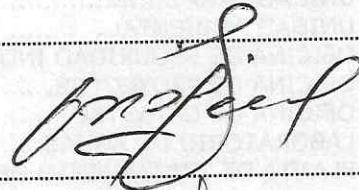
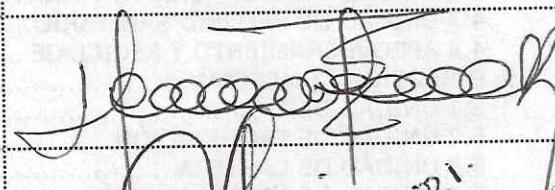
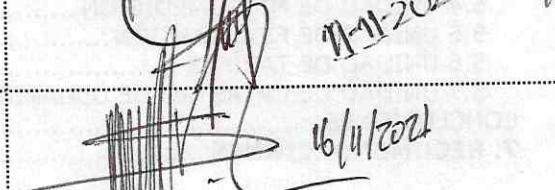
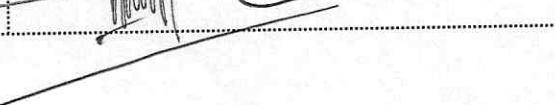
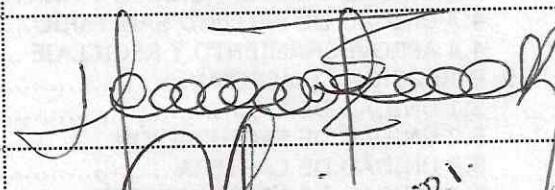
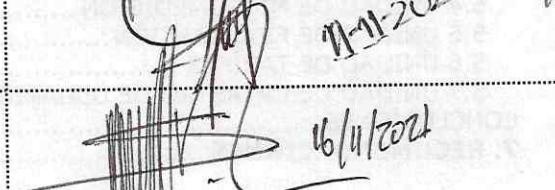
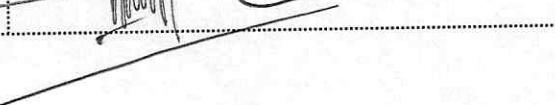
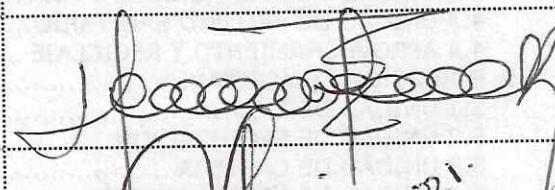
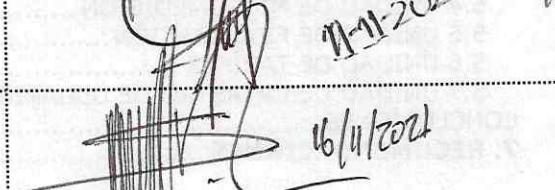
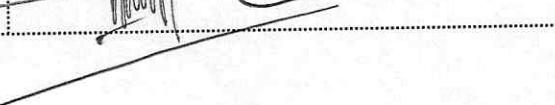
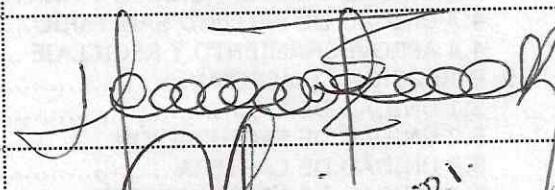
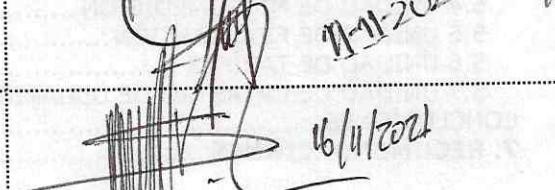
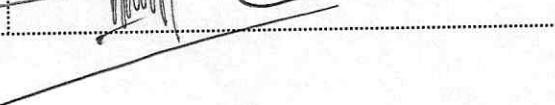
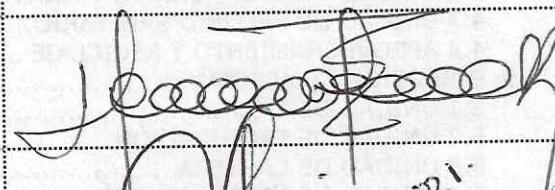
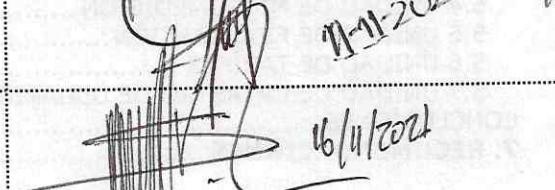
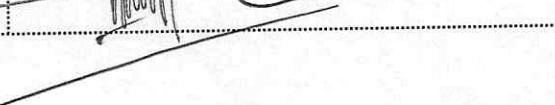


812.25.01.00693.21

TITULO:	EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2021	
FECHA:	14 de Octubre del 2021	
ELABORO:	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad de Planeación	
OBJETO:	INFORMAR EL AVANCE PRESENTADO DURANTE EL TERCER TRIMESTRE EN EL PLAN DE ACCIÓN 2021, EN RELACIÓN A LAS METAS ESTABLECIDAS PARA EL AÑO.	
DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)	
JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA Gerente	    	
YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica	   	
NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ Directora de Aseo	  	
MARIA FERNANDA GONZALEZ LOPEZ Director Administrativo y Financiero	  	
SEBASTIAN HERNÁNDEZ RIVEROS Director Comercial	  	

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. GERENCIA.....	4
1.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN .....	5
1.2 OFICINA JURÍDICA .....	5
1.3 OFICINA DE PRENSA.....	6
1.4 CONTROL INTERNO DE GESTIÓN .....	7
1.5 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO .....	7
1.6 OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	10
2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA .....	11
2.1 RECURSOS HUMANOS.....	12
<b>2.2 ARCHIVO Y PROCESOS</b> .....	12
2.3 OFICINA DE SISTEMAS .....	14
2.4 OFICINA DE ALMACÉN .....	16
2.5 OFICINA DE CONTABILIDAD .....	17
2.6 OFICINA DE PRESUPUESTO .....	18
2.7 OFICINA DE TESORERÍA.....	20
3. DIRECCIÓN TÉCNICA.....	21
3.1 UNIDAD DE ACUEDUCTO.....	22
3.2 UNIDAD DE ALCANTARILLADO .....	22
3.3 UNIDAD STAP .....	23
3.4 UNIDAD AMBIENTAL .....	24
3.5 OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL .....	24
3.6 OFICINA DE PROYECTOS.....	26
3.7 OFICINA DE CATASTRO.....	26
3.8 LABORATORIO DE AGUAS .....	27
3.9 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR) .....	27
3.10 ELECTROMECÁNICA .....	29
4. DIRECCION DE ASEO.....	30
4.1 DIRECCIÓN DE ASEO.....	31
4.2 UNIDAD DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO .....	31
4.3 UNIDAD DE RELLENO SANITARIO .....	32
4.4 APROVECHAMIENTO Y RECICLAJE .....	33
5. DIRECCIÓN COMERCIAL .....	34
5.1 UNIDAD DE P.Q.R.....	35
5.2 UNIDAD DE FACTURACIÓN .....	37
5.3 UNIDAD DE CARTERA .....	37
5.4 UNIDAD DE MICROMEDICIÓN .....	39
5.5 UNIDAD DE FIDELIZACIÓN .....	39
5.6 UNIDAD DE TARIFAS .....	40
5.7 UNIDAD DE CATASTRO DE USUARIOS .....	41
CONCLUSIONES .....	43
<b>7. RECOMENDACIONES</b> .....	44

## INTRODUCCIÓN

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.

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

Por lo anterior, los planes de acción deben ser revisados por los directores con su equipo de trabajo para ser analizadas y evaluadas las metas en busca del mejoramiento continuo. Con esto se busca que cada jefe de área se apropie de su proceso y trabaje por el logro de sus metas.

Por esto, se consolidará el cumplimiento de las actividades programadas en cada plan de acción de las diferentes direcciones de la empresa realizando seguimiento respecto al tercer trimestre del año en vigencia 2021, para así acatar y, de acuerdo a la Resolución 0103 del 12 de enero de 2021 "por medio de la cual se adopta el Plan de acción Institucional de la Vigencia 2021 para la E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.", dando cumplimiento a la política de planeación Institucional y la política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional en el marco del modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

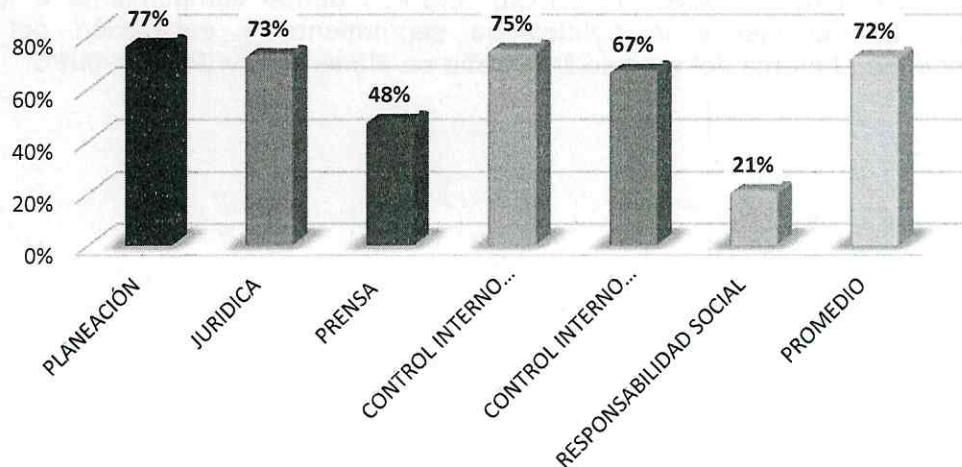
## 1. GERENCIA

De acuerdo con la estructura organizacional vigente la gerencia cuenta con cinco oficinas asesoras que son las encargadas de apoyar el direccionamiento de los procesos estratégicos y misionales de la Empresa, además de una oficina de responsabilidad social como apoyo.

Las diferentes unidades y oficinas que integran la gerencia obtuvieron un cumplimiento promedio del **72%** en la ejecución acumulada del plan de acción al tercer trimestre del año 2021. La oficina de responsabilidad social no ha realizado el reporte de información correspondiente al segundo y tercer trimestre del año, inicialmente no se contaba con un profesional a cargo, y actualmente se ha superado dicha novedad, aun así, no reportan información, por ello su cumplimiento es el mismo que obtuvo durante el primer trimestre, así como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

GERENCIA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	PLANEACIÓN	77%
2	JURIDICA	73%
3	PRENSA	48%
4	CONTROL INTERNO	75%
5	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	67%
6	RESPONSABILIDAD SOCIAL	21%
<b>PROMEDIO</b>		<b>72%</b>

## GERENCIA



## 1.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN

La unidad de planeación obtuvo un **77%** en el cumplimiento de las metas planteadas para el tercer trimestre del año 2021, producto del desarrollo de las siguientes acciones programadas:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Revisar y consolidar información remitida por cada área de la empresa	1	1	100%	4%	4%
Actualización del plan de gestión y resultados 2020 - 2023, con aportes de Proyecto COMPASS	1	1	100%	4%	4%
Revisar y consolidar información remitida por cada área de la empresa	1	1	100%	4%	4%
Consolidar y actualizar mapa de riesgos de Gestión y Corrupción	1	1	100%	4%	4%
Revisión de estudios previos	312	212	68%	5%	3%
Apoyo en la elaboración del plan anual de adquisiciones y compras 2021	1	1	100%	5%	5%
Actualización del plan anual de adquisiciones y compras 2021	11	9	82%	5%	4%
Asesoramiento y apoyo técnico para la elaboración del presupuesto de la vigencia.	1	1	100%	4%	4%
Seguimiento al presupuesto de la vigencia.	4	1	25%	3%	1%
Apoyo en la proyección de ingresos para la vigencia 2022	1	0	0%	3%	0%
Seguimiento y evaluación plan operativo de inversiones Presentación de informe a la gerencia y direcciones	2	2	100%	4%	4%
Informe de publicación control social según resolución 115.	1	1	100%	4%	4%
Informe de gestión 2020 a contraloría departamental.	1	1	100%	4%	4%
Informe de ejecución plan de acción 2020 a contraloría departamental.	1	1	100%	4%	4%
Informes bimestrales de monitoreo superintendencia de servicios públicos domiciliarios	6	4	67%	5%	3%
Apoyo y seguimiento al proceso de implementación del mipg en la entidad	10	7	70%	3%	2%
Revisión y actualización de procedimiento oficina de planeación	4	1	25%	3%	1%
Realizar transferencia documental al archivo central	4	3	75%	3%	2%
Cargar en el sui la información referente a rups e indicadores	16	11	69%	5%	3%
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	3	75%	5%	4%



Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Seguimiento a las fichas metodológica por indicadores de la EAAAY Presentación a directores, gerencia y control interno	3	3	100%	5%	5%
Seguimiento a las metas financieras de la EAAAY Presentación a directores, gerencia y control interno	2	0	0%	5%	0%
Realizar socializaciones de la política de gestión del riesgo	2	2	100%	5%	5%
<b>Cumplimiento Total =&gt; 77%</b>					

## 1.2 OFICINA JURÍDICA

La oficina Jurídica presentó un **73%** en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de acción del tercer trimestre del año 2021, desarrollando las siguientes acciones programadas:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Publicación de información precontractual y contractual en el link de contratación de la EAAAY	24	22	92%	15%	14%
Publicación de información precontractual y contractual en el link de contratación secop y sia	250	190	76%	10%	8%
Realización de actividades contempladas en el mapa de riesgos de corrupción.	25	20	80%	10%	8%
Consolidación de respuestas	75	25	33%	10%	3%
Organización de expedientes contractuales	250	190	76%	10%	8%
Transferencia archivo central	250	185	74%	10%	7%
Rendición de informes	15	13	87%	10%	9%
Rendición de informes	15	5	33%	10%	3%
Priorizar las comunicaciones provenientes de los despachos judiciales, para que se les imprima el trámite correspondiente al término de la distancia.	15	13	87%	15%	13%

**Cumplimiento Total => 73%**

## 1.3 OFICINA DE PRENSA

La oficina de prensa y comunicaciones ha cumplido con el **48%** de sus metas establecidas dentro del segundo trimestre del plan de acción del año 2021, para el tercer trimestre del año no reportó información así:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Recopilar información en las direcciones y divisiones de la EAAAY					
Redacción de la información	72	37	51%	30%	15%
Presentación para aprobación en gerencia					

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Envío de la información a través de comunicado					
Ratificar que la información salió al aire					
Alimentar las carteleras de la empresa	20	6	30%	10%	3%
Recolección de la información					
Diseño del notiacueducto	12	6	50%	15%	8%
Revisión y aprobación por gerencia y dirección comercial					
Seguimiento de las direcciones de la EAAAY en sus actividades para registrarlas y difundirlas	300	137	46%	15%	7%
Monitoreo a las 4 emisoras que emiten noticieros	220	110	50%	5%	3%
Si hay información de interés comunicarla a la dirección correspondiente y gerencia.	48	24	50%	5%	3%
En caso de requerirse mostrar la grabación	24	12	50%	5%	3%
Acompañamiento en los espacios radiales cedidos o comprados para intervenir en determinados casos	36	18	50%	5%	3%
Intervención con mensajes directos a los usuarios sobre ahorro de agua, buena disposición de basuras, así como crear textos y otros elementos importantes para lograr la comunicación directa	36	18	50%	5%	3%
Informe de control social, tarifas, contrato de condiciones uniformes ac, alc, aseo, entre otros	4	2	50%	5%	3%
<b>Cumplimiento Total =&gt; 48%</b>					

## 1.4 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 este tercer trimestre de la vigencia 2021, cumplió con el **75%** de las acciones programadas.

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Participación en comités de la EAAAY	57	57	100%	5%	5%
Actualización de procesos y procedimientos de la oficina de control interno	1	0.7	70%	3%	2%
Brindar apoyo, asesoría y acompañamiento a la gerencia, directores y líderes de proceso cuando lo requieran	15	15	100%	4%	4%
Desarrollo de actividades de sensibilización en temas de control interno, mipg y la gestión del riesgo y aplicación de encuestas de verificación a los funcionarios de la EAAAY	4	3	75%	3%	2%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Seguimiento y verificación a respuesta a requerimientos a entes de control.	120	120	100%	7%	7%
Informe de cumplimiento a planes de mejoramientos suscritos con entes de control	2	2	100%	8%	8%
Informe de evaluación de riesgos y por procesos	2	1	50%	4%	2%
Informe de seguimiento al PAAC	3	2	67%	4%	3%
Aprobación plan anual de auditorias	1	1	100%	6%	6%
Informes de auditorias	3	0	0%	4%	0%
Informe de arqueo de caja menor	4	2	50%	5%	3%
Informes de seguimiento planes de mejoramiento	2	1	50%	5%	3%
Informe ejecutivo anual del sistema de control interno de la vigencia acorde con la encuesta que generará DAFF a través de FURAG.	1	1	100%	6%	6%
Informe de control interno contable	1	1	100%	6%	6%
Informe seguimiento derechos de autor	1	1	100%	4%	4%
Informe de transparencia ley 1712 de 2014. Matriz Ita	1	0	0%	2%	0%
Informe de seguimiento comité de conciliación	1	0	0%	2%	0%
Informe de evaluación por dependencias	1	0	0%	2%	0%
Informe de seguimiento y reporte al cumplimiento ley de cuotas	1	0	0%	2%	0%
Informe pormenorizado estado del sistema de control interno	2	1	50%	5%	3%
Informe seguimiento a PQRS	2	1	50%	4%	2%
Seguimiento al sistema y gestión del empleo "SIGEP"	2	1	50%	2%	1%
Informe de seguimiento austeridad y eficiencia del gasto publico	4	3	75%	6%	5%
Informes mensuales seguimiento información sui	12	9	75%	6%	5%

**Cumplimiento Total => 75%**

## 1.5 CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Es el área encargada de orientar los programas de prevención y sensibilización al personal de la empresa, para que no incurra en faltas que ocasionen perjuicio o daños a terceros y a propios, e impidan su ejercicio en la función pública; garantizando la imparcialidad y la transparencia en los procesos adelantados en contra de los funcionarios de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, en cumplimiento de la Ley y la normatividad vigente. Así pues, en este tercer trimestre de la vigencia 2021 el porcentaje de cumplimiento fue del **67%** de las acciones programadas.

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Realizar la caracterización, procedimientos y formatos del proceso de Control Interno Disciplinario	1	1	100%	10%	10%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Realizar mapa de riesgos de la oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	100%	10%	10%
Priorizar las actividades que conlleven al cumplimiento de las funciones de la oficina de control interno disciplinario	1	1	100%	10%	10%
Realizar mesas de trabajo de actualización, socialización, sensibilización, capacitación y divulgación de los principios y valores contemplados en el Código de Integridad y Buen Gobierno de la EAAAY Y C.D.U, igualmente sobre la Ley 734 de 2002 en conjunto con la oficina de Recursos Humanos a servidores público de la EAAAY.	50	34	68%	10%	7%
Informar oportunamente a la Procuraduría sobre la iniciación de investigaciones disciplinarias y/o imposición de sanciones a funcionarios y ex funcionarios de la Empresa.	60	45	75%	10%	8%
Poner en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación los hechos y pruebas en materia de investigación disciplinaria que pudiesen constituir delitos perseguibles de oficio cometidos por los funcionarios y/o exfuncionarios de la EAAAY.	40	6	15%	10%	2%
Realizar Prevenciones que permitan garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones para evitar la iniciación de procesos disciplinarios.	10	0	0%	10%	0%
Buscar la eficiencia y efectividad en las actividades realizadas.	50	11	22%	10%	2%
Organizar el archivo (expedientes de procesos disciplinarios activos y archivados) en una base de datos que sea actualizable con cada acción de procesos y con la cual se pueda trabajar e identificar las acciones a seguir de manera prioritaria.	100	80	80%	10%	8%
Realizar Seguimiento permanente a los procesos disciplinarios activos.	100	80	80%	10%	8%
Adelantar proceso verbal en los asuntos que se configuren en las causales previstas en el art. 175 CDU.	10	3	30%	10%	3%

**Cumplimiento Total => 67%**

Respecto a la actividad "Lograr la efectividad administrativa y la mejora continua con el buen desarrollo de actividades de los funcionarios" se encuentra en 0, debido a que dentro de las investigaciones disciplinarias adelantadas no se han configurado delitos penales que sean competencia de la fiscalía.

Por otro lado, bajo solicitud a través de correo electrónico se modificaron, debido a que la medición de los planes de acción es hasta el 100% y estas sobre pasaban este porcentaje, por lo que se replantearon las siguientes así:

1. La actividad "Informar oportunamente a la Procuraduría sobre la iniciación de investigaciones disciplinarias y/o imposición de sanciones a funcionarios y ex

funcionarios de la Empresa" inicialmente la meta era de 40 y se cumplió superando la meta y se reprogramó a 60 debido a que ha habido incremento en la llegada de quejas y requerimientos.

- En cuanto a "Organizar el archivo (expedientes de procesos disciplinarios activos y archivados) en una base de datos que sea actualizable con cada acción de procesos y con la cual se pueda trabajar e identificar las acciones a seguir de manera prioritaria" se modificó la meta a 100 debido al trabajo que regularmente se lleva a cabo por la cantidad de procesos disciplinarios se sugirió el aumento de esta meta pues se superó lo fijado inicialmente. Ya que por cuento se revisa, se depura de manera mensual los procesos disciplinarios.
- De acuerdo al incremento de procesos disciplinarios que se han manejado durante la vigencia 2021 a corte del mes de septiembre, fue necesario el ajuste de la meta trazada allí a 100 de la actividad "Realizar Seguimiento permanente a los procesos disciplinarios activos".

## 1.6 OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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, para la vigencia del tercer trimestre 2021, tiene un promedio de 21%, siendo el porcentaje de cumplimiento del primer trimestre, pues la oficina no reportó información para el segundo y tercer trimestre del año.

Unidad	Acción Programada	Meta	Resultado I Trim	Resultado II Trim	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Responsabilidad Social	Realizar la caracterización, procedimientos y formatos del proceso de Responsabilidad Social	5	19		20%	15%	3%
	Coffe Day (Diálogos de gerencia entre directivas y colaboradores)	6	0		0%	5%	0%
	Actividades de gestión social (ecocine, lectura al parque, talleres, donaciones de sangre, cultura, inclusión, desarrollo y sano espaciamiento)	6	6		17%	5%	0%
	Actividades relacionadas a derechos humanos (campañas, foros y eventos)	6	1		0%	5%	0%
	Líderes capacitados	25	14		0%	5%	0%
	Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	2	1		0%	0%	0%
	Realización de audiencias públicas con comunidades	2	0		50%	5%	3%
	Diálogos triple A (aliados estratégicos, ediles, juntas de acción comunal de barrios y áreas de influencia)	5	0		20%	5%	1%
	Proyectos y alianzas ambientales y sociales	7	0		0%	5%	0%
	Realizar campaña de sensibilización y apropiación de nuestra EAAAY EICE ESP, con el fin de captar nuevos usuarios y mejorar la	2	0		50%	10%	5%

Unidad	Acción Programada	Meta	Resultado I Trim	Resultado II Trim	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	relación empresa usuarios.						
	Participar constantemente en eventos oficiales, comunales, ambientales, sociales, empresariales y comerciales	8	0		13%	5%	1%
	Vigilantes ambientales EAAAY áreas de influencia y barrios	1	0		0%	0%	0%
	Encuentros de cuidado ambiental (vigilantes ambientales, día del agua, día del medio ambiente, día de la tierra)	5	1		20%	5%	1%
	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	10	1		10%	5%	1%
	Publicación de boletines de responsabilidad social (internos y externos)	2	1		0%	5%	0%
	Publicaciones de avances en Responsabilidad social (Informe de progreso, publicaciones de avances y principales resultados medios masivos)	2	0		0%	5%	0%
	Día del cambio (campañas internas, jornadas de servicios colaboradores, sensibilizaciones plan anticorrupción	18	0		100%	10%	10%

Cumplimiento Total => 21%

## 2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

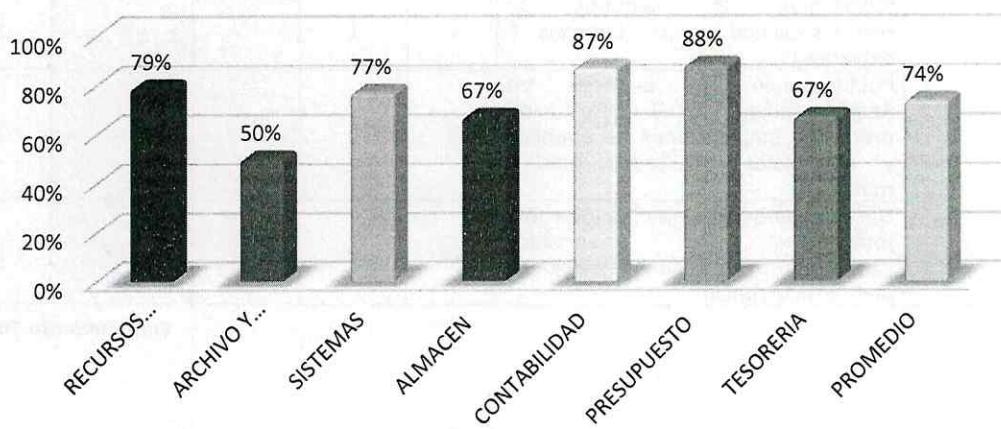
La dirección administrativa y financiera es la encargada de garantizar los servicios de apoyo mediante la administración de los recursos financieros, recursos humanos, informáticos y logísticos a todas las áreas de la Empresa, de tal forma que su gestión asegure y facilite la prestación continua y eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a la comunidad.

Durante el tercer trimestre del año 2021, el promedio del avance logrado en las dependencias que hacen parte de la dirección administrativa y financiera fue de **74%** el cual se detalla en el siguiente cuadro y gráfico, se debe recalcar que este valor se debe al cumplimiento de reporte de información por parte de las oficinas de contabilidad y tesorería, quienes en el segundo trimestre no presentaron reporte.

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	RECURSOS HUMANOS	79%
2	ARCHIVO Y PROCESOS	50%
3	SISTEMAS	77%
4	ALMACEN	67%
5	CONTABILIDAD	87%
6	PRESUPUESTO	88%
7	TESORERIA	67%
<b>PROMEDIO</b>		<b>74%</b>

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



### 2.1 RECURSOS HUMANOS

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 2021, tuvo un cumplimiento del **79%** de las acciones programadas reportados así:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Formulación de Indicadores.	4	3	75%	20%	15%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Gestión del reglamento interno de trabajo.	5	5	100%	7%	7%
Hacer brigadas de actualización de del Formato de Bienes y Rentas en las diferentes Direcciones.	5	3	60%	7%	4%
Proyección presupuestal de salarios para la vigencia 2021.	1	1	100%	7%	7%
Inducción, reinducción y capacitación según las funciones que desempeñan los trabajadores adscritos a la Oficina de Recursos Humanos.	4	1	25%	7%	2%
Generación de consolidado de necesidades de capacitación y acto administrativo.	1	1	100%	5%	5%
Generación de consolidado de actividades y acto administrativo.	1	1	100%	5%	5%
Mesas de trabajo para coordinación de exámenes ocupacionales según labor. Implementación de Resolución No. EAAAY 0414.02	10	0	0%	5%	0%
Socialización del código de integridad y buen gobierno.	1	1	100%	4%	4%
Organización y cargue de información a la plataforma SUI.	1	1	100%	3%	3%
Organización y cargue de la información exógena a la DIAN.	1	1	100%	5%	5%
Presentación de informe mensual.	12	9	75%	7%	5%
Liquidación mensual de nómina.	12	9	75%	7%	5%
Organización de documentos, diligenciamiento de planillas y traslado de documentos a la Oficina de Archivo y Procesos.	4	3	75%	5%	4%
Verificación, paginación y listado de documentos propios de los expedientes laborales	82	52	63%	7%	4%
Elaboración de informe para la vigencia 2021.	1	0	0%	3%	0%
Elaboración de informe para la vigencia 2021.	1	0	0%	3%	0%
Consolidación de información y elaboración de informe de resultados.	1	0	0%	3%	0%
* Aplicar el procedimiento de ingreso de personal.					
* Revisar cumplimiento de los requisitos estipulados en el manual de funciones.	4	3	75%	5%	4%
* Mantener en custodia las hojas de vida de los trabajadores garantizando su buen estado de conservación y privacidad.					
<b>Cumplimiento Total =&gt;</b>					<b>79%</b>

La oficina de recursos humanos realizó modificación en algunas de sus metas, puesto que han sobrepasado la meta que es 100%, por ello a la actividad "Verificación, paginación y listado de documentos propios de los expedientes laborales" pues la cantidad de expedientes ha incrementado, ya ante la superación de la meta se proyectan que a corte del cuarto trimestre del año habrán realizado la organización de una totalidad de 82 expedientes, ajustando así su meta.

La actividad "Organización de mesas de trabajo para coordinación de exámenes ocupacionales según labor, Implementación de Resolución No. EAAAY 0414.02" no reportan información, ya que a través de correo electrónico la oficina manifiesta que esta es una actividad de la oficina de seguridad de industrial y no les presento reporte.

## 2.2 ARCHIVO Y PROCESOS

La oficina de archivo y procesos, establece las directrices de la gestión documental y la función archivística en cuanto a la administración, conservación y destinación final de los documentos producidos y recibidos por la 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 y tercer trimestre 2021, muestran un avance del **50%** acumulado.

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Adquirir el complemento del gestor documental qfdocument que permita blindar el proceso de radicación y facilite verificar la trazabilidad	1	1	100%	5%	5%
Actualización del plan de gestión documental de acuerdo con los artículos 21 y 22 de la ley 594 de 2000.	100	60	60%	5%	3%
Realizar jornadas de capacitación a sobre gestión documental con la finalidad de optimizar sus competencias laborales, en pro del mejoramiento y organización de la función archivística de la entidad, y la buena disposición de los documentos	35	30	86%	10%	9%
Elaboración tablas de valoración documental	5	5	100%	5%	5%
Actualización TRD	5	5	100%	5%	5%
Formulación y elaboración del plan institucional de archivo	100	13	13%	2%	0%
Cuadro de clasificación documental	100	40	40%	2%	1%
Organización fondo acumulado	100	25	25%	2%	1%
Verificación, radicación, digitalización, y distribución de comunicaciones oficiales enviadas, recibidas, internas, certificaciones, circulares, informes, resoluciones	39575	26000	66%	20%	13%
Evacuar y realizar la totalidad de las transferencias de los archivos de gestión de las diferentes dependencias de la entidad	5	2	40%	5%	2%
Inventario único documental	100	23	23%	3%	1%
Formalización de formatos y logos	1	1	100%	2%	2%
Comité de archivo	2	0	0%	2%	0%
Organización de los expedientes de suscriptores	45000	10000	22%	18%	4%
Jornadas de erradicación	2	1	50%	1%	1%
Capacitación sobre riesgos del manejo de archivo	2	0	0%	1%	0%
<b>Cumplimiento Total =&gt;</b>					<b>50%</b>

## 2.3 OFICINA DE SISTEMAS

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

Para cumplir con el **77%** de avance, en el tercer trimestre del plan de acción de la vigencia 2021, esta área desarrolló las siguientes acciones programadas:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Capacitar al personal de la oficina de sistemas en: seguridad de la información y protección de datos, SUIT, gobierno digital, IPV6, ORACLE, COBIT, PETI Y TICS, entre otros relacionado con los sistemas de información.	2	1	50%	4%	2%
Diagnóstico y actualización trimestral del link "trámites y servicios" en nuestro sitio web <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a> y plataforma SUIT, en cuanto a la visualización assertiva de los trámites y opas (otros servicios administrativos) aprobados por el DAFP	2	1	50%	4%	2%
Socializar al interior de la empresa los trámites y OPAS (otros servicios administrativos) publicados en SUIT y visualizados en nuestro portal web <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a> para que todos los funcionarios los conozcan.	2	2	100%	4%	4%
Socializar al interior y exterior de la empresa los servicios en línea y digitales que presta la empresa, publicados y visualizados en nuestro portal web <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a> para que todos los funcionarios de la EAAAY y ciudadanía en general haga uso de ellos.	1	1	100%	5%	5%
Identificar nuevos trámites y opas (otros servicios administrativos) en las diferentes dependencias de la empresa y diligenciar los formatos en la plataforma SUIT "sistema único de información de trámites" de conformidad con los requerimientos establecidos por el DAFP "departamento administrativo de la función pública" para que el trámite o la OPAS sea aprobados y cargado en el portal <a href="http://www.gov.co">www.gov.co</a> , igualmente enlazado desde nuestro portal <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a>	16000	11154	70%	5%	3%
Documentación generada por la oficina de sistemas (certificaciones, informes, actas, circulares, memorandos, comunicados, comunicaciones internas como externas, entre otras)	150	86	57%	10%	6%
Comités de gobierno digital	1	0	0%	4%	0%



Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Cargue y actualización de información en la página web www.eaaay.gov.co de acuerdo a los lineamientos de gobierno digital, tic para el estado, tic para la sociedad.	45	16	36%	8%	3%
Socialización del plan estratégico de las tecnologías de la información (PETI)	1	1	100%	8%	8%
Socializar la política de seguridad digital junto con procedimientos y formatos establecidos por oficina de sistemas	1	1	100%	4%	4%
Monitoreo mensual de copias completas de los sistemas de información alojados en los servidores, backup semanales, mensuales y anuales, permitiendo su restauración al momento de la copia.	12	9	75%	4%	3%
Limpieza física como lógica y correctiva si lo amerita a computadores, servidores, portátiles, impresoras, videoweam, cámaras, escáner, ups, switch, firewall, DVR, sensores biométricos, plóter, entre otros, de la EAAAY	200	192	96%	20%	19%
Solicitudes reportadas por los funcionarios de la EAAAY	1500	1293	86%	20%	17%

**Cumplimiento Total => 77%**

## 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.

Para el tercer trimestre del año 2021, cumplió con el **67%** de las acciones programadas así:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Gestionar y tramitar los requerimientos de materiales y suministros realizados por las diferentes dependencias	2800	1683	60%	13%	8%
Informe mensual de conciliación inventarios y movimiento	12	9	75%	4%	3%
Contabilidad informe mensual conciliación. De activos	12	9	75%	6%	5%
Informe mensual dir adm - alcaldía fondo adaptación	12	6	50%	5%	3%
Planeación- avance plan de acción e indicadores	4	3	75%	6%	5%
Cargue del sui/ variables de productividad disposición final y tratamientos de lixiviados/variables de factor de productividad recolección y transporte, barrido limpia y clus y comercialización	4	1	25%	4%	1%
Actualización hoja de vida vehículos y motocicletas.	1	2	200%	10%	20%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Actualización formatos y procedimientos internos almacén	1	1	100%	5%	5%
Auditoria de inventario general de existencias bodega villa maría y bodega central	2	1	50%	7%	4%
Inventarios de devolutivos por dependencia.	1	1	100%	7%	7%
Inventario físico mensual elementos en bodega	12	9	75%	7%	5%
Baja de bienes inservibles	1	0	0%	5%	0%
Proceso de martillo (vena chatarra)	1	0	0%	7%	0%
Gestionar el mejoramiento general bodega villa maría realizando la segunda cubierta de la bodega general- construcción de oficina	1	0	0%	11%	0%
Transferencia gestión documental	2	2	100%	3%	3%

**Cumplimiento Total => 67%**

Se evidencia que en la actividad "Actualización hoja de vida vehículos y motocicletas", supero la meta propuesta para el año en vigencia 2021, por lo que se recomienda que esta sea ajustada en proporción a lo esperado para el último trimestre. Así mismo, para aquellas metas que se considere necesario, ya que se observa que algunas han cumplido con el 100%. Sin embargo, existe probabilidad de que se continúen ejecutando.

Así mismo, las actividades que relean un 0% de cumplimiento algunas se deben a que están proyectadas para finales de cada año, por lo que se espera una mejoría.

Continuando, el gestionar el mejoramiento y optimización del área de almacenamiento se encuentra en ceros debido a que se está a la espera de autorización por parte de la dirección administrativa.

## 2.5 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.

Así pues, en este trimestre de la vigencia 2021, continúa con el mismo porcentaje de cumplimiento del **87%** siendo este el valor del anterior trimestre puesto que la oficina no suministro la información pertinente de las acciones programadas del presente:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Elaboración de la actualización del modelo actual y parametrización en el software GAUSS SOFT	1	0	0%	1%	0%



Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
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	9	75%	10%	8%
Elaborar órdenes de pago	1000	810	81%	15%	12%
Entrega información contable a la contaduría general de la nación (chip)	4	4	100%	14%	14%
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	18	82%	14%	11%
Presentación de información gerencia	12	9	75%	9%	7%
Presentar declaraciones impuestos municipales (municipio de Yopal)	7	6	86%	13%	11%

**Cumplimiento Total => 87%**

## 2.6 OFICINA DE PRESUPUESTO

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

Para el tercer trimestre del año 2021, cumplió con el **88%** de sus acciones programadas así:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Elaboración y aprobación de la política de gestión presupuestal.	1	1	100%	10%	10%
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; cada una de las direcciones mediante los procedimientos establecidos, la normatividad vigente y la proyección de ingresos de la dirección comercial y las proyecciones de gastos de cada una de las oficinas y dependencia.	1	1	100%	9%	9%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
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, traslados, reducciones y anulación de saldos de órdenes de pago, registros, y certificados de disponibilidad.	220	125	57%	9%	5%
Se recepcionan las solicitudes de certificado de disponibilidad con sus respectivos anexos, se verifica la documentación que cumpla con los procedimientos de ley: el objeto y el rubro correspondan a la clasificación de las disposiciones generales que rige en materia presupuestal; si presentan inconsistencias la solicitud será devuelta para las correcciones necesarias.	779	537	69%	9%	6%
Analisis y verificación de la solicitud y sus anexos, si cumple con la normatividad vigente se procede a expedir el certificados de disponibilidad presupuestal, se radica en libro y se envía a la oficina jurídica o a la oficina solicitante para su respectivo trámite correspondiente y su afectación de contabilización.	779	537	69%	9%	6%
Verificación, análisis y seguimiento mensualmente al comportamiento de los ingresos proyectados frente a los ingresos recaudos y los gastos comprometidos frente al recaudo acumulado para medir el superávit tesoral o déficit rentista.	48	48	100%	9%	9%
Analizar y verificar la minuta del contrato con sus respectivos anexos requeridos, revisar que el contrato este subido en la plataforma de sysman y se procede a expedir el registro presupuestal; si cumple con el procedimiento requerido y la normatividad vigente.	775	543	70%	9%	6%
Recopilar, analizar y preparar la información relacionada con las ejecuciones de ingresos y gastos: diligenciar los formatos, cargar a la plataforma y validar la información requerida en los plazos establecidos por los entes de control.	48	48	100%	9%	9%
Reportes de información: chip. Dane. Contraloría gestión sspd, dnp (sgr) trimestralmente. Cierre fiscal año 2020 plataforma sia cierre fiscal presupuestal anualmente y sia observa contraloría departamental mensualmente los cinco primeros días de cada mes.	48	48	100%	9%	9%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Reporte de información de las ejecuciones de ingresos y gastos: mensual. Trimestral y anual según requerimiento de los entes de control y los requerimientos de información de la dirección administrativa y financiera de la EAAAY. En power point.	48	48	100%	9%	9%
Foliar y reportar la documentación que se elabora en presupuesto de acuerdo a la ley del archivo y procedimientos establecidos. Este reporte se realiza anual, según envío producción presupuestal de cada vigencia (año 2020) transferencia documental e inventario a archivo central de la EAAAY.	1	1	100%	9%	9%

**Cumplimiento Total => 88%**

## 2.7 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.

Debido al no reporte de información del avance durante el tercer trimestre se mantiene el valor de cumplimiento con el que se contó para el tercer trimestre de la vigencia 2021, el cual fue de **67%** de las acciones programadas, así:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Depuración de cuentas bancarias - liquidación cuentas de convenio	28	0	0%	7%	0%
Revisar las conciliaciones bancarias	12	7	58%	10%	6%
Presentar informe mensual del comportamiento de los ingresos y gastos de la empresa, informe SSPD flujo de caja	12	9	75%	35%	26%
Presentar informe mensual de la situación de tesorería de la empresa	12	9	75%	20%	15%
Presentar acuerdo de gestión mensualizado ante la SSPD	12	7	58%	5%	3%
Seguimiento y control fiduciario	4	3	75%	8%	6%
Presentar informe a las entidades de inspección, vigilancia y control, SGR. Sui.	15	11	73%	15%	11%

**Cumplimiento Total => 67%**

La depuración de cuentas bancarias-liquidación cuentas de convenio se encuentra en 0 ya que no se ha hecho depuración de ningún convenio.

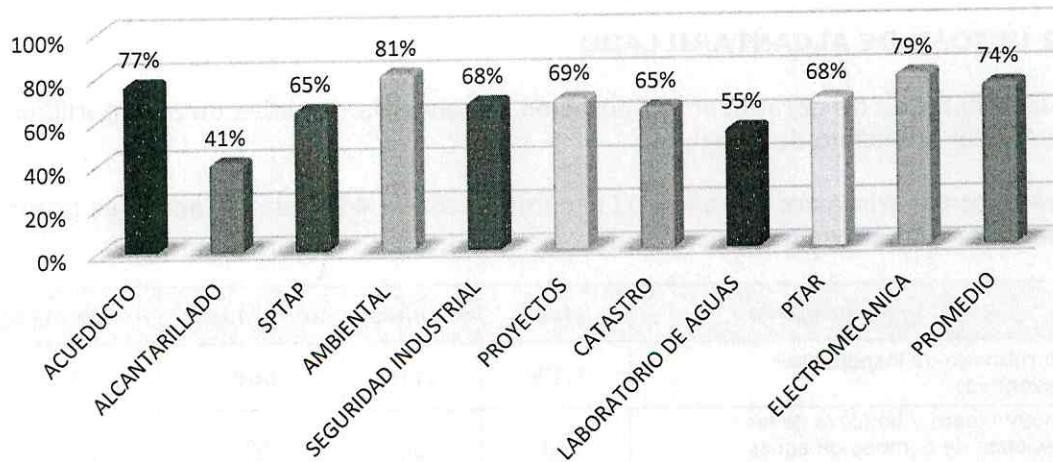
### 3. DIRECCIÓN TÉCNICA

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

Durante el tercer trimestre del año 2021, el promedio del avance logrado en las dependencias que hacen parte de la dirección técnica fue de **72%** el cual se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

DIRECCIÓN TÉCNICA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	ACUEDUCTO	77%
2	ALCANTARILLADO	41%
3	SPTAP	65%
4	AMBIENTAL	81%
5	SEGURIDAD INDUSTRIAL	68%
6	PROYECTOS	69%
7	CATASTRO	65%
8	LABORATORIO DE AGUAS	55%
9	PTAR	68%
10	ELECTROMECANICA	79%
PROMEDIO		74%

### DIRECCIÓN TÉCNICA



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

### 3.1 UNIDAD 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.

Para lograr el **77%** de cumplimiento del plan de acción en el tercer trimestre 2021, se llevaron a cabo las siguientes acciones programadas:

<b>Acción Programada</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Resultado ponderado</b>
Construcción, rehabilitación y optimización de redes de acueducto.	3500	3744.78	107%	25%	27%
Horas por día de prestación del servicio en la ciudad de Yopal	23.8	23.81	100%	25%	25%
Acciones programadas de limpieza en la línea de conducción (rocería, barrido, fumigado, aseo de cajas de purgas, ventosas, aseo de pasos elevado)	150	132	88%	10%	9%
Renovación de válvulas de los diferentes diámetros de la red de acueducto de Yopal	25	16	64%	10%	6%
Reparación sistemática de fugas en redes de acueducto	1250	574	46%	10%	5%
Reparación de andenes y vías causadas por la intervención en la reparación de fugas	100	33	33%	10%	3%
Renovación o instalación de hidrantes en la red de acueducto de Yopal	5	1	20%	10%	2%

**Cumplimiento Total => 77%**

Se superó la meta de la actividad de "construcción, rehabilitación y optimización de redes de acueducto" ya que para el tercer trimestre en la Ejecución del Contrato de Obra N°. 0276.20, con recursos propios se realizó: Instalación de Tubería unión mecánica RDE 21 - 8" 11,7 m; Instalación Tubería unión mecánica RDE 21 - 6" 886,41 m; Instalación Tubería unión mecánica RDE 21 - 3" 350,03 m, y la medición de los planes de acción se llevan a cabo sobre el 100%, lo que hace necesario se realice modificación de la meta propuesta inicialmente.

### 3.2 UNIDAD DE ALCANTARILLADO

Es la encargada de garantizar la operación del sistema de redes de alcantarillado sanitario y pluvial del municipio de Yopal.

Para el tercer trimestre del año 2021, cumplió con el **41%** de las acciones programadas del plan de acción en vigencia.

<b>Acción Programada</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Resultado ponderado</b>
Plan rutinario de inspecciones (preventivo)	1,300	1114	86%	5%	4%
Mantenimiento y limpieza de las estaciones de bombeo de aguas residuales	48	36	75%	10%	8%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Reposición y reinstalación de tapas de seguridad para pozos de inspección	100	51	51%	15%	8%
Mantenimiento de redes de alcantarillado sanitario y pozos de inspección	795	574	72%	20%	14%
Limpieza de pozos sépticos de alcantarillado sanitario	100	73	73%	10%	7%
Construcción y/o rehabilitación de redes alcantarillado sanitario	400	0	0%	40%	0%
<b>Cumplimiento Total =&gt;</b>					<b>41%</b>

La reposición y reinstalación de tapas de seguridad para pozos de inspección continua en rendimiento bajo, debido a que desde el 17 de junio 2021 se agotó el stock de tapas basculantes, solo hasta el 22 de septiembre de 2021 se reinició la reposición.

### 3.3 UNIDAD SPTAP

Es la encargada de garantizar la operación del sistema de tratamiento de agua potable de la fuente superficial (panta la vega alterna y conciliada), así como la potabilización de agua subterránea y sus pozos de baja y gran producción del municipio de Yopal.

Para el tercer trimestre del año 2021, cumplió con el **65%** de las acciones programadas del plan de acción en vigencia así:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Supervisión del proceso de potabilización en los diferentes sistemas y fuentes de captación	<5	1.45	75%	25%	19%
Supervisión y control del cumplimiento de los requisitos exigidos en la resolución Res. 000082/2009, en cada uno de los sistemas de potabilización	16	13.91	87%	10%	9%
Control y programación del retrolavado de filtro, reparación rápida de fugas y goteos, lavado de unidades de potabilización.	10	5.7	57%	5%	3%
Diligenciamiento y control de formatos de operación, inspección de condiciones operativas, verificación de consumos de insumos químicos, cumplimiento de funciones,	1440	1350	94%	20%	19%
Inspección y verificación operativa de estructuras y equipos, generación de informes diagnósticos	90	60	67%	10%	7%
Generación y control de cumplimiento de programación de turnos y sus modificaciones	72	39	54%	5%	3%
Control de consumo de insumos químicos y su disponibilidad en bodega	55	33	60%	5%	3%
Realizar la consolidación y actualización de formatos para aprobar por parte del comité institucional de gestión y desempeño	4	0	0%	5%	0%



Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Cumplimiento ético del control y supervisión de los contratos relacionados con los sistemas de potabilización.	4	1	25%	5%	1%
Cargue de información a la plataforma SUI según periodicidad establecida por resolución	7	3	43%	5%	2%
Realizar transferencia documental de archivo de gestión de la vigencia 2021	1	0.0	0%	5%	0%
<b>Cumplimiento Total =&gt;</b>					<b>65%</b>

### 3.4 UNIDAD AMBIENTAL

Esta unidad es la encargada de responder por el desarrollo de las actividades dirigidas a la protección ambiental dentro del ámbito de cobertura y afectación de los servicios que presta la EAAAY, de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.

Su cumplimiento en el tercer trimestre del año en vigencia fue del **81%**, en cuanto a las acciones programadas.

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Respuesta a actos administrativos de Corporinoquia referentes al PUEAA y servicio acueducto	6	6	100%	10%	10%
Informes de seguimiento al PUEAA entregados internamente	12	9	75%	10%	8%
Respuesta a actos administrativos de Corporinoquia referentes al PSMV y servicio alcantarillado	4	3	75%	5%	4%
Informes de seguimiento al PSMV entregados internamente	15	7	47%	5%	2%
Seguimiento y control a usuarios especiales de la red de alcantarillado	50	32	64%	10%	6%
Expedición de registro y certificaciones de vertimientos	25	25	100%	5%	5%
Diligenciamiento de formatos generados mensual y anualmente por el sui	7	7	100%	10%	10%
Tramitar los permisos ambientales ante autoridad ambiental para los proyectos que ejecuta la EAAAY	4	1	25%	10%	3%
Informes técnicos forestales para poda o aprovechamiento forestal de árboles aislados solicitados por EAAAY, INDEV y SAYOP	50	34	68%	5%	3%
Siembra de 200 árboles en zonas concertadas con Corporinoquia	280	280	100%	5%	5%
Realización de celebraciones ambientales, talleres y charlas como actividades de educación ambiental dirigidas a las comunidades	6	6	100%	10%	10%
Apoyo técnico para liquidación y pago de compensaciones y obligaciones impuestas por autoridad ambiental	4	4	100%	5%	5%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Apoyo técnico para liquidación de pago de tasas ambientales (tasas por uso, tasas retributivas, tasas por aprovechamiento forestal)	12	12	100%	10%	10%
<b>Cumplimiento Total =&gt; 81%</b>					

### 3.5 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.

Durante el tercer trimestre del año en vigencia, se cumplió con **68%** de las acciones programadas en el plan de acción.

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Socialización del SG-SST	2	1	50%	2%	1%
Implementación del SG-SST	1	1	100%	2%	2%
Articulación del SGSST con MIPG (realización de Mesas de Trabajo)	1	0	0%	1%	0%
Actualización y desarrollo de procedimientos para la ejecución de actividades del SGSST	1	1	100%	2%	2%
Actualización Matriz EPP, implementada en ALISSTA	2	1	50%	3%	2%
Programa de Inspecciones Botiquines	2	3	150%	3%	5%
Programa de Inspecciones: Dotación y EPP	2	2	100%	3%	3%
Programa de Inspecciones: Extintores	2	2	100%	3%	3%
Programa de Inspecciones: Locativas	2	2	100%	3%	3%
Programa de Inspecciones: Maquinaria y Herramientas	12	1	8%	5%	0%
Evaluación de las acciones de Vigilancia Epidemiológica	1	1	100%	3%	3%
Actualización Matrices IPER	1	1	100%	3%	3%
Acciones de Capacitación	12	9	75%	5%	4%
Reporte de Accidentes de Trabajo	43	43	100%	2%	2%
Investigaciones Accidente de trabajo	43	43	100%	2%	2%
Seguimiento a Accidentes de trabajo	40	30	75%	1%	1%
Revisión de Indicadores del SGSST	4	3	75%	2%	2%
Actualización Matriz de riesgos de corrupción de la EAAAY	1	1	100%	5%	5%
Revisión y Actualización Profesiograma	1	0	0%	2%	0%
Exámenes Ocupacionales de Ingreso	182	138	76%	1%	1%
Exámenes Ocupacionales de Egreso	45	15	33%	1%	0%
Exámenes Ocupacionales periódicos	106	68	64%	1%	1%
Evaluación del Riesgo psicosocial a los trabajadores de la EAAAY	1	1	100%	5%	5%
Gestión Institucional	1	1	100%	4%	4%
Comportamiento Humano	10	9	90%	4%	4%
Vehículos Seguros	10	9	90%	4%	4%
Infraestructura Segura	7	4	57%	4%	2%
Atención a Víctimas	3	1	33%	4%	1%



Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Revisión y actualización del Plan de emergencias, debe incluir el análisis amenazas y de vulnerabilidad	1	0	0%	5%	0%
Socialización Plan de Emergencias a funcionarios	1	0	0%	5%	0%
Conformación de la Brigada de Emergencia	1	1	100%	5%	5%
Simulacro de Evacuación	2	0	0%	5%	0%
<b>Cumplimiento Total =&gt;</b>					<b>68%</b>

Debido a que la medición de los planes de acción es sobre el 100%, es necesario que la oficina de seguridad industrial realice revisión de sus metas y reajuste las necesarias para la medición del siguiente trimestre, siendo el caso especial de la actividad "Programa de Inspecciones Botiquines" que se encuentra en 150%, siendo indispensable su reprogramación.

### 3.6 OFICINA DE 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; para la vigencia del tercer trimestre 2021, se demostró un cumplimiento del **69%** así:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Formulación de proyecto de agua potable y saneamiento básico	5	3	60%	50.0%	30%
Revisión de proyectos de APSB para viabilidad técnica	4	3	75%	20.0%	15%
Realización intervencional/ supervisión proyectos recursos propios	5	4	80%	30.0%	24%
<b>Cumplimiento Total =&gt;</b>					<b>69%</b>

### 3.7 OFICINA DE CATASTRO

La oficina de catastro es la que realiza el montaje y mantiene actualizadas las bases cartográficas y el sistema de información geográfica, en lo referente a las redes de acueducto y alcantarillado urbano, sectores operativos y zonas de expansión de la ciudad, de acuerdo con la información suministrada por las unidades de acueducto, alcantarillado y proyectos; a fin de proveer eficientemente la información solicitada por las demás áreas y por los usuarios.

Durante el tercer trimestre del año en vigencia, se logró un **65%** del cumplimiento del plan de acción, ejecutando las siguientes acciones programadas:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Visitas a campo para levantamiento de información.	60	21	35%	10%	4%
Transcripción de esta información al software de dibujo asistido AutoCAD.	60	21	35%	10%	4%
Registro de esta información al software	60	21	35%	10%	4%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
ArcGIS.					
Reporte de anomalías del sistema de acueducto en el software ArcGIS.	960	0	0%	5%	0%
Visitas a campo para levantamiento de información.	30	27	90%	5%	5%
Registro de esta información al software de dibujo asistido AutoCAD.	30	27	90%	5%	5%
Monitoreo de relleno sanitario.	12	10	83%	2%	2%
Edición cartográfica.	12	9	75%	3%	2%
Generación de Plotters.	24	16	67%	2%	1%
Comité Agua no Contabilizada - ANC.	12	10	83%	2%	2%
Atención a inspecciones de disponibilidad para matrícula.	1944	1458	75%	22%	17%
Respuesta a solicitudes de certificación de disponibilidad de servicios.	87	73	84%	8%	6%
Envío de comunicaciones oficiales ante solicitudes de usuarios.	250	257	103%	8%	8%
Generación de certificaciones de disponibilidad y requerimientos en cuanto a las redes de Acueducto y Alcantarillado para proyectos de obras como pavimentaciones.	87	30	34%	2%	1%
Acompañamiento técnico al desarrollo de obras que involucra las redes de Acueducto y Alcantarillado.	12	12	100%	7%	7%

Cumplimiento Total => 65%

### 3.8 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.

El laboratorio de aguas reportó información de cumplimiento del tercer trimestre del **55%** del plan de acción del año 2021, en este se realizaron las siguientes actividades programadas:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Programar y controlar el monitoreo y análisis físicoquímico y bacteriológico de las muestras de agua de fuentes de abastecimiento	122	72	59%	10%	6%
Programar y controlar el monitoreo y análisis de características básicas (físicas, químicas básicas, bacteriológicas) de los diferentes sistemas de tratamiento de agua potable según res. 2115 de 2007	1929	1979	103%	10%	10%
Programar y supervisar los monitoreos y/o análisis de características no obligatorias (definidas en formatos sui y mapa de riesgos) de los diferentes sistemas de tratamiento de agua potable	15	8	53%	5%	3%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Programar y supervisar los monitoreos y/o análisis de características especiales (definidas en formatos sui y mapa de riesgos) de los diferentes sistemas de tratamiento de agua potable	24	32	133%	5%	7%
Programar y controlar las contramuestras de los monitoreos de vigilancia de la calidad del agua	290	203	70%	10%	7%
Programar y controlar el monitoreo y análisis fisicoquímico de las muestras de agua de control de la PTAR	52	38	73%	10%	7%
Participación en pruebas de desempeño PICCAP	34	10	29%	10%	3%
Validación de parámetros físico-químicos y bacteriológicos	9	1	11%	12%	1%
Cargas de información a la plataforma del sistema único de información de las características físico químicas y bacteriológicas de la calidad del agua suministrada	43	27	63%	5%	3%
Cumplimiento de requisitos para implementación de norma NTC ISO/IEC 17025 de 2017	248	248	100%	8%	8%

**Cumplimiento Total => 55%**

Se recomienda al laboratorio de aguas de la EAAAY, el reajuste de sus metas a las actividades de "Programar y supervisar los monitoreos y/o análisis de características especiales (definidas en formatos sui y mapa de riesgos) de los diferentes sistemas de tratamiento de agua potable" y "Programar y controlar el monitoreo y análisis de características básicas (físicas, químicas básicas, bacteriológicas) de los diferentes sistemas de tratamiento de agua potable según res. 2115 de 2007", ya que se encuentran sobre el 100%.

### 3.9 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR)

La unidad PTAR es la encargada de reducir la carga orgánica presente en el agua residual de Yopal, cumpliendo con los límites permisibles por el decreto 1594 de 1984 y/o el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de la región; para la vigencia del tercer trimestre 2021, se evidenció plan de mejora ya que incluyeron la información relevante sobre las actividades ejecutadas, esto para un **68%** de cumplimiento del plan de acción.

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Mantenimiento preventivo sistema de pre tratamiento (retiro de arenas)	8	5	63%	11%	6.9%
Mantenimiento estructura de los lechos secado	4	6	150%	10.5%	15.8%
Mantenimientos sistema de filtración (filtros percoladores)	4	4	100%	11%	11.0%
Mantenimiento preventivos y correctivos lagunas de oxidación	12	9	75%	10%	7.5%
Funcionamiento equipos de bombeo-filtros percoladores	7920	5040	64%	10.5%	6.7%
Concentración DBO5 efluente	<=90	122.1	0%	6%	0.0%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Concentración SST efluente	<=90	37.3	100%	6%	6.0%
Concentración DQO efluente	<=180	186.7	0%	6.0%	0.0%
Concentración grasas y aceites efluente	<=20	16	100%	6%	6.0%
Medición de caudal entrada y salida	365	273	75%	9.5%	7.1%
Medición de caudal entrada y salida compuesto (24 horas)	24	2	8%	9.5%	0.8%
Desarrollo de las actividades requeridas y mejoramiento continuo de los procesos del sistema de gestión de la calidad y MECI	2	0	0%	4%	0.0%

**Cumplimiento Total => 68%**

Es necesario que se reajuste la meta de la actividad "Mantenimiento estructura de los lechos secado" puesto que superó la meta con un 150%, demostrando la eficiencia en el desarrollo de esta, por lo que, para continuar su mejora, es necesario se reprograme,

### 3.10 ELECTROMECÁNICA

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

Para el tercer trimestre del año 2021, cumplió con el **79%** de las acciones programadas así:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Control y vigilancia de variables eléctricas de los sistemas de acueducto	420	315	75%	30.0%	22.5%
Control y vigilancia de variables eléctricas de los sistemas de alcantarillado	333	250	75%	30.0%	22.5%
Atención de solicitudes del sistema de aseo	18	14	78%	20.0%	15.6%
Atención de solicitudes del área administrativa	120	109	91%	20.0%	18.2%

**Cumplimiento Total => 79%**

La unidad de electromecánica realizó modificación de las metas de las actividades "Control y vigilancia de variables eléctricas de los sistemas de acueducto y alcantarillado" y "Atención de solicitudes del sistema de aseo" puesto que en el tercer trimestre se cumplieron las metas programadas debido a que se ingresó el monitoreo de los pozos de la bendición y el pozo y EBAR de villa David.



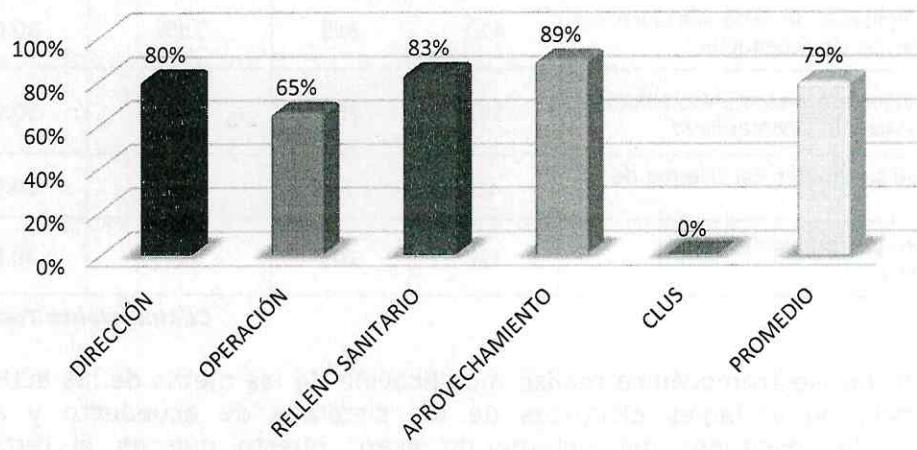
## 4. DIRECCION DE ASEO

Su función 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.

Durante el tercer trimestre del año 2021, el promedio del avance logrado en las dependencias que hacen parte de la dirección de aseo fue de **79%**, siendo este un buen porcentaje de desarrollo de las actividades programadas en esta dirección, se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

DIRECCIÓN DE ASEO		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	DIRECCIÓN	80%
2	OPERACIÓN Y MTO	65%
3	RELLENO SANITARIO	83%
4	APROVECHAMIENTO	89%
<b>PROMEDIO</b>		<b>79%</b>

## DIRECCIÓN DE ASEO



## 4.1 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.

Con corte del tercer trimestre del año 2021, cumplió con el **80%** del plan de acción, desarrollando las siguientes actividades programadas:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Apoyar la gestión empresarial para la búsqueda de recursos a fin de financiar recursos que mejoren la eficiencia en la gestión de servicio público de aseo	2	2	100%	20%	20.0%
Gestión administrativa para el mejoramiento de la infraestructura existente en las unidades de relleno y unidad de operaciones, base fundamental para la prestación de servicio público de aseo	2	1.4	70%	20%	14.0%
Fortalecer el parque automotor para la prestación del servicio público domiciliario de aseo	1	0.9	90%	20%	18.0%
Capacitaciones al personal del aseo	2	2	100%	10%	10.0%
Reporte información al suj	6	5	83%	10%	8.3%
Desarrollo de comité técnico - operativo	36	18	50%	20%	10.0%

**Cumplimiento Total => 80%**

Es necesario revisar que la dirección de aseo realice una revisión de sus metas con el fin de que aquellas que posiblemente ya hayan dado su 100% de cumplimiento y se prevea que para el siguiente trimestre se deberá continuar realizando dicha actividad, realice reajuste de ellas.

## 4.2 UNIDAD DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

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.

Tuvo un cumplimiento de **65%** que llevaron a cabo en el tercer trimestre, de las actividades del plan de acción del año 2021, así:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
actualizar las rutas de barrido, teniendo en cuenta áreas de expansión, zonas pavimentadas y no pavimentadas y nuevos sectores poblados del municipio que requieren la prestación del servicio	1	1	100%	7%	7.0%



Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
garantizar el suministro de bolsas para la recolección efecto del barrido en los tamaños y calidad necesaria	208,900	195815	94%	6%	5.6%
seguimiento y mantenimiento de los carritos papeleros	40	35	88%	6%	5.3%
realizar el cubrimiento del 100% de barrido y limpieza de vías y áreas públicas a barrer por la EAAAY EICE ESP	64,920	48690	75%	6%	4.5%
realizar la recolección de los residuos generados por efecto del barrido y limpieza de vías, haciendo la utilización de un vehículo tipo volqueta adecuado para este fin.	1,900	1731.74	91%	6%	5.5%
cumplimiento de las frecuencias en recolección	1,878	1408.5	75%	6%	4.5%
realizar mantenimiento correctivo, de los vehículos	82	75	91%	7%	6.4%
realizar mantenimiento preventivo, cambio de aceite y lubricantes a los vehículos compactadores	72	57	79%	6%	4.8%
gestionar la adquisición de vehículo compactador nuevo	1	0	0%	6%	0.0%
optimización de la infraestructura en la actual base de operaciones	1	0	0%	6%	0.0%
adquisición de cajas estacionarias para recolección de los residuos sólidos en grandes productores y multiusuarios	30	0	0%	7%	0.0%
mantenimiento de cestas papeleras	30	18	60%	6%	3.6%
adquisición de maquinaria y equipo/ 6 guadañadoras, 1 hidro lavadora, 1 sopladora	8	2	25%	6%	1.5%
apoyo de brigadas de aseo en el municipio de Yopal	60	56	93%	6%	5.6%
restauración de puntos críticos	25	23	92%	6%	5.5%
realizar cargue al sistema único de información S.U.I correspondiente a toneladas provenientes del área de prestación del servicio, continuidad en barrido y limpieza del servicio de aseo y continuidad en recolección del servicio de aseo	36	27	75%	7%	5.3%

**Cumplimiento Total => 65%**

#### 4.3 UNIDAD DE RELLENO SANITARIO

La unidad de relleno sanitario, 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 **83%** del plan de acción del año en vigencia del tercer trimestre, se realizaron las siguientes acciones programadas:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Estudios y diseños cierre y clausura trinchera no 13 relleno sanitario	1	1	100%	9%	9.0%
Estudios y diseños para la construcción y adecuación de planta de aprovechamiento de residuos sólidos en el relleno sanitario el cascajar	1	0.6	60%	9%	5.4%
Realizar la calibración semestral de equipo de pesaje, que incluya mantenimientos preventivo y correctivo	2	2	100%	9%	9.0%
Implementación de proceso para monitoreo de gases, lixiviados y demás pasivos ambientales	1	0.8	80%	9%	7.2%
Controlar vectores, roedores, aves de carroña como medida de manejo y control de pasivos ambientales en la operación diaria a través de aplicación de agentes biológicos	300	230	77%	9%	6.9%
Ampliación de zona de pesaje y oficinas administrativas, áreas de descanso de personal	1	0.7	70%	9%	6.3%
Puesta en funcionamiento de reactor UASB	1	0.9	90%	9%	8.1%
Adecuación de cubierta en al menos una (01) piscina de almacenamiento líquido lixiviado	1	0	0%	9%	0.0%
Adecuación y conformación de los residuos sólidos y manejo de pasivos ambientales de la operación y funcionamiento del relleno sanitario	59160	41082.809	69%	9%	6.2%
Puesta en marcha y operación de la planta de tratamiento de lixiviados en el relleno sanitario cascajar	1	0.90	90%	10%	9.0%
Implementación de vivero, con semillas propias del sitio y huerta casera	1	0.90	90%	9%	8.1%
Solución para el suministro de agua en el relleno sanitario	1	0.9	90%	9%	8.1%

**Cumplimiento Total => 83%**

#### 4.4 APROVECHAMIENTO Y RECICLAJE

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

Para el tercer trimestre del año 2021, muestra un acumulado de cumplimiento de **89%** de sus acciones programadas así:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Socializar la estrategia para el aprovechamiento de los residuos sólidos orgánicos generados en la comunidad.	1	1	100%	10%	10.0%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Socializaciones del programa adopta un reciclador (sector, comercial, institucional, oficial y multiusuarios residenciales)	55	53	96%	10%	9.6%
Implementación de rutas de recolección de residuos aprovechables en el municipio de Yopal a través de recuperadores de oficio.	9	15	167%	10%	16.7%
Capacitaciones y educación ambiental en manejo de residuos sólidos a los funcionarios y sedes de la EAAAY E.I.C.E. E.S.P.	5	1.00	20%	10%	2.0%
Capacitaciones, educación ambiental (PRAE) y lúdicas en manejo de residuos sólidos en instituciones educativas, sector comercial y multiusuarios.	45	39.00	87%	10%	8.7%
Realizar campañas de socializaciones casa a casa del servicio de aseo y del programa de aprovechamiento en los diferentes sectores de la ciudad	10	10.00	100%	10%	10.0%
Generar campañas del programa de aprovechamiento para divulgación en los medios de comunicación como redes sociales, radiales, e impresas.	7	7.00	100%	10%	10.0%
Socializaciones programa de posconsumo (luminarias-pilas-envases de insecticidas domésticos)	36	20.00	56%	10%	5.6%
Jornadas de recolección de residuos posconsumo	10	3.00	30%	10%	3.0%
Atender todas las solicitudes de los usuarios en lo que refiere a actividades educativas, y formación en el área de aprovechamiento y reciclaje de los residuos sólidos	40	53	133%	10%	13.3%

**Cumplimiento Total => 89%**

Se deben revisar las metas fijadas para la vigencia del año 2021 por parte de la unidad de aprovechamiento y reciclaje, ya que han superado la meta propuesta inicialmente y son actividades que posiblemente para el cuarto trimestre se continúe ejecutando.

## 5. DIRECCIÓN COMERCIAL

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 facturación, PQR, cartera, responsabilidad social y medidores.

Durante el tercer trimestre del año 2021, el promedio acumulado del avance logrado en las dependencias que hacen parte de la dirección comercial fue de **67%** el cual se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

DIRECCIÓN COMERCIAL		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	P.Q.R	68%
2	FACTURACIÓN	70%
3	CARTERA	62%
4	MEDIDORES	67%
5	FIDELIZACIÓN	57%
6	TARIFAS	66%
7	CATASTRO DE USUARIOS	80%
<b>PROMEDIO</b>		<b>67%</b>



## 5.1 UNIDAD DE 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.

Para cumplir con el **68%** del plan de acción del año en vigencia 2021 tercer trimestre, se realizaron las siguientes acciones programadas:



Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Garantizar la recepción y respuesta a las llamadas en recepción	2,134	1390	65%	4.76%	3%
Seguimiento a la respuesta verbal a los usuarios que visitan la EAAAY	4,858	4846	100%	4.76%	5%
Control de matrículas realizadas (solicitud de prestación de servicios)	2,000	1951	98%	4.76%	5%
Socialización del contrato de condiciones uniformes de la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo	10	8	80%	4.76%	4%
Realización encuesta a los usuarios	1,000	40	4%	4.76%	0%
Dar apertura y trámite a las PQR depositadas en el buzón de sugerencias	6	4	67%	4.76%	3%
Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante realización de encuesta	900	25	3%	4.76%	0%
Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios	2	2	100%	4.76%	5%
Capacitaciones al personal de la oficina de PQR	12	10	83%	4.76%	4%
Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación	16	12	75%	4.76%	4%
Realizar los cargues de sus correspondientes dentro de los plazos estipulados	60	45	75%	4.76%	4%
Presentar informes	10	9	90%	4.76%	4%
Realizar diagnóstico del cumplimiento del ntc 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir	1	0	0%	4.76%	0%
Publicar en la página web la siguiente información:  - mecanismos para la atención al ciudadano - localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público - derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (carta de trato digno) - mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la entidad - informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	12	9	75%	4.76%	4%
Actualizar las tarifas para materiales, mano de obra y medidores	1	0	0%	4.76%	0%
Disminuir en 10% las reclamaciones acueducto, alcantarillado y aseo recibidas en relación al año anterior (5.285*10%=528)	528	208	39%	4.76%	2%
Desarrollo de actividades en el proceso de reliquidaciones	26,500	20890	79%	4.76%	4%
Control reliquidaciones acueducto	137,165,928	80134241	58%	4.76%	3%
Control reliquidaciones alcantarillado	48,147,026	30695424	64%	4.76%	3%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Control reliquidaciones aseo	23,000,000	18603089	81%	4.76%	4%
Gestionar el mejoramiento y desarrollo del software de gestión comercial para que permita:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- adjuntar archivos y/o documentos.</li> <li>- cuente con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.</li> <li>- emitir mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad</li> <li>- emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario</li> <li>- hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia</li> <li>- monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li> </ul>	1	1	100%	4.76%	5%
Actualizar los procedimientos de conformidad con el decreto 1166 de 2016.	6	6	100%	4.76%	5%

**Cumplimiento Total => 68%**

El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los **valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano**, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar, la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es **por inconformidad en lo facturado** en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmueble. En tercer lugar, la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es **por los cobros realizados por concepto de suspensiones**, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar, se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas límites de pago y suspensión.

## 5.2 UNIDAD DE 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 tercer trimestre de la vigencia 2021, se cumplió con el **70%** del plan de acción realizando las siguientes acciones programadas durante el año:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Campañas para reducción de IANC por fugas internas	4	3	75%	15%	11%



Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Seguimiento y reporte de las anomalías de medidores	12	9	75%	15%	11%
Seguimiento mediante informe de las perdidas por desviaciones significativa	12	8	67%	15%	10%
Actualizar costos de facturación conjunta servicio de aseo	1	0	0%	5%	0%
Hacer la solicitud de cobro de subsidios los primeros 5 días del mes al cierre de del último ciclo.	12	9	75%	5%	4%
Verificar la crítica de deshabitados, lotes, predios construcción	30,000	24159	81%	5%	4%
Cumplimiento dentro del mes con el cronograma de facturación	96	72	75%	5%	4%
Capacitación al personal y campañas de incentivos	2	1	50%	5%	3%
Realizar cargue al sui por cada servicio de las facturas de ac-alc y aseo	48	36	75%	5%	4%
Informe de sectores hidráulicos	12	9	75%	5%	4%
Pla de acción y fichas de indicadores	4	3	75%	2%	2%
Estadística de actividades	12	9	75%	3%	2%
Informe preoperaciones	12	9	75%	2%	2%
Informe de gestión IANC SSPD	6	5	83%	5%	4%
Informe DANE	12	9	75%	5%	4%
Reportar a sistemas semestralmente fechas proceso de facturación para ser publicadas en la página web	2	2	100%	3%	3%

**Cumplimiento Total => 70%**

En cuanto a la actualización de costos de facturación conjunta de servicio de aseo se tiene proyectado para el cuarto trimestre e implementar los nuevos costos para la aplicación en la vigencia 2022.

### 5.3 UNIDAD DE CARTERA

Dentro de la dependencia comercial se encuentra ésta oficina, la cual tiene como finalidad mantener una cartera sana, aumentar el recaudo y manejar fraudes e ilegales, para esto se hace necesario acudir a las etapa persuasiva la cual está dividida en actividades como: suspensión del servicio, cortes del servicio, notificar a los usuarios morosos, 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.

Así pues, en este tercer trimestre de la vigencia 2021, cumplió con el **62%** de las acciones programadas.

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Realizar corte del servicio de acueducto a usuarios ilegales	500	342	68%	10%	7%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Identificación, corte e inicio de proceso de defraudación de fluidos a clientes con acometidas no autorizadas	500	342	68%	9%	6%
Iniciar procesos de cobro persuasivo a usuarios y/o suscriptores morosos en la primera factura por medio de avisos	14000	8693	62%	9%	6%
Notificar a los usuarios morosos (1 a 5 facturas vencidas) las suspensiones del servicio por falta de pago	5000	3387	68%	8%	5%
Realizar invitación de pago a usuarios con morosidad de (1 a 5 facturas vencidas) durante la pandemia del covid-19	23000	24652	107%	8%	9%
Suspender el servicio a los usuarios morosos entre 1 y 5 facturas vencidas	3000	282	9%	8%	1%
Cortar el servicio a usuarios con más de cinco (5) facturas vencidas	2200	504	23%	8%	2%
Apertura de expedientes en cobro coactivo (usuarios con morosidad mayor a 6 meses)	720	322	45%	8%	4%
Hacer revisión a usuarios suspendidos y cortados sin pago	1200	682	57%	8%	5%
Definir predios demolidos y lotes	300	254	85%	8%	7%
Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación	12	9	75%	8%	6%
Presentar informes bimestrales a planeación	6	4.5	75%	8%	6%

**Cumplimiento Total => 62%**

Se recomienda realizar reajuste de la meta de la actividad "Realizar invitación de pago a usuarios con morosidad de (1 a 5 facturas vencidas) durante la pandemia del covid-19" puesto que superó la meta propuesta y los valores del plan de acción se miden sobre el 100%.

## 5.4 UNIDAD DE MICROMEDICIÓN

Esta unidad es quien realiza el seguimiento a las anomalías por micro medición, hace la gestión reposición e instalaciones de medidores para conexiones nuevas.

Para cumplir con el **67%** del plan de acción de año 2021 en el tercer trimestre, se realizaron las siguientes acciones programadas:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Reemplazar medidores que presenten problemas de medición como ( frenados, dañados, nubados vida útil etc)	2000	2372	119%	11%	13%
Instalación de medidores a suscriptores nuevos	1500	904	60%	11%	7%
Mantenimiento de macromedidores	50	44	88%	11%	10%
Gestión de traslado de medidores entre rejas	150	0	0%	11%	0%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Gestionar ante la dirección comercial y administrativa y financiera la consultoría para elaborar documento que permita la normalización de las condiciones técnicas de las acometidas de acueducto	2	2	100%	11%	11%
Enviar medidores para revisión a un laboratorio acreditado ante la ONAC	708	28	4%	11%	0%
Arreglo de fugas	800	633	79%	11%	9%
Diligenciar fichas de indicadores	12	9	75%	11%	8%
Presentar informes	4	3	75%	11%	8%
<b>Cumplimiento Total =&gt;</b>					<b>67%</b>

Es importante que la oficina de medidores realice una revisión de sus metas y reprograme la meta de la actividad de "Reemplazar medidores que presenten problemas de medición como (frenados, dañados, nubados vida útil etc)" ya que los resultados han incrementado por ende su cumplimiento se encuentra por encima de lo propuesto, siendo necesaria y para continuar brindando un excelente servicio que se haga un replanteamiento de meta.

## 5.5 UNIDAD DE FIDELIZACIÓN

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.

Para el tercer trimestre del año 2021, la oficina de fidelización solicita autorización para la modificación de las acciones programadas, debido que en el cuarto trimestre cumplieron con el **57%** de las acciones programadas en el plan de acción:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Realizar la caracterización, procedimientos y formatos del proceso de fidelización	1	1	100%	10%	10%
Realizar aforos de residuos sólidos a los grandes productores que tienen la prestación del servicio de aseo con la EAAAY.	50	14	28%	10%	3%
Aumentar la efectividad de la gestión comercial en el porcentaje de usuarios y/o suscriptores nuevos en la prestación de los servicios públicos prestados por la EAAAY.	10000	8653	87%	10%	17%
Vincular el mayor número de usuarios y/o suscriptores, en los servicios prestados por la empresa, en el sector rural del municipio de Yopal.	200	157	79%	10%	8%
Generar informe con las inconformidades de los usuarios en la terminación del contrato de aseo.	1	0	0%	15%	0%
Realizar oficinas móviles en los barrios del municipio de Yopal para resolver las peticiones y/o inconformidades de los usuarios en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	8	6	75%	15%	11%

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Registro de las peticiones de terminación del contrato público de aseo en el SYSMAN con PQR.	1000	732	73%	10%	7%
Informes de indicadores a la unidad de planeación	4	3	75%	10%	8%
Presentación de informes	6	1	17%	10%	2%
<b>Cumplimiento Total =&gt;</b>					<b>57%</b>

La oficina de Fidelización realizó modificación de la meta de la actividad "Aumentar la efectividad de la gestión comercial en el porcentaje de usuarios y/o suscriptores nuevos en la prestación de los servicios públicos prestados por la EAAAY" ya que se encontraba en 5000 y debido a que se amplió el equipo de trabajo aumentaron los resultados de esta, por lo que se solicitó cambiar la meta a 10.000.

Por otro lado, reportan que en razón a que el insumo requerido es la motivación a querer desvincularse del servicio de aseo es un formato escrito que los usuarios no diligencias y en las solicitudes de desvinculación no contienen los motivos, sin embargo, se ha logrado establecer cuando se realiza visita para desistimiento que las principales causas son dos: prestación del servicio de aseo (recolección y barrido de calles) y tarifas, se solicitó la modificación de la meta de 8 a 1 "Generar informe con las inconformidades de los usuarios en la terminación del contrato de aseo".

## 5.6 UNIDAD DE TARIFAS

La unidad de tarifas obtuvo un **80%** en el cumplimiento de las metas planteadas para el tercer trimestre del año 2021, producto del desarrollo de las siguientes acciones programadas:

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Actualizar la tarifa para el servicio de acueducto	3	2	67%	10%	7%
Actualizar la tarifa del servicio de alcantarillado	3	2	67%	10%	7%
Actualizar los costos del servicio de aseo por cambio de semestre calendario	2	2	100%	10%	10%
Calcular la tarifa para el servicio de aseo	12	9	75%	10%	8%
Realizar la liquidación del valor a pagar a cada una de las empresas de aprovechamiento y asistir al comité.	12	9	75%	10%	8%
Apoyo en la proyección de ingresos para la vigencia 2022	1	0	0%	10%	0%
Realizar la proyección del balance de subsidios y contribuciones de los servicios públicos domiciliarios prestados por la EAAAY, para la vigencia 2022	1	1	100%	10%	10%
Cargar en el SUI la información de tarifas y facturación	150	157	105%	30%	31%
<b>Cumplimiento Total =&gt;</b>					<b>80%</b>

Se recomienda a la unidad de tarifas la revisión de sus metas, ya que respecto al cargue en el SUI la información de tarifas y facturación su cumplimiento se encontró sobre el 100%.



## 5.7 UNIDAD DE CATASTRO DE USUARIOS

Esta oficina es la encargada de realizar la actualización de la base de datos catastral del municipio y así mantener un número exacto de propiedades y crecimiento de la población; para la vigencia del tercer trimestre 2021, se observa cumplimiento de acción de mejora pues diligenciaron la información pertinente y alcanzaron una ejecución del **64%**.

Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Seguimiento a las solicitudes de matrícula en la verificación de datos del suscriptor y del predio.	3000	1574	52%	25%	13%
Validación y actualización de información de suscriptores (nombre, cedulas, teléfonos, etc)	320	242	76%	25%	19%
Actualización base de datos códigos catastrales	43200	28311	66%	25%	16%
Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación	12	9	75%	13%	10%
Presentar informes bimestrales a planeación	6	3	50%	12%	6%

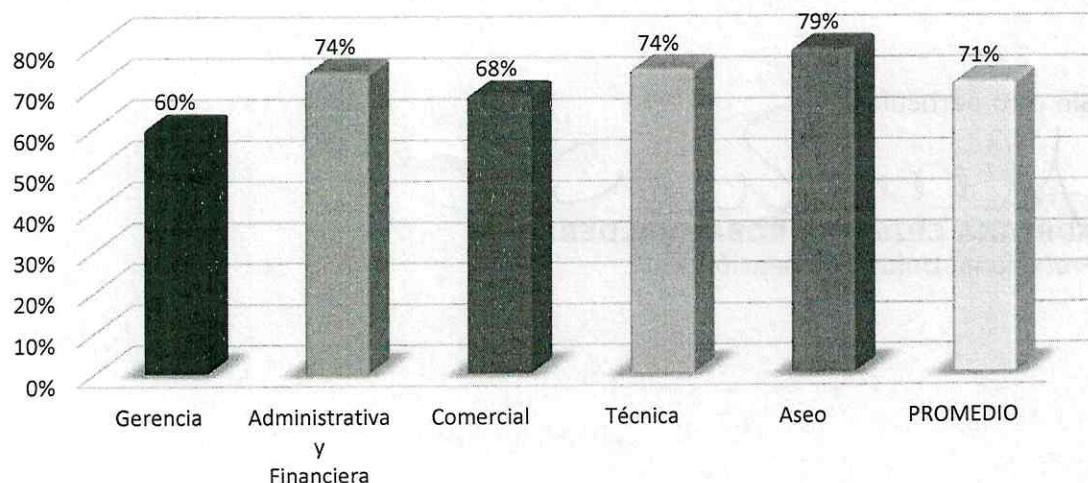
**Cumplimiento Total => 64%**

La unidad de catastro de usuarios realizó solicitud de modificaciones a la meta de "Validación y actualización de información de suscriptores (nombre, cedulas, teléfonos, etc)" de 9992 a 320 actualizaciones, esto ya que la inicialmente era la meta que se había fijado en el año 2020, pues el jefe de la unidad en ese momento contó con dos apoyos y realizó una actualización masiva, homologando una base remitida por la oficina de Planeación de la Alcaldía Municipal, por consiguiente no se realizó un reajuste de estas metas de acuerdo a la realidad, pues actualmente no se cuenta con ningún apoyo de personal para continuar con el rendimiento del año anterior.

## CONCLUSIONES

- Durante el tercer trimestre del año en vigencia 2021, hubo un cumplimiento general promedio por parte de las direcciones de la EAAAY EICE ESP del **71%** gracias al trabajo integrado de todas las direcciones y oficinas de la empresa, basados en proyectos y acciones para mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.
- Para este trimestre hubo un avance del 22% en comparación al segundo trimestre, siendo este un avance significativo a pesar del incumplimiento de reporte de información de la Oficinas de Prensa, y Responsabilidad Social.
- La dirección que obtuvo menor cumplimiento fue **Gerencia** con un **60%**, esto se debe al no reporte de las oficinas de prensa y responsabilidad social en cuanto al diligenciamiento del plan de acción.
- Con ocasión al no reporte de información por dos unidades (prensa y responsabilidad social), se continúa con la alarma de posible materialización de riesgos de gestión, por lo que se invita a los directores a tomar las acciones correctivas del caso para evitar que se materialice un riesgo que para la empresa se encontraba como nulo, pero que posterior a este informe se debe evaluar para su recalificación y seguimiento.
- Se debe tener en cuenta que para el diligenciamiento de los planes de acción se debe incluir el costo de los proyectos y la fuente de financiación para que sea consignado en el campo correspondiente, como las observaciones que consideren necesarias para explicar el resultado de la meta.

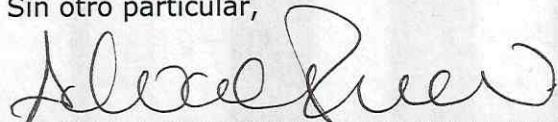
## CONSOLIDADO DE DIRECCIONES



## 7. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a cada director de proceso realice seguimiento al avance en el cumplimiento de las metas escritas en su plan de acción, para lograr un desarrollo eficiente del mismo y obtener los resultados esperados para así implementar acciones de mejora.
- ✓ Es indispensable que los responsables de cada plan de acción programado, revise aquellas metas que se encuentran próximas a su cumplimiento o que ya llegaron a su 100%, si es necesario se replanteen, con el fin de continuar ejecutando las acciones programadas de cada proyecto.
- ✓ La planeación y ejecución de los planes de acción deben ir de la mano con el plan de inversiones y así tener un avance exitoso a lo largo del año en su desarrollo, aportando crecimiento institucional.
- ✓ Se solicita a todas las direcciones realizar mesas de trabajo para analizar y verificar todas las acciones programadas durante el año, y así mismo analizar el avance que han tenido en cada una de las metas programadas.
- ✓ Es indispensable que cada director realice comités de trabajo con los líderes de proceso para analizar los resultados de las metas de cada trimestre con el fin de buscar planes estratégicos y de mejoramiento para el cumplimiento de las metas programadas.
- ✓ Finalmente, se sugiere a la Gerencia, las oficinas de prensa y responsabilidad social, mayor compromiso con el diligenciamiento de los respectivos planes de acción, ya que altera el promedio final de cada trimestre ocasionando una posible materialización de riesgo, por el no reporte de la información de estas oficinas. Por lo mismo, se solicita se tomen los correctivos del caso pues como es de su conocimiento, la EAAAY al ser una entidad pública debe cumplir con unos tiempos y plazos específicos para el reporte y publicación de la información.

Sin otro particular,



**ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**

Profesional Unidad Planeación