para identificar pérdidas de eficiencia antes del vertimiento.

c. Filtros percoladores

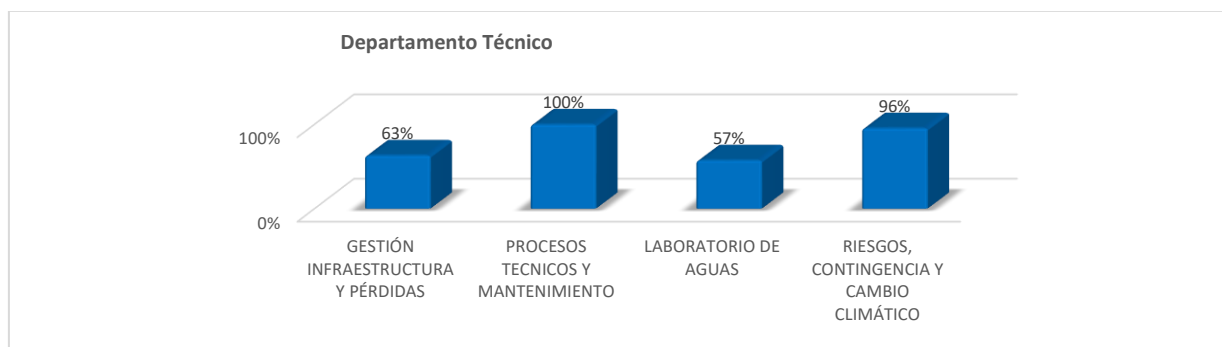
- Verificar de manera rutinaria la distribución uniforme del agua residual sobre el medio filtrante, evitando zonas secas o sobrecargadas.
- Realizar inspecciones al estado del medio de soporte, revisando posibles taponamientos, colmatación o crecimiento excesivo de biopelícula.
- Monitorear el desprendimiento de sólidos biológicos.
- Controlar parámetros como DBO₅, DQO y SST en afluente y efluente, con el fin de evaluar la eficiencia real del proceso biológico.

d. Seguimiento integral del sistema

- Implementar un programa de monitoreo diferenciado por unidad de tratamiento, permitiendo identificar con precisión la etapa que genera pérdida de eficiencia.
- Realizar jornadas de muestreo en condiciones normales y críticas (lluvias intensas, caudales máximos).
- Mantener registros operativos y ambientales consolidados que faciliten la toma de decisiones correctivas oportunas.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento normativo de acuerdo con la Resolución 631 de 2015, priorizando los parámetros de carga orgánica.

5.2 DEPARTAMENTO TECNICO

Corresponde a la dirección, planeación, control y seguimiento del soporte técnico para el ejercicio de la operación de los servicios públicos prestados. Debe garantizar las pruebas de calidad con que se prestan los servicios y el funcionamiento de maquinaria, vehículos y equipos esenciales en la operación, garantizar además los planos récord de acueducto y alcantarillado y mantener actualizadas macro rutas, rutas y micro rutas, necesarias para la ejecución de actividades en la operación de los tres servicios fundamentales.



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **39** de **47**

5.2.1 GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y PÉRDIDAS

Esta área es la encargada de planear, coordinar y dirigir todas las actividades tendientes a la actualización, registro, control de calidad y catastro de la infraestructura de operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, velando por el uso de herramientas e instrumentos ofimáticos de última tecnología e incorporación de sistemas de información geográfico, constituyéndose en el apoyo fundamental de las direcciones operativas de AAA, en la planeación de sus actividades misionales; además Registrar, formular y evaluar permanentemente los planes de control de pérdidas y ejecutar acciones de mejora de los procesos productivos y de distribución de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. El área presenta un desempeño acumulado de **63%** para el cuarto trimestre del año, realizan la modificación de la meta de las actividades 9, 11, y 13 ya que el ejecutado supera el proyectado.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
REDUCCIÓN DE INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA	Instalación de 8 macromedidor salida de los sistemas de potabilización y entrada municipio de Yopal	2	0	0%	20%	0%
	Instalación de 2 macromedidor en las Invasiones mi nueva esperanza y la victoria.	2	0	0%	5%	0%
ACTUALIZAR EL CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO	Visitas a campo para levantamiento de información.	15	12	80%	9%	7%
	Transcripción de esta información al software de dibujo asistido AutoCAD.	15	12	80%	9%	7%
	Registro de esta información al software ArcGIS.	15	12	80%	9%	7%
	Reporte de anomalías del sistema de acueducto en el software ArcGIS.	800	250	31%	3%	1%
ACTUALIZAR EL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO	Visitas a campo para levantamiento de información.	10	7	70%	5%	4%
	Registro de esta información al software de dibujo asistido AutoCAD.	10	7	70%	5%	4%
SERVICIO AL CIUDADANO	Atención a inspecciones de disponibilidad para matrícula.	1323	1323	100%	10%	10%
	Respuesta a solicitudes de certificación de disponibilidad de servicios.	120	106	88%	8%	7%
	Envío de comunicaciones oficiales ante solicitudes de usuarios.	352	352	100%	10%	10%
	Generación de certificaciones de disponibilidad y requerimientos en cuanto a las redes de Acueducto y Alcantarillado para proyectos de obras como pavimentaciones.	10	10	100%	2%	2%
	Acompañamiento técnico al desarrollo de obras que involucra las redes de Acueducto y Alcantarillado.	22	22	100%	5%	5%

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **40** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Cumplimiento Total =>						63%

5.2.2 PROCESOS TÉCNICOS Y MANTENIMIENTO

Esta oficina es la encargada planear, coordinar, controlar y realizar las labores de mantenimiento preventivo y correctivo de carácter técnico, eléctrico, mecánico y civil que requiera la empresa a nivel general, para el correcto funcionamiento de sus máquinas, equipos, instrumentos y vehículos, destinados a la producción de los servicios públicos domiciliarios que presta. El área presenta un desempeño del **100%** acumulado al cuarto trimestre de la vigencia 2025.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Plan de mantenimiento	Realizar mantenimiento preventivo de equipos potabilización y suministro de agua	480	480	100%	50%	50%
Plan de mantenimiento	Realizar mantenimientos preventivos de equipos tratamiento de aguas residuales	72	72	100%	50%	50%
Cumplimiento Total =>						100%

5.2.3 LABORATORIO DE AGUAS

Esta área es quien 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. En el cuarto trimestre de vigencia 2025 presentó un avance acumulado de **57%**. Se realiza el ajuste de la meta de la acción No. 2 y 3 debido a que fue superada en un 8% frente al proyectado, adicionalmente se corrigen datos de resultado de la actividad 3 ya que por error en el anterior informe fue colocado un dato que no correspondía al área.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
mantenimiento preventivo, correctivo y calibración de equipos de medición en línea y de laboratorio en un laboratorio de metrología acreditado en la iso/iec 17025:2017	Realizar mantenimiento y calibración de equipos de laboratorio.	100	0	0%	25%	0%

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 08		

813.25.01.00075.26

Página **41** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
<p>suministro de reactivos químicos, materiales de laboratorio requeridos para el análisis de control a los sistemas de tratamiento de agua que opera la eaaay eice esp.</p> <p>prestar los servicios de análisis ambientales especializados de matrices de agua, suelo y aire de los diferentes sistemas de tratamiento de agua operados por la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de yopal - e.a.a.y. e.i.c.e. e.s.p.</p> <p>"suministro de equipos y consumibles para implementar la tecnología sustrato enzimático dfnido, colilert®, para la detección de coliformes totales y fecales en agua potable en el laboratorio de aguas de la eaaay eice esp"</p>	Toma de muestras de agua potable, residual, superficial, subterránea y de relleno sanitario	3111	3111	100%	31%	31%
<p>servicios profesionales para auditoría interna, validación de métodos, acompañamiento en implementación de norma. capacitación en validaciones y estimación de incertidumbre para acreditación de laboratorio en iso/iec 17025:2017</p> <p>realizar el servicio de evaluación de otorgamiento de la acreditación inicial compuesto por revisión de la solicitud, evaluación documental (etapa 1) y en sitio (etapa 2) bajo iso/iec 17025:2017 del laboratorio de ensayo y/o calibración del laboratorio de aguas de la empresa de acueducto alcantarillado y aseo de yopal eice esp</p> <p>recolección, transporte y disposición final de residuos peligrosos.</p>	Cumplimiento de requisitos de norma ISO/ IEC 17025:2017	203	189	93%	22%	20%
suministro de material certificado de referencia e insumos para la verificación y validación de métodos analíticos de los parámetros fisicoquímicos implementados en el laboratorio de aguas de la empresa de acueducto alcantarillado y aseo de yopal	Validación de Parámetros	15	4	27%	22%	6%
Cumplimiento Total =>						57%

5.2.4 RIESGOS, CONTINGENCIA Y CAMBIO CLIMATICO

Esta oficina tiene como propósito propender por el bienestar integral de la EAAAY, mediante la gestión de los riesgos a los que está expuesto el negocio, los cuales se encuentran descritos en los planes de emergencias y contingencias. El área ha implementado una acción de mejora orientada a garantizar que la información sea reportada en el formato y la forma adecuada. En consecuencia, en el presente documento se presenta el desempeño completo del área, el cual alcanzó un **96%**.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
programa de preparación y atención de emergencias en las diferentes áreas	Gestión de recursos para Formulación del plan de gestión del riesgo de desastres de los tres servicios que presta la empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP	1	1	100%	15%	15%
administrativas y operativas del	Actualización del Plan de Emergencias y Contingencias	1	1	100%	15%	15%

	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 08



813.25.01.00075.26

Página **42** de **47**

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
sistema de acueducto y alcantarillado de la eaaay	Socialización Plan de Emergencias a funcionarios	2	1	50%	9%	5%
	Seguimiento a la Conformación de la Brigada de Emergencia	1	1	100%	2%	2%
	Realizar protocolo o procedimiento para inspecciones del sistemas y de puntos crítico	2	2	100%	6%	6%
	Seguimiento Simulacro de Evacuación	1	1	100%	2%	2%
	Gestión de recursos para la elaboración Estudios Y Diseños Para La Construcción De Obras De Protección En Los Pasos Elevados Que Soportan La Tubería De Aducción Y Conducción Del Acueducto De Yopal En Situación De Riesgo Por Socavación Lateral Progresiva Del Rio Cravo Sur	1	1	100%	10%	10%
	Validar e implementar estrategias de formación para Gestión del Riesgo de Desastres para el personal de la EAAAY, en coordinación con las entidades que conocen del Riesgo.	2	2	100%	4%	4%
	Seguimiento a la Implementación e inspeccionar programa de Botiquines	6	6	100%	1%	1%
	Realizar seguimiento a los convenios de ayuda mutua suscrito con los Bomberos Voluntario y otras entidades	2	2	100%	4%	4%
	Elaborar procedimiento o protocolo para la gestión del Riesgo y la emergencia en la EAAAY	3	3	100%	4%	4%
	Iniciar con la elaboración de la estrategia y el mecanismo para el modelamiento de escenarios de riesgo.	1	1	100%	2%	2%
	Diseñar estrategias y procedimientos para las alertas tempranas en los sistemas de la EAAAY	1	1	100%	3%	3%
	Realizar las inspecciones y revisiones técnicas en prevención de incendios y seguridad humana de las edificaciones públicas y privadas y particularmente en los establecimientos públicos de comercio e industriales por parte del organismo competente.	3	3	100%	7%	7%
	Realizar seguimiento a la Capacitación certificada al personal en trabajo en alturas, espacios confinados y proceso de excavación, como implementación del programa de tareas de alto riesgo.	2	2	100%	2%	2%
	Realizar programa de señalización de seguridad en la EAAAY	1	1	100%	7%	7%
	Procedimientos establecidos de control operacional para el Cumplimiento del SGA.(Sistema Globalmente Armonizado).	1	1	100%	7%	7%
Cumplimiento Total =>						96%

5.3 DIRECCIÓN DE ASEO

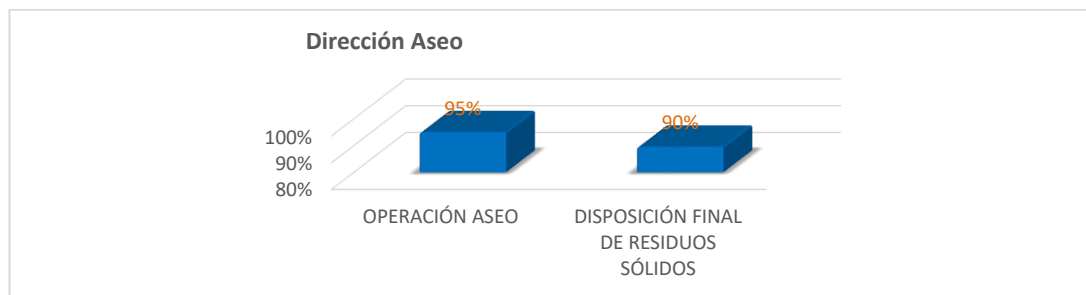
La dirección de aseo es la encargada de planear, dirigir y controlar estratégicamente los procesos que integra, garantizando la prestación eficiente a toda la población con continuidad, calidad y cobertura.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **43** de **47**

El promedio acumulado del avance logrado en las dependencias que hacen parte de la dirección de aseo fue de **92%** el cual se detalla en el siguiente gráfico:



5.3.1 OPERACIÓN ASEO

Unidad encargada de garantizar oportunamente el óptimo funcionamiento de la operación del servicio de aseo en los componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas del área urbana y rural, además del servicio de corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas en el Municipio de Yopal.

Para cumplir con el **95%** del plan de acción del año en vigencia, se realizaron las siguientes acciones programadas:

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Operación continua servicio Aseo	realizar el cubrimiento del 100% de barrido y limpieza de vías y áreas públicas a barrer por la EAAAY EICE ESP	76200	76100	100%	25%	25%
	realizar la recolección de los residuos generados por efecto del barrido y limpieza de vía	1230	1230,2	100%	25%	25%
	rehabilitación de cajas estacionarias y contenedores plásticos para recolección de los residuos sólidos productores y multiusuarios	5	5	100%	10%	10%
Servicio al ciudadano	apoyo de brigadas de aseo en el municipio de yopal	25	25	100%	15%	15%
	restauración de puntos críticos	24	16	67%	15%	10%
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	realizar cargue al sistema único de información S.U.I	24	24	100%	10%	10%
Cumplimiento Total =>					74%	

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.06.27	
			Versión 08	

813.25.01.00075.26

Página **44** de **47**

Para el cuarto trimestre se realizó la modificación de la meta de las actividades 2 y 4 ya que el ejecutado superaba el proyectado.

5.3.2 DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Y SERVICIOS RELACIONADOS

Es la encargada de garantizar el óptimo funcionamiento de la operación del servicio de aseo en el componente de disposición final dispuesto para tal fin.

Para cumplir con el **90%** del plan de acción del año en vigencia, se realizaron las siguientes acciones programadas:

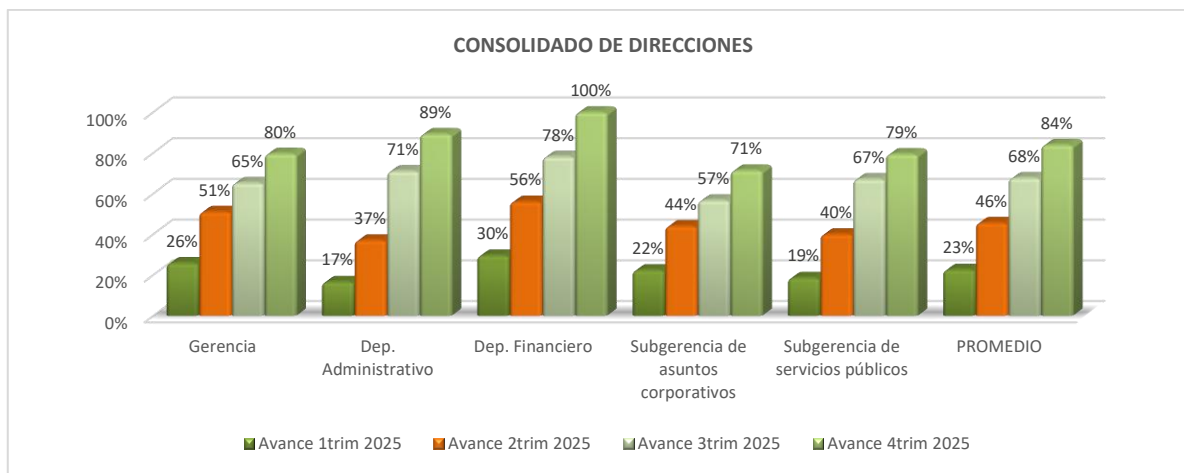
Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Operación relleno sanitario	Realizar la calibración semestral de equipo de pesaje, que incluya mantenimientos preventivo y correctivo	1	1	100%	20%	20%
	Seguimiento y monitoreo de gases, lixiviados y demás pasivos ambientales	50	49	98%	25%	25%
	Manejo de pasivos ambientales permitan mitigar la presencia de vectores y aumento de olores en la operación diaria del relleno sanitario	12	12	100%	30%	30%
	Adecuación y conformación de los residuos sólidos y manejo de pasivos ambientales de la operación y funcionamiento del relleno sanitario	2	2	100%	10%	10%
	Diseño de un sistema de tratamiento de lixiviado	3	3	100%	5%	5%
Operación relleno sanitario	Cumplimiento de primera etapa de compensación de 10 ha ante corporinoquia a través del fortalecimiento del vivero ecológico que se encuentra en el relleno sanitario el cascajar	10	0	0%	10%	0%
Cumplimiento Total =>						90%

Para el cuarto trimestre se realizó la modificación de la meta de las actividades 4 y 5 ya que el ejecutado superaba el proyectado.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Como consolidado de la vigencia 2025, se obtuvo un cumplimiento promedio por parte de las direcciones de la EAAAY EICE ESP del **84%** 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 1trim 2025	Avance 2trim 2025	Avance 3trim 2025	Avance 4trim 2025
1	Gerencia	26%	51%	65%	80%
2	Dep. Administrativo	17%	37%	71%	89%
3	Dep. Financiero	30%	56%	78%	100%
4	Subgerencia de asuntos corporativos	22%	44%	57%	71%
5	Subgerencia de servicios públicos	19%	40%	67%	79%
	PROMEDIO	23%	46%	84%	84%



Realizando un comparativo del desempeño mostrado en el cuarto trimestre de 2024 (74%) frente al desempeño del 2025 (84%) se puede observar una mejora del general de las áreas que presentan el reporte de información a tiempo y su desempeño en general.

- Seguimiento y cumplimiento del plan de acción:** Se enfatiza la necesidad de que cada director de proceso realice un seguimiento sistemático y continuo del avance en el cumplimiento de las metas establecidas en su plan de acción. Este seguimiento debe permitir evaluar el desempeño real frente a lo planificado, identificar brechas, implementar

	<i>INFORMES</i>		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 08

813.25.01.00075.26

Página **46** de **47**

acciones correctivas oportunas y asegurar el logro de los resultados esperados. Se invita a formalizar compromisos concretos, registrarlos en un documento y remitirlo a la Oficina de Planeación para facilitar el control y la verificación del cumplimiento.

- **Falta de información analítica en los reportes trimestrales:** En varias áreas no se registran observaciones sobre el avance del trimestre, lo cual dificulta la verificación precisa del progreso reportado en el sistema y la identificación de las actividades puntuales ejecutadas. Esta carencia de información limita la comprensión de los avances en la gestión empresarial y la toma de decisiones para la implementación de acciones correctivas o de mejora. Se recomienda que cada área incluya un análisis claro y detallado de las actividades realizadas, con indicadores de resultados y evidencia que permitan validar el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción.
- **Mejorar la calidad del reporte trimestral:** Se recomienda a las direcciones de la empresa elaborar informes trimestrales más completos y analíticos, describiendo con claridad las actividades ejecutadas y el nivel de cumplimiento de los objetivos. En varias oficinas se identificó información resumida o carente de análisis interpretativo, lo que dificulta la verificación del desempeño y el seguimiento a resultados. La evidencia presentada debe permitir evaluar con precisión el impacto de las acciones y el cumplimiento de metas acumuladas del plan de acción 2025.
- **Fortalecimiento de la coordinación y trabajo interprocesos:** Se sugiere que los directores de área convoquen comités de trabajo periódicos con los líderes de proceso para revisar los resultados trimestrales, analizar desviaciones y definir planes estratégicos de mejora orientados al cumplimiento de las metas programadas. La evidencia de estas reuniones, incluyendo acuerdos y compromisos, deberá ser remitida a la Unidad de Planeación para garantizar trazabilidad y seguimiento efectivo.
- **Uso adecuado de formatos y consistencia de información:** Se reitera la importancia de no alterar las fórmulas ni el formato establecido para el diligenciamiento del plan de acción, dado que las modificaciones pueden generar errores en el cálculo de avances y afectar la confiabilidad del análisis. Cualquier ajuste o actualización de información registrada debe ser previamente autorizado por la oficina de planeación, garantizando la integridad y comparabilidad de los datos.
- **Articulación con diagnóstico y plan de trabajo institucional:** Se requiere que las áreas revisen y ajusten sus planes de acción considerando el esquema de solución derivado del diagnóstico realizado por los asesores transversales de la SSPD y el plan de trabajo definido para la vigencia. Esta articulación es clave para garantizar coherencia estratégica, optimizar recursos y fortalecer el direccionamiento institucional.
- **Prioridad en proyectos críticos para sostenibilidad:** Se identifica la necesidad de fortalecer la atención a los proyectos orientados a la reducción del agua no contabilizada y a la ejecución del PSMV, debido a sus bajos porcentajes de avance y su relevancia para la gestión empresarial, la sostenibilidad financiera y la protección del recurso hídrico. Estos proyectos deben ser priorizados en los planes de acción y en la asignación de recursos operativos.

	INFORMES		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.06.27
			Versión 08

813.25.01.00075.26

Página **47** de **47**

- **Cumplimiento normativo en materia ambiental:** Se recomienda dar cumplimiento estricto a lo establecido en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) y en los Planes de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) vigentes, ejecutando de manera prioritaria las acciones programadas para cada vigencia. La omisión o retraso en la implementación de estas medidas incrementa el riesgo de incumplimiento de la normatividad legal vigente, lo cual podría derivar en sanciones ambientales, afectación del recurso hídrico y deterioro en la calidad del servicio. En consecuencia, las acciones planteadas deben incorporarse de forma clara y verificable en los planes de acción de la próxima vigencia de las áreas que componen la Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado, asegurando seguimiento, control y evidencia documental de su ejecución.

Sin otro particular,



ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Asesora de Planeación (encargo Resolución No. 0562.25)

Elaboró: Adriana Cristina Rosas V. // Asesora de Planeación (encargo Resolución No. 0562.24)

Anexo. Fichas plan de acción por áreas () folios