EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP

INFORME DE GESTIÓN A DICIEMBRE 2019

VIGENCIA 2019

Informe 812.25.01.0085.20 del 12 Febrero de 2020.
Consolidó: Adriana Cristina Rosas Valderrama // Profesional Planeación

EQUIPO DIRECTIVO

BAULIO CASTELBLANCO VARGAS
GERENTE EAAAY

CARLOS ANDRÉS CORREGIDOR BENAVIDES
DIRECTOR ADMINSITRATIVO Y FINANCIERO

DORYS HOLGUÍN PARRA
DIRECTOR TÉCNICO

NIYER LOZANO VALLEJO
DIRECTOR COMERCIAL

NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTÍNEZ
DIRECTOR ASEO

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP "EAAAY EICE ESP", es prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y sus actividades complementarias de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos de origen residencial o comercial. Su naturaleza jurídica es la de una empresa industrial y comercial del estado, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y capital independiente, de conformidad a la Ley 489 de 1998.

El objetivo de la visión de la alta dirección "***EN DEFENSA DE LO PÚBLICO CON CALIDAD Y SERVICIO OPORTUNO***", es articular las actividades institucionales de conformidad con su competencia legal, y establecer los objetivos estratégicos y metas que enmarcan los planes de acción a través del plan de gestión y resultados de la vigencia 2016 – 2019 adoptado a través de la resolución N° 0328 del 17 marzo de 2017, contando de esta manera con un instrumento de evaluación de la Gestión.

Es importante recalcar, que la EAAAY suscribió con la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un Acuerdo de Gestión en el cual se establecieron acciones de mejora y de mantenimiento en los componentes administrativo, financiero, comercial, técnico – operativo y reporte de información al SUI, que permitan mantener la eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Para ello se estableció una línea base resultado de visita de inspección realizada del 17 al 19 de julio de 2018, y a partir de allí se concertaron e identificaron objetivos, acciones, indicadores, metas y plazos. El Acuerdo de Gestión tiene establecido la presentación de informes bimestrales de seguimiento a los compromisos adquiridos, los cuales son monitoreados por la Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

En la resolución No. SSPD – 20196000000065 del 15/03/2019 se establece un periodo de estabilización y se levanta la toma de posesión de la EAAAY EICE ESP restableciéndose en ese momento la Junta Directiva; para posteriormente en la Resolución No. SSPD – 20191000058895 del 17/12/2019 se da por terminado el periodo de estabilización definido para la EAAAY EICE ESP y el 23 de Diciembre el Sr. Alcalde Rene Leonardo Puentes nombra al Dr. Braulio Castelblanco Vargas como Gerente de la empresa.

El presente informe de gestión recopila todas las acciones de la EAAAY EICE - ESP, sus principales logros y los avances en su dimensión social, ambiental y económica, teniendo como base de trabajo las políticas históricas enmarcadas dentro del plan de gestión y resultados vigente, su articulación con el plan de acción 2019 y la visión de la alta dirección.

1 PLANEACIÓN ESTRATEGICA

El Plan Gestión y Resultados es una herramienta de gestión, en la cual se establecen las directrices y orientaciones enmarcadas en las políticas, estrategias y actividades encaminadas al cumplimiento del objeto misional y la visión corporativa.

El direccionamiento Estratégico contenido en el PEI "***EN DEFENSA DE LO PÚBLICO CON CALIDAD Y SERVICIO OPORTUNO***" es la carta de navegación de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal para los años 2016-2019 y constituye la base para la formulación de los planes de acción anuales para cada uno de los procesos y el seguimiento y logro de las metas de gestión en el marco legal de los servicios públicos y el fortalecimiento Empresarial.

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

El compromiso de todo el capital Humano y la gestión por procesos, permite el desarrollo de estrategias en cada área, obteniendo los resultados esperados y el cumplimiento al objeto misional empresarial cumpliendo con nuestras metas del PEI "***EN DEFENSA DE LO PÚBLICO CON CALIDAD Y SERVICIO OPORTUNO"***, para continuar aportando de manera significativa en el desarrollo social y económico del Municipio.

1.1 MISION, VISION Y PRINCIPIOS ETICOS EMPRESARIALES

MISION

Aportar bienestar y calidad de vida a la sociedad Yopaleña, con el suministro optimo y continuo de agua potable, la conducción sanitaria de residuos líquidos y la recolección y disposición final de basuras, aplicando en cada caso avances científicos y tecnología de punta; así mismo promoviendo el desarrollo y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.

VISION

Ser una empresa líder en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con mayores indicadores de cobertura en la atención al cliente, niveles de excelencia en la aplicación tecnológica y efectividad en las operaciones económicas, que garanticen su crecimiento y la hagan auto sostenible.

PRINCIPIOS ETICOS

La EAAAY EICE ESP debe dar cumplimiento a la Constitución Política y las leyes; de forma que el servicio prestado constituya una materialización de los derechos de los ciudadanos y apoye a la construcción de un Estado Social de Derecho, lo cual exige una fuerte estructura moral, ética, de orden personal y empresarial, que refleja una actividad transparente, honesta, equitativa y eficaz.

HONESTIDAD: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE ESP, serán coherentes con los propósitos misionales, obrando de forma clara y objetiva dentro y fuera de la institución.

COMPROMISO: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE ESP buscarán siempre el crecimiento personal y lo mejor para la Entidad, bajo el precepto que cada uno es gerente de sí mismo y de su puesto de trabajo.

IMPARCIALIDAD: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE ESP, serán equitativos ofreciendo el mejor trato a todos, sin establecer diferencia de ninguna índole.

RESPETO: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE ESP, basarán sus actuaciones en reconocimiento por la individualidad, fomentando el aprecio y la valoración de las cualidades y competencias de los demás y valorando sus derechos.

RESPONSABILIDAD: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para en EAAAY EICE ESP actuarán en el cumplimiento de sus funciones asumiendo las consecuencias de sus actos u omisiones.

COLABORACION: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE ESP trabajarán en equipo aportando los conocimientos y competencias para la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo y el logro del bien común, apoyándose mutuamente para alcanzar los objetivos institucionales

MEDIO AMBIENTE:

- ✓ Doy ejemplo, con un adecuado manejo del recurso hídrico
- ✓ Asumo con respeto y responsabilidad la protección y conservación del medio ambiente, utilizando dentro de la entidad prácticas ecológicas en el manejo de los recursos físicos.
- ✓ Realizo permanentemente acciones orientadas a la sensibilización, tanto de los funcionarios de la Entidad como de los usuarios sobre la necesidad e importancia de proteger el recurso hídrico a través de la educación ambiental.

1.2 ESTRATEGIAS, OBJETIVOS Y METAS 2016-2019

ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

- ✓ REORGANIZACIÓN Y PLAN ESTRATÉGICO PROPIO

  Plan que responda al cubrimiento de necesidades propias que reflejen las de los usuarios mismos.

- ✓ PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS Y BUEN USO DE LOS MISMOS..

  Cumplimiento de la ley y la normatividad en la contratación, transparencia en la ejecución de los recursos públicos, esfuerzo especial en el seguimiento, diagnóstico y análisis de resultados para retroalimentación y mejoramiento continuo

- ✓ CONTROL Y AUTOCONTROL.

  Máxima certificación de calidad y servicio. Directores y funcionarios comprometidos con el objeto de la empresa prestadora de servicios, involucrados con un Plan Estratégico anti-corrupción fundamentalmente, pero también enfocado hacia la eficiencia y la efectividad

- ✓ AUTONOMÍA Y AUTOSUFICIENCIA.

La EAAAY busca obedecer a sus propios requerimientos y adicionalmente encontrar las modalidades esenciales para formar y capacitar su planta de funcionarios para cumplir con los parámetros de calidad que permitan una adecuada prestación de los servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios. Además de lo anterior, establecer procesos y procedimientos que promuevan la autosuficiencia con el acompañamiento necesario desde la Alta Gerencia.

✓ INTEGRALIDAD EN LA GESTIÓN.

Establecer una serie de actividades interactivas entre las áreas que permiten un trabajo mancomunado y respetuoso de los saberes y las competencias, en búsqueda del beneficio colectivo por encima del particular. No existen ya "ruedas sueltas", pues el trabajo integrado en la toma de decisiones no permite por sí mismo romper la cadena, ya que el autocontrol, el control y el seguimiento intensivos, proporcionan los elementos necesarios para ejercer las medidas correctivas inmediatas y así documentándolas, cada vez menos se deben ejercer correctivos y más bien enfatizamos en las medidas preventivas.

✓ DE LA OFICINA A LA COMUNIDAD.

Descentralizar el ejercicio de la EAAAY con la comunidad. Búsqueda de nuevas formas y alternativas de comunicación directa en el marco de la resolución de conflictos.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

✓ MEJORAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

Asegurar la eficiencia (continuidad, cobertura y calidad) en la prestación de los servicios públicos operados por la Empresa teniendo en cuenta la sostenibilidad ambiental y las condiciones especiales de operación del servicio de acueducto mediante los sistemas de emergencia y la futura implementación de los sistemas definitivos, además de contemplar la reposición y ampliación de los sistemas de alcantarillado y aseo.

✓ GARANTIZAR LA VIABILIDAD FINANCIERA

Asegurar la disponibilidad de Ingresos mediante la gestión efectiva de facturación y logro de otras fuentes de financiación como producto de la formulación y viabilidad de proyectos de inversión en beneficio de los servicios prestados.

✓ MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL

Fortalecer programas de la Gestión Comercial, desarrollando prácticas efectivas orientadas a la comunicación y satisfacción de los usuarios.

✓ FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL

Encaminar la Empresa hacia la Planeación Estratégica, la Gestión del Talento Humano y la oportunidad de la información a la comunidad y entes de vigilancia y control.

✓ SOSTENIBILIDAD DE MECI Y SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Desarrollar un Modelo de Gestión Integral Empresarial basado en la integración de procesos, fortalecimiento y el mejoramiento continuo de GP1000, ISO9001:2015, ISO14001:2015 e ISO18001:2007.

ACTIVIDADES Y METAS

Cada uno de los objetivos institucionales cuenta con actividades y metas que permitirá el logro y cumplimiento de los mismos, y estará definida a través de las acciones que se plasmen en cada vigencia a través del Plan de acción por procesos. Lo anterior, permite enlazar cada una de las actividades de la Empresa hacia un mismo logro definido en el presente PGR y su componente estratégico.

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
REORGANIZACIÓN Y PLAN ESTRATÉGICO PROPIO **PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS Y BUEN USO DE LOS MISMOS**	Mejorar La Eficiencia Y Eficacia En La Prestación De Los Servicios De Acueducto, Alcantarillado Y Aseo	1. Construcción y optimización de las redes de Acueducto y Alcantarillado 2. Mantener la continuidad del servicio de Acueducto. 3. Actualizar el Catastro de Redes y usuarios de Acueducto y Alcantarillado 4. Optimizar los estándares de Calidad del Agua y Agua Residual 5. Controlar las pérdidas de Agua 6. Fortalecer el Manejo de Residuos Sólidos 7. Mejorar el desempeño Ambiental
AUTONOMÍA Y AUTOSUFICIENCIA	Garantizar La Viabilidad Financiera	1. Mejorar los Ingresos Operacionales 2. Control de Gastos 3. Actualización Estructura Tarifaria Servicio de Acueducto y Alcantarillado 4. Consecución de fuentes de financiación para Inversión
DE LA OFICINA A LA COMUNIDAD	Mejorar La Gestión Comercial	1. Desarrollar un Programa de Micro medición. 2. Asegurar la resolución de PQR 3. Apropiación Ciudadana 4. Recuperación de Cartera 5. Eficiencia del Recaudo
INTEGRALIDAD EN LA GESTIÓN	Fortalecimiento Empresarial	1. Desarrollo de la Planeación Estratégica. 2. Gestión del Talento Humano 3. Oportunidad en la Información Empresarial
CONTROL Y AUTOCONTROL	Sostenibilidad De Meci Y Sistema De Gestión De La Calidad	1. Formular y consolidar un Sistema Integrado de Gestión. 2. Alistamiento para la ejecución de Auditorias de Certificación del SGC 3. Mejoramiento del MECI y de Control Interno Contable.

2 RESULTADOS PLAN DE GESTION Y RESULTADOS

I. DIRECCIONAMIENTO TECNICO DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE YOPAL

1. CUMPLIMIENTO DEL PUEA

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% TOTAL DE CUMPLIMIENTO
CUMPLIMIENTO A LOS PROYECTOS PLANTEADOS EN EL PUEAA	% de cumplimiento del Plan	100%	8 proyectos	91.1%

El PUEAA actual es provisional, se creó el 25 de Julio de 2013 debido al colapso de la PTAP convencional de la ciudad y mantiene su vigencia hasta la puesta en operación de la PTAP definitiva que actualmente se encuentra en construcción.

El PUEAA estableció acciones a través de ocho proyectos en el corto, mediano y largo plazo:

- Seis proyectos a corto plazo (Abastecimiento con flotilla de carro tanques, Plan de contingencia 2013, Abastecimiento a la comunidad con 6 pozos profundos), se ejecutaron en un 100%,
- El séptimo proyecto a ejecutar en el mediano plazo, obtención de un caudal total de 560 lps por construcción de siete pozos profundos (Talleres de la Secretaría de Obras públicas, Villa María 2, Hospital Nuevo, Colegio Braulio, Manga de Coleo, Central Abastos, Núcleo Urbano 2), cuenta con un avance de 33,42% debido a que se esperaba un total de 560 lps (80 lps por cada pozo) y se obtuvo en total de 167.1 lps, al no perforarse el pozo proyectado Hospital Nuevo, el de Secretaría de Obras Públicas resultó fallido y los pozos perforados no suministran el caudal esperado de 80 lps por pozo.
- El octavo proyecto a largo plazo que se encuentra en ejecución es la planta definitiva, cuyo avance de obra es del 98.6%.

Con base en lo anterior, el PUEAA se encuentra con un cumplimiento global del 91.1% representado en 7.28 proyectos ejecutados respecto de 8 proyectos a ejecutar.

2. CUMPLIMIENTO DEL PSMV

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% TOTAL DE CUMPLIMIENTO
CUMPLIMIENTO PSMV	% de cumplimiento del Plan	100%	17 proyectos	85%

Se evidencia un avance del 85% de la ejecución global del PSMV, se realizó el informe final de cumplimiento de PSMV, siendo necesario verificación del cumplimiento de cada uno de los proyectos con sus respectivos soportes, permitiendo corroborar que se ejecutaron quince (15) proyectos completamente y dos (2) proyectos no fueron ejecutados en su totalidad como lo son: Construcción

unidades de sedimentación y los Estudios y diseños renovación colector Av 40 entre carrera 29 y caño seco. Tres (3) proyectos fueron ejecutados parcialmente como lo son: Adecuación de las líneas de flujo con un 63.8%, Elaboración de catastro de redes de alcantarillado 60% se ha realizado con el personal disponible de la Unidad de Alcantarillado el cual es limitado por eso no se cuenta con un rendimiento alto, el catastro de redes de acueducto es casi está definido en su totalidad, sin embargo, es importante aclarar que el 100% no se puede tener dado el crecimiento poblacional atípico de la ciudad de Yopal, la renovación redes centro con 45.43%.

Es de aclarar que el proyecto correspondiente a los Estudios y diseños Emisario Alterno El Porvenir-Aeropuerto fueron elaborados por el consultor Bladimir Castro en Marzo de 2019 y se encuentra en ejecución el contrato N°037-2019 objeto contractual "Renovación y ampliación de la capacidad hidráulica del emisario final N°1 del alcantarillado sanitario y obras complementarias en el casco urbano del Municipio de Yopal - Departamento de Casanare", bajo convenio interadministrativo 1256 de 2019 celebrado entre la Gobernación Acuatodos.

El vencimiento del PSMV fue el 14 de mayo de 2019, se encuentra en proceso de ejecución la consultoría a través del contrato 0074 de 2019, la cual será la encargada de formular el nuevo PSMV para el municipio de Yopal para los próximos 10 años.

Se participó en mesas de trabajo con el Consorcio Saneamiento, empresa consultora encargada en la formulación del PSMV para el casco urbano de Yopal, contrato 074 de 2019, con el propósito de establecer las metas globales e individuales de DBO_5 y SST para la cuenca del Río Cusiana, así como para evaluar el avance de ejecución de dicho contrato.

Avance en el cumplimiento de los requerimientos PSMV

TOTAL EJECUTADO DE PROYECTOS	**17**
TOTAL PROYECTOS A EJECUTAR	**20**
%AVANCE	**85%**

3. CUMPLIMIENTO DEL PGIRS

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% TOTAL DE CUMPLIMIENTO
CUMPLIMIENTO A LOS PROGRAMAS PLANTEADOS EN PGIRS	% de cumplimiento del Plan	100%	5 proyectos	95.2%

De los cinco (5) proyectos contemplados en el PGIRS, en el corto plazo para el año 2019, se ha ejecutado durante el 2019 4,76, para un total ejecutado hasta 31 de diciembre de 2019 de 95.2 %

TOTAL EJECUTADO DE PROYECTOS	**4,76**
TOTAL PROYECTOS A EJECUTAR	**5**
%AVANCE	**95.2%**

Es necesario que se establezca en el PGIRS -2015 los responsables de la ejecución de cada proyecto y programa planteado, de igual forma determinar el porcentaje de cumplimiento de acuerdo al plazo de ejecución (corto, mediano y largo plazo). Se requiere solicitar la modificación del PGIRS a la alcaldía, enmarcándolo dentro de las necesidades reales del servicio de aseo del municipio de Yopal.

4. ACTUALIZACIÓN DEL PDC

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% TOTAL DE CUMPLIMIENTO
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PDC	% CUMPLIMIENTO	100%	1 proyecto	100 %

Se suscribió el contrato de consultoría 064.18 con el objeto de "prestar servicio de consultoría para la formulación del plan de gestión del riesgo de desastres y el ajuste al plan de contingencias y emergencias resolución EAAAY 0937.17, en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Yopal, de acuerdo a la legislación vigente y la regulación de la SSPD", en la vigencia 2019 se recibió el producto en cuatro capítulos, 1. Plan de Gestión del Riesgo, que se encuentra en proceso de validación por parte de la EAAAY, y los capítulos 2, 3 y 4 que contienen los planes de Contingencia para la prestación de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo y ya fueron subidos a la plataforma SUI, y allí pueden consultarse.

5. ELABORACIÓN DEL PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% TOTAL DE CUMPLIMIENTO
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	PROYECTOS EJECUTADO / PROYECTOS FORMULADO	7 proyectos	0 proyectos	0%

Se radico proyecto al Municipio de Yopal, con el fin de solicitar apoyo en recursos.

a. OPTIMIZACIÓN HIDRÁULICA DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN DE LA CIUDAD DE YOPAL (ETAPA 1 - FASE I) - MUNICIPIO DE YOPAL DEPARTAMENTO DE CASANARE.

REDES DISTRIBUCIÓN	$ 36,426,177,107.94
Interventoría obra civil	$ 1,794,393,585.00
Interventoría suministro	$ 431,679,321.46
Seguimiento MVCT	$ 728,523,542.16
Interventoría Fortalecimiento institucional y/u otras consultorías	$ 728,523,542.16
TOTAL	**$ 40,109,297,098.72**

b. ELABORACIÓN DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE YOPAL DEPARTAMENTO DE CASANARE.

Radicado Alcaldía Nº 2019122464 (02/07/2019)2019122464 (02/07/2019)

Valor Consultoría	$ 6,724.782.355.00
Interventoría	$ 403.486.941.00
Supervisión	$ 93.632.000.00
TOTAL	$ 7.221.901.296.00

c. "CONSTRUCCIÓN LÍNEA DE CONDUCCIÓN DESDE EL PUENTE DE LA CABUYA HASTA EL PUNTO DE CONEXIÓN A LA RED DE DISTRIBUCIÓN (CALLE 5TA) DEL ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL – CASANARE"

Radicado 29936.19 (31/12/2019)

Costo directo	$ 9,546,818,621
Subtotal plan de manejo de tráfico, señalización y desvíos	$ 194,911,387
Subtotal plan de manejo ambiental	$ 323,485,191
Valor total construcción	$ 10,065,215,199
Interventoría obra civil y suministro	$ 942,585,524
Supervisión	$ 39,424,000.00
COSTO TOTAL PROYECTO	**$ 11,047,224,723**

PROYECTO PRESENTADO A LA GOBERNACIÓN DE CASANARE

d. "CONSTRUCCIÓN LÍNEA DE CONDUCCIÓN DESDE EL PUENTE DE LA CABUYA HASTA EL PUNTO DE CONEXIÓN A LA RED DE DISTRIBUCIÓN (CALLE 5TA) DEL ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE YOPAL – CASANARE"

Radicado No 15990.19 (15/08/2019)

COSTO DE OBRA (ajustado al Peso) - Siete (7) Meses	**$ 9,609,548,073.00**
INTERVENTORÍA (ocho (8) meses)	$ 864,563,070.00
SUPERVISIÓN (ocho (8) meses)	$ 39,424,000.00
TOTAL PROYECTO	**$ 10,513,535,143.00**

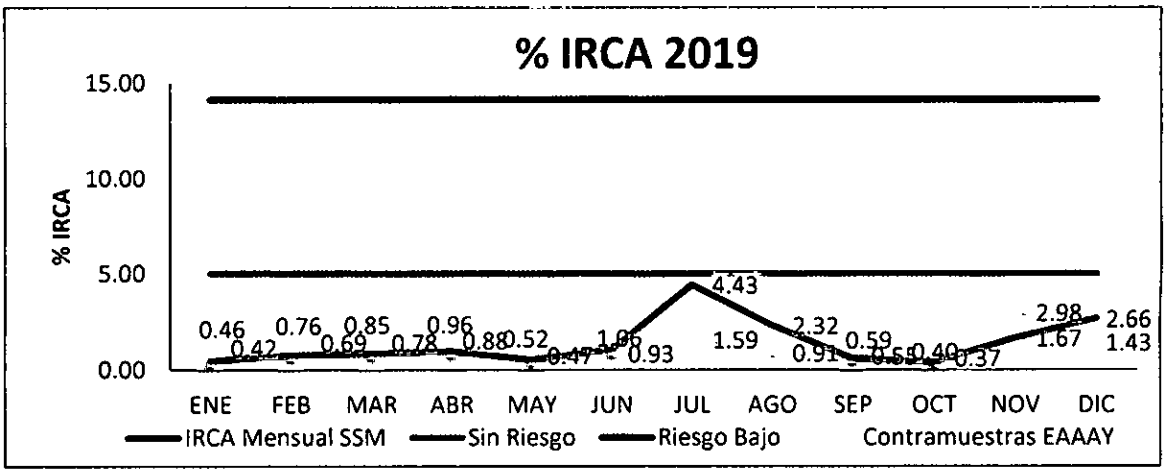
II. OPTIMIZAR LOS ESTÁNDARES DE COBERTURA, CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL AGUA POTABLE

1. INDICE DE RIESGO DE CALIDAD DE AGUA

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
INDICE DE RIEGO CALIDAD DEL AGUA	FORMULA IRCA < 5	<5	1.57%	100%

MONITOREOS DE VIGILANCIA, a través de monitoreos diarios concertados con la Secretaria de Salud Municipal se realiza el cálculo del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua IRCA, indicador que permite establecer si el agua suministrada cumple con los parámetros físico-químicos y bacteriológicos solicitados por normatividad para el suministro de agua potable, apta para consumo humano.

Durante el periodo de informe, se han realizado 252 monitoreos de vigilancia con un IRCA consolidado de 1.57% nivel Sin Riesgo, valor que corrobora que los sistemas de agua potable que opera la empresa suministran agua apta para consumo humano.



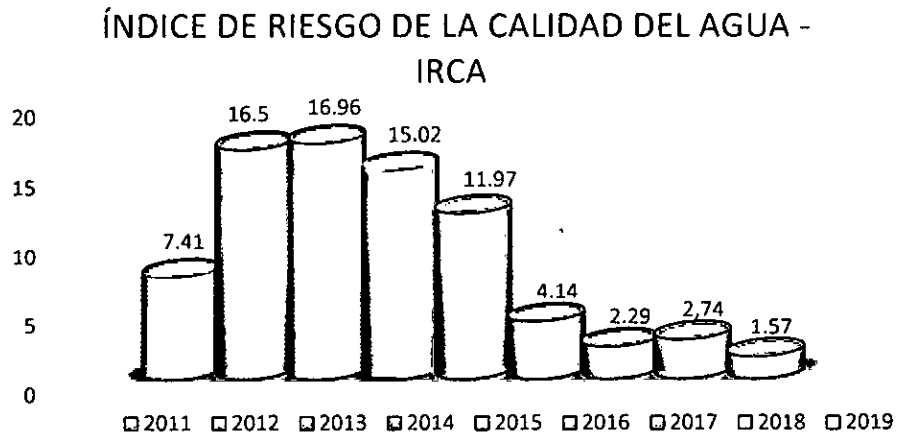
Cabe resaltar que el indicador disminuirá en el momento que se ajuste el IRCA del mes de junio en la plataforma SIVICAP, el cual fue objeto de aclaración de controversias ante el INS por el resultado de cuatro muestras consecutivas que presentaron recuento para coliformes totales y en donde las contramuestras no presentaron resultados similares, controversia que fue fallada a favor de la empresa.

En la gráfica del comportamiento histórico del IRCA se muestra como desde el colapso de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Buenavista ha evolucionado el suministro de agua Sin Riesgo a la comunidad de Yopal. Mostrando así que las diferentes estrategias implementadas han permitido cumplir el objetivo de suministro de agua potable.

Entre las que se han destacado:

- Conexión de pozos de baja producción a la red de distribución
- Operación constante de los Pozos de Gran Producción
- Puesta en marcha de la Planta Alterna
- Rehabilitación del paso elevado "El Grande"
- Puesta en marcha de la Planta Conciliada

Gráfica. Comportamiento histórico IRCA años 2011 a 2019



2. MANTENER LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO

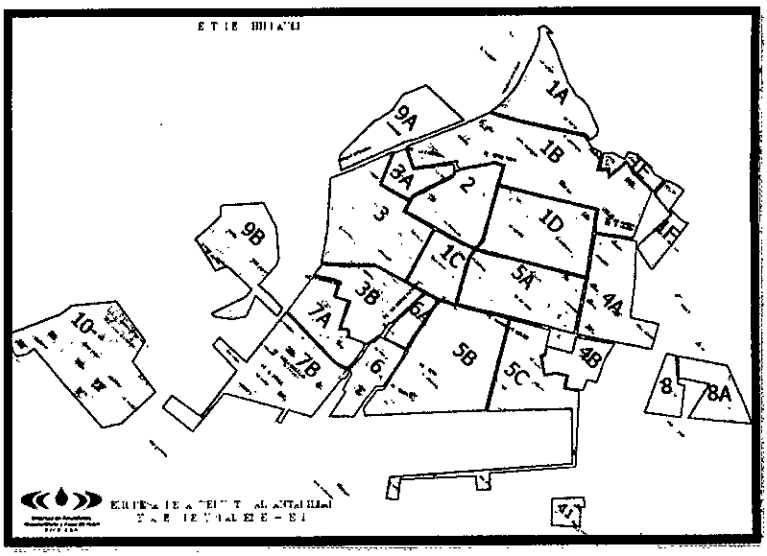
DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
CONTINUIDAD DE ACUEDUCTO	((Número total de barrios del casco urbano X 365 - Numero de Barrios Afectados del casco urbano X Numero Promedio de días en que se afectaron los barrios en el casco urbano) / (Número total de barrios del casco urbano X 365)) *100	100%	97.6%	97.6%

2.1 Redes de distribución

En el siguiente cuadro se describen longitudes, diámetros de las redes de distribución de acueducto de la ciudad de Yopal.

RED DE DISTRIBUCIÓN ACUEDUCTO YOPAL 2019			
No	**DIÁMETRO EN (IN)**	**LONGITUD (m)**	**%**
1	1 1/4"	140,06	0,04
2	2"	24.116,99	6,69
3	3"	231.344,49	64,17
4	4"	29.800,49	8,27
5	6"	41.653,84	11,55
6	8"	14.767,50	4,10
7	10"	6.188,59	1,72
8	12"	10.526,92	2,92
9	16"	1.955,29	0,54
TOTAL		**360.494,18**	100,00
RED DE CONDUCCIÓN ACUEDUCTO YOPAL 2019			
No	**DIÁMETRO EN (IN)**	**LONGITUD (m)**	**%**
1	12"	1.040,92	4,04
2	16"	10.762,73	41,75
3	18"	12.686,99	49,22
4	24"	1.285,68	4,99
TOTAL		**25.776,31**	**100,00**

PLANO SECTORES HIDRÁULICOS



En el año 2019, el sistema operó por gravedad y por bombeo. Por gravedad desde el Sistema Alterno De Tratamiento La Vega donde el módulo 1 (planta alterna) tiene una producción promedio de 160 L/s abasteciendo los sectores hidráulicos 1A, 1B, 1D, 1E, 1F, 4A, 4B, 5A, 8, 8A. El módulo 2 (planta conciliada) tiene una producción promedio de 165 L/s abasteciendo los sectores hidráulicos 1C, 2, 3, 3A, 3B, 6, 6A, 9A, 9B.

La operación por bombeo se realiza desde los pozos profundos de Gran Producción, Central de Abastos II (24 horas) y abastece los sectores hidráulicos 7A y 7B, el pozo Manga de Coleo (24 horas) abastece los sectores 5B y 5C, el pozo Núcleo Urbano II (16 horas) abastece el sector 10 y pozos profundos de Baja Producción como el pozo de Raudal Américas (10 horas) abastece el sector hidráulico 11.

Continuidad de prestación de servicio de acueducto

La resolución 2115 de 2007 expedida por el Ministerio de Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, tipifica que la continuidad está determinada por el índice de continuidad (IC) el cual mide la cantidad de horas de suministro al día, medidas en un mes para ello se explica la ecuación aportada por la resolución mencionada en el siguiente cuadro.
Explicación Porcentaje de Continuidad (%).

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Csi = ((Fi x 365-Di x Ei) / (Fi x 365))	%	Fi	Numero Total de Barrios del casco urbano Municipio de Yopal en el Año (i) ,(Para el año 2013 Tomamos 138 Barrios para Yopal)	Base de datos , Direccion comercial EAAAY
		Di	Numero de Barrios afectados del casco Urbano municipio de Yopal en el año (i).	INFORMES FONTANEROS
		Ei	Numero promedio de dias en que se afectaron los barrios en el casco urbano municipio de Yopal en el año (i).	INFORMES FONTANEROS

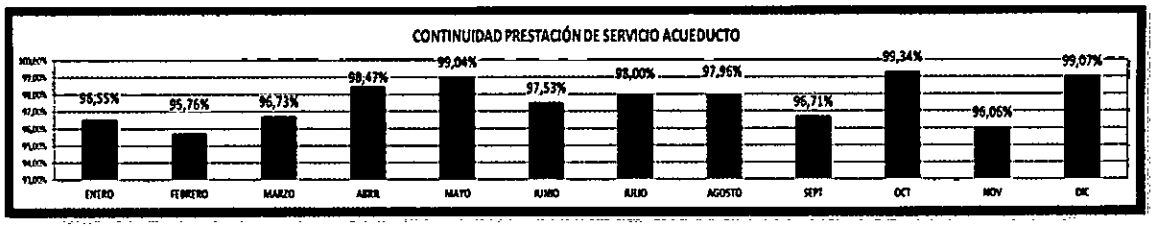
Indicador de Continuidad (h/día).

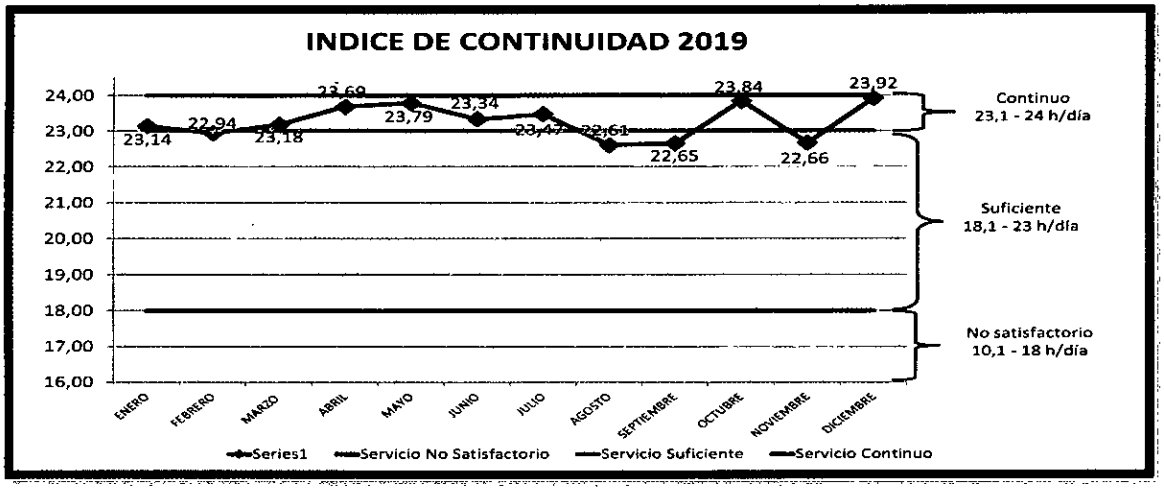
$$IC = \left(\frac{\Sigma\ (Nhs)_j \times (Ps)_j}{(730) \times (Pt)} \right) \times \left[\frac{24h}{dia} \right]$$

Donde:

$(Nhs)_j$ = Número de horas prestadas en un mes en el sector j
$(Ps)_j$ = población servida del sector j
730 = Número de horas que tiene un mes
(Pt) = población total servida por la persona prestadora.

Índice de Continuidad acumulado año 2019





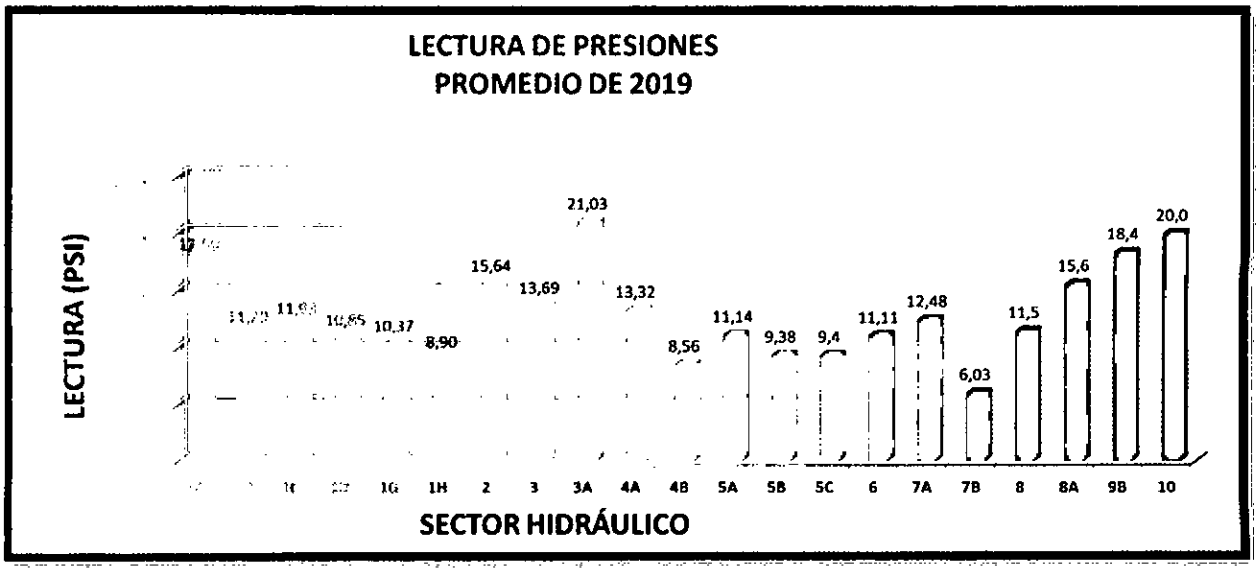
En la operación del año 2019 del sistema de acueducto, donde se cuenta con dos fuentes de abastecimiento, Fuente superficial de la Quebrada la Tablona y Fuente Subterránea de los pozos profundos de gran y bajo caudal, se ha logrado garantizar la prestación del servicio de acueducto con **Continuidad**, teniendo para el año 2019 un porcentaje del 97,60%, que equivale a una prestación de 23,27 horas diarias.

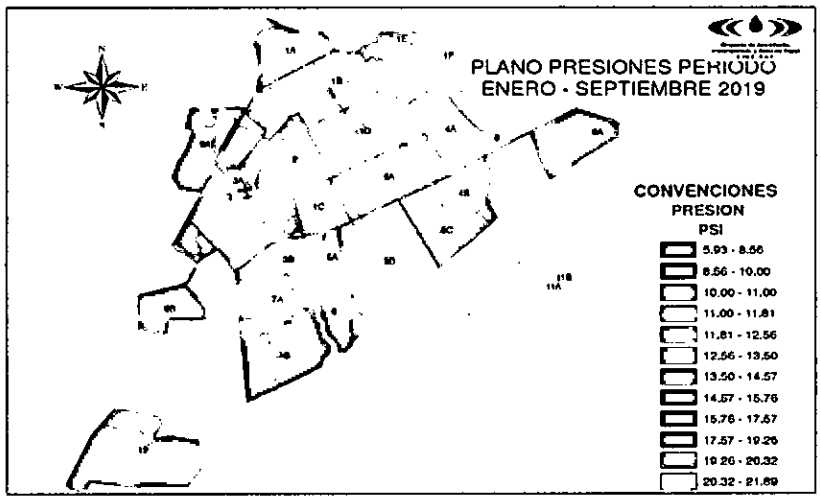
En los últimos cuatro meses se observa una leve disminución en la continuidad debido a las constantes suspensiones del servicio de acueducto ocasionadas por el proceso de pavimentaciones de vías que adelanta la alcaldía de Yopal, por lo cual se obliga a suspender el servicio para la reubicación y/o cambio de redes de acueducto en los sectores donde se hace las intervenciones para pavimentación.

Para el mes de Noviembre se superó los inconvenientes técnicos en el pozo profundo de Manga de Coleo lo que obligó a salir de operaciones al pozo Villamaría y así hacer la distribución del caudal disponible desde la fuente superficial y pozos profundos garantizando la continuidad del servicio.

Presiones de prestación de servicio de acueducto

Las presiones de servicio en la red de distribución se monitorean a través de 52 manómetros instalados la red, dichas presiones han mejorado para este año teniendo en cuenta la entrada en operación de los módulos 1 y 2 del Sistema de tratamiento de la Vega, también es importante mencionar que, debido a las restricciones en las líneas de conducción para transportar mayor caudal, se continua con la operación de pozos profundos, garantizando presiones adecuadas en el sistema de acueducto. A continuación, se presenta la gráfica de presiones promedio en lo avanzado del año 2019.





2.2 Sistema de potabilización

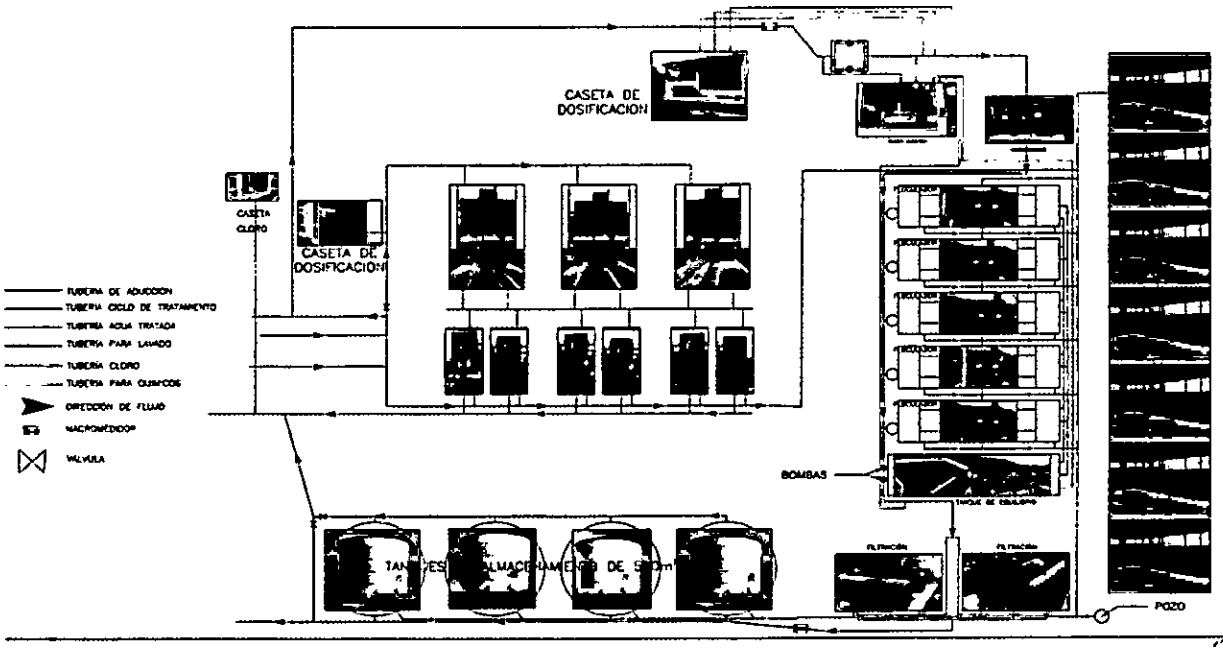
La siguiente tabla relaciona los diferentes Sistemas de Tratamiento de Agua Potable, su georreferenciación, si está en operación y la fecha de inicial de operaciones.

TIPO Y NOMBRE DEL POZO					INGRESO DE OPERACIONES		
TIPO	Nº	NOMBRE	GEORREFERENCIACIÓN		¿Actualmente está activo?		Fecha de inicio de operación
			NORTE	ESTE	SI	NO	
Sistema Alterno	1	Módulo 1 (Planta Alterna)	1087323.742	851271.869	X		16/09/2017[1]
	2	Módulo 2 (Planta Conciliada)	1087300.723	851234.404	X		28/08/2018

TIPO Y NOMBRE DEL POZO					INGRESO DE OPERACIONES		
TIPO	Nº	NOMBRE	GEORREFERENCIACIÓN		¿Actualmente está activo?		Fecha de inicio de operación
			NORTE	ESTE	SI	NO	
Gran Producción	3	Central de Abastos 2	1080542.576	852931.121	X		25/08/2015
	4	Núcleo Urbano 2	1078609.863	581641.685	X		01/08/2015
	5	Manga de Coleo	1081316.46	854756.732		X	29/05/2015
	6	Villa María 2	1082889.087	854861.395		X	22/10/2013
	7	Braulio Centro	1082942.58	853972.304		X	27/01/2017
Baja Producción	8	Villa María 1	1082898.442	854888.905		X	01/07/2011
	9	Braulio Campestre[1]	1082490.301	856287.976	X		01/11/2015
	10	Materno Infantil	1080839.537	853785.183		X	01/11/2015
	11	Zaranda	1082159.533	852890.597		X	01/11/2015
	12	Raudal- américas	1080693.445	856551.587	X		01/11/2015
	13	Megacolegio	1079647.823	853364.02		X	01/03/2016
	14	Policía Municipal	1083415.076	855058.917		X	01/10/2012
	15	San Jorge	1079364.962	853222.354		X	01/06/2011
C.A.C	16	Estadio S. Atalayas[1]	1080024.591	854358.9	X		01/06/2011

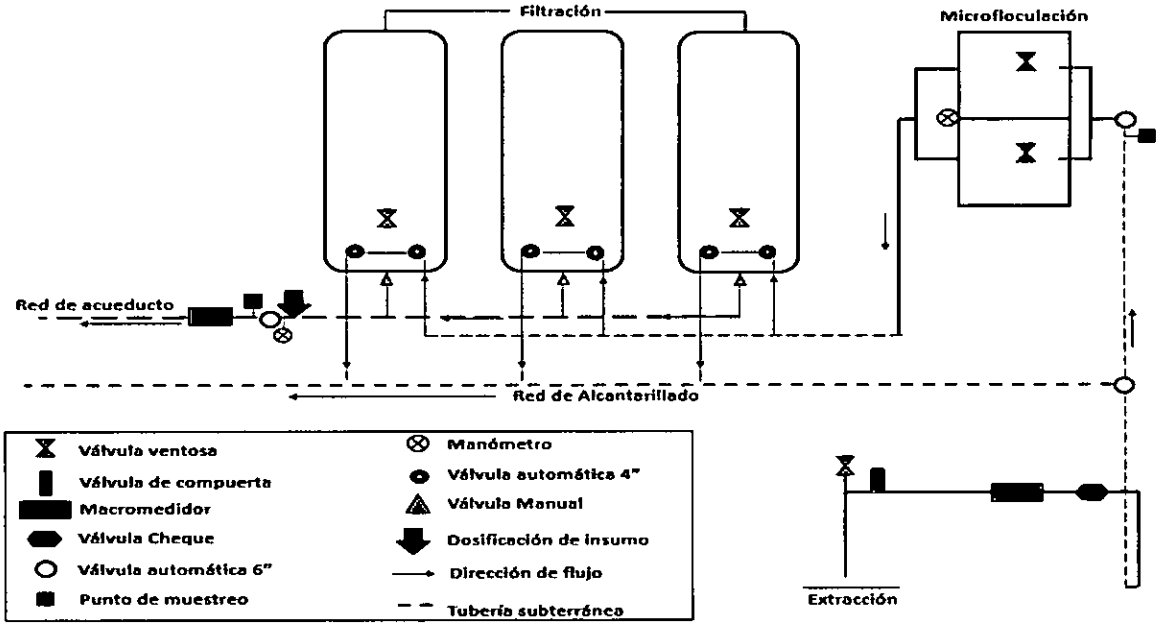
[1]Pozo Braulio Campestre únicamente para la entrega de agua potable a través de las pilas públicas. Pozo Estadio se mantiene en operación para el cargue de carrotanques.

A. Sistema Alterno de Tratamiento de Agua Potable.



B. Pozos Profundos.

Diagrama de un pozos profundo (Villa María).



Los siguientes pozos han reiniciado su operación teniendo en cuenta la disminución de los caudales de la Quebrada La Tablona (fuente de captación superficial) por la temporada de sequía en la región: pozo Manga de Coleo, Villa María y Raudal Américas.

PTAP	FECHA DE INGRESO ÉPOCA DE VERANO	SECTOR HIDRÁULICO
VILLA MARÍA II	28 de febrero-2019	4A - 4B
RAUDAL AMÉRICAS	24 de enero de 2019	11
MANGA DE COLEO	31 de enero de 2019	5B - 5C - 6

Los pozos profundos que se mantienen fuera de la operación desde el ingreso de operación de la Planta Conciliada son:

PTAP	FECHA SUSPENSIÓN	SECTOR HIDRÁULICO
BRAULIO CENTRO	29 de agosto de 2018	1G - 1H
MEGACOLEGIO	31 de agosto de 2018	7D
SAN JORGE	04 de septiembre de 2018	7C
LA ZARANDA	05 de septiembre de 2018	3A
ESTACIÓN DE POLICÍA	09 de octubre de 2018	1E - 1F
MATERNO INFANTIL	16 de octubre de 2018	6A

Las PTAP de Materno Infantil, Estación de Policía, La Zaranda, Megacolegio y Braulio Campestre retomaron actividades de extracción, tratamiento y suministro de agua por red de distribución en los periodos que se relacionan a continuación debido a labores de mantenimiento de la Planta Conciliada, lo que obligó a reducir el caudal de tratamiento de esta planta y compensar con la producción de los sistemas de tratamiento de captación subterránea.

PTAP	PERIODO DE OPERACIÓN	DÍAS DE OPERACIÓN	CAUDAL (l/s)	OPERACIÓN DIARIA (h)
ESTACIÓN DE POLICÍA	07/11/2019 - 14/11/2019	8	5.4	24
MEGACOLEGIO	06/11/2019 - 14/11/2019	9	7.5	16
BRAULIO CAMPESTRE	06/11/2019 - 03/12/2019	28	6.53	24
LA ZARANDA	06/11/2019 - 03/12/2019	28	8.44	24
MATERNO INFANTIL	06/11/2019 - 03/12/2019	28	6.69	24

Todos los sistemas de tratamientos de captación subterránea (activos e inactivos) han sido monitoreados constantemente en temas eléctricos, hidráulicos y nivel freático manteniendo condiciones favorables para el ingreso del pozo profundo en caso de alguna contingencia.

Los caudales promedio que aportan los sistemas de tratamiento de captación subterránea cuando están en operación se relacionan a continuación:

TIPO	POZO PROFUNDO	CAUDAL (l/s)
Gran Producción	Central de Abastos	52.15
	Manga de Coleo	45.00
	Núcleo Urbano II	32.31
	Villa María II	18.00
Baja Producción	Villa María I	7.50
	Materno Infantil	6.69
	La Zaranda	8.44
	Braulio Campestre	6.53
	Megacolegio	7.50
	Estación de Policía	4.50
	Raudal Américas	3.63
C.A.C	Estadio	5.62

A continuación, se indican los niveles freáticos (dinámico o estático según corresponda) de los pozos profundos durante los meses que han sido monitoreados. El monitoreo de los niveles dinámico y estático de los pozos profundos se empezó a ejecutar desde abril de 2019.

NIVEL FREATICO (m)									
Sistema de tratamiento	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Manga de Coleo	110.36	109.95	104.38	103.05	101.84	76.36	76.09	--	--
Villa María II	111.15	86.72	84.18	83.09	82.34	107.12	106.52	107.40	83.25
Braulio Centro	--	105.14	104.51	102.11	100.92	100.45	100.80	--	100.31
Materno Infantil	50.92	50.43	46.1	43.87	41.3	40.37	40.03	46.24	42.88
Villa María I	64.61	37.42	30.91	31.03	30.07	44.44	44.17	49.40	34.83
Braulio Campestre	52.00	52.49	45.98	53.53	43.89	43.74	43.51	55.26	47.27
Zaranda	61.78	62.20	57.34	52.01	49.27	47.51	46.68	--	49.00
Estación de Policía	83.17	82.40	78.52	77.47	76.86	75.95	78.19	79.01	79.85
San Jorge	42.56	42.39	39.65	37.00	35.07	33.87	37.84	34.56	35.60

NIVEL FREÁTICO (m)									
Sistema de tratamiento	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estadio	41.68	48.29	41.42	33.21	35.56	27.51	34.21	36.36	37.23
Raudal Américas	41.95	55.81	51.09	34.12	50.44	49.23	32.30	52.01	53.12

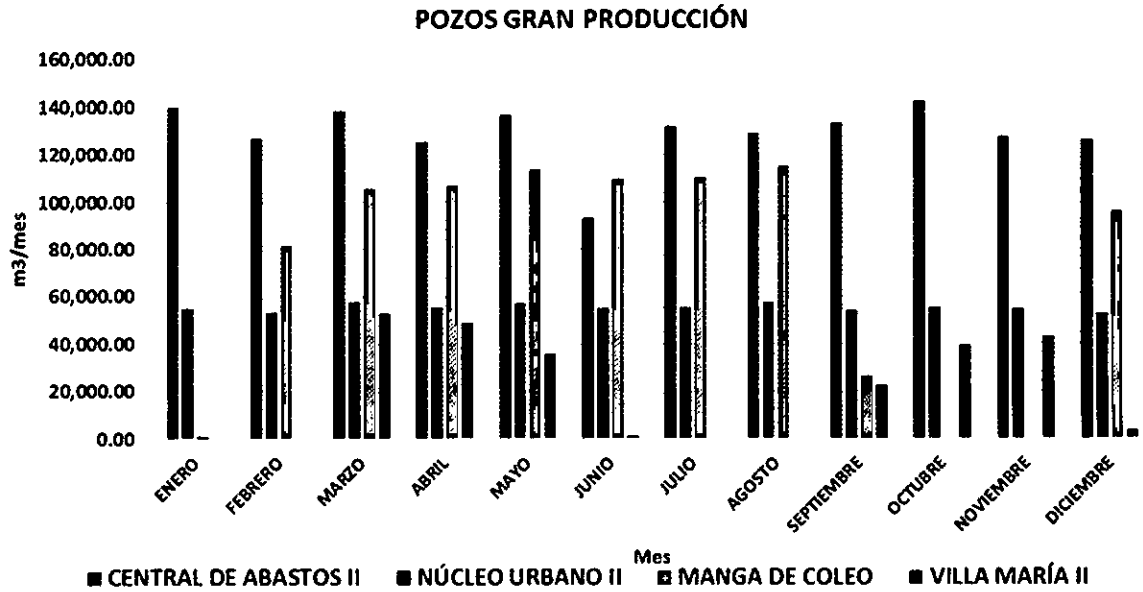
A continuación, se presenta un consolidado de los volúmenes promedio de agua captada y suministrada por el Sistema Alterno de Tratamiento durante el año 2019:

SISTEMA ALTERNO DE TRATAMIENTO					
	MÓDULO 1		MÓDULO 2		SUSCRIPTORES
PERIODO	V suministrado (m3/mes)	Q promedio (l/s)	V suministrado (m3/mes)	Q promedio (l/s)	
01 DE ENERO - 31 DE ENERO DE 2018	450,600.00	168.23	475,279.20	177.45	29,533
01 DE FEBRERO - 28 DE FEBRERO DE 2019	396,540.00	163.91	297,358.59	111.02	24,490
01 DE MARZO - 31 DE MARZO DE 2019	429,010.00	160.19	305,546.62	114.08	21,222
01 DE ABRIL - 30 DE ABRIL DE 2019	411,910.00	158.92	389,154.00	145.29	17,624
01 DE MAYO - 31 DE MAYO DE 2019	429,210.00	160.25	446,874.38	166.84	17,687
01 DE JUNIO - 30 DE JUNIO DE 2019	403,050.00	161.79	419,349.19	155.50	22,425
01 DE AGOSTO - 31 DE AGOSTO DE 2019	420,820.00	157.12	430,280.14	160.65	22,877
01 DE AGOSTO - 31 DE AGOSTO DE 2019	423,670.00	158.18	443,630.89	165.63	25,413
01 DE SEPTIEMBRE - 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019	418,390.00	161.42	428,801.85	165.43	25,463
01 DE OCTUBRE - 31 DE OCTUBRE DE 2019	419,780.00	156.73	438,840.00	169.3	24,742
01 DE NOVIEMBRE - 30 DE NOVIEMBRE DE 2019	415,890.00	155.00	359,033.44	138.52	23,466
01 DE DICIEMBRE - 31 DE DICIEMBRE DE 2019	447,700.00	167.15	451,623.63	168.62	25,641

En los meses de febrero, marzo y abril de 2019 se observa una reducción en el caudal y volumen total producido por el módulo 2 de tratamiento debido a la disminución de caudal desde la fuente de captación superficial y además se procuró mantener estable la producción del módulo 1. El caudal se compensó con el reinicio de operaciones de los pozos profundos de Villa María, Manga de Coleo y Raudal Américas apoyando las partes bajas de la ciudad correspondiente de los sectores Hidráulicos 4A,4B,5B,5C,6 y 11 y dejando solamente las partes altas de Yopal para ser abastecidos por el Sistema Alterno. A razón de lo anterior, se aprecia una reducción en el número de suscriptores atendidos por el Sistema Alterno en el periodo mencionado anteriormente.

Pozos Profundos.

MES	GRAN PRODUCCIÓN							
	CENTRAL DE ABASTOS II		NÚCLEO URBANO II		MANGA DE COLEO		VILLA MARÍA II	
	Captado	Suministrado	Captado	Suministrado	Captado	Suministrado	Captado	Suministrado
ENERO	154,000.00	140,000.00	55,300.00	54,790.00	1,425.00	1,295.45	0.00	0.00
FEBRERO	139,667.00	126,970.00	53,890.00	53,300.00	89,926.00	81,750.91	50.00	49.00
MARZO	152,471.00	138,610.00	57,930.00	57,490.00	114,370.00	105,898.15	53,254.40	52,713.31
ABRIL	138,171.00	125,610.00	55,600.00	55,250.00	115,638.00	107,072.22	49,436.00	49,068.00
MAYO	150,458.00	136,780.00	57,420.00	57,220.00	119,492.60	113,802.48	36,432.00	36,020.00
JUNIO	102,487.00	93,170.00	55,230.00	55,010.00	115,629.00	110,122.86	1,825.80	1,791.00
JULIO	145,266.00	132,060.00	55,650.00	55,490.00	119,505.00	110,652.78	0.00	0.00
AGOSTO	134,066.40	128,910.00	57,620.00	57,340.00	121,145.00	115,376.19	0.00	0.00
SEPTIEMBRE	138,777.60	133,440.00	54,930.00	54,250.00	27,721.00	26,400.95	28,152.00	22,768.00
OCTUBRE	146,762.64	142,488.00	55,860.00	55,250.00	0.00	0.00	41,970.00	39,406.00
NOVIEMBRE	130,335.60	127,780.00	55,610.00	55,010.00	0.00	0.00	43,780.00	43,300.00
DICIEMBRE	128,772.96	126,248.00	58,470.00	52,950.00	101,117.52	96,302.40	3,920.00	3,878.00



En relación a los pozos de Baja Producción, la PTAP de Raudal Américas ha estado en operación 11 horas desde el 24 de enero de 2019 a la fecha, abasteciendo a los suscriptores del sector hidráulico 11 de la ciudad. Los volúmenes relacionados al funcionamiento de los pozos de Baja Producción se relacionan a continuación.

MES	BAJA PRODUCCIÓN RAUDAL AMÉRICAS	
	V captado (m3/mes)	V suministrado (m3/mes)
ENERO	1,042.80	948.00
FEBRERO	2,301.20	2,092.00
MARZO	3,535.40	3,216.22
ABRIL	3,786.20	3,442.00
MAYO	3,405.60	3,096.00
JUNIO	3,135.00	2,850.00
JULIO	3,110.80	2,828.00
AGOSTO	3,063.50	2,785.00
SEPTIEMBRE	3,304.35	3,147.00
OCTUBRE	3,636.60	3,306.00
NOVIEMBRE	3,046.05	2,901.00
DICIEMBRE	3,560.76	3,297.00

3. CONSTRUCCIÓN, REHABILITACIÓN Y/O OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO – COBERTURA TÉCNICA

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
COBERTURA ACUEDUCTO	(METROS LINEALES DE REDES ACUEDUCTO CONSTRUIDOS Y/O OPTIMIZADOS / METROS LINEALES DE REDES ACUEDUCTO PROYECTADOS	700 m	1.724 m	100%

En el año 2019 se ha instalado redes de acueducto en nuestra área de prestación del servicio, en busca de ampliar las redes de acueducto y prestar el servicio en sectores donde aún no se tenían redes adecuadas, y se abastecían por acometidas de grandes longitudes en 1/2" de esta forma se instalaron 384 metros en el barrio Xiruma; 278 metros en el barrio Bosques de Sirivana I; 938 metros en el barrio Bosques de Sirivana II.

Adicionalmente, se realizaron 174 actividades de mantenimiento, que se ven reflejadas en limpieza en la línea de conducción en la totalidad de pasos elevados, dicha actividad consistente en rocería, barrido de las cunetas, adecuaciones para la recolección de aguas lluvias en los pasos elevados, de igual forma se realiza mantenimiento a los pasos elevados en cercha, retirando la maleza que se encuentra en sus extremos.

Se instalaron 23 válvulas así: una válvula nueva frente al barrio San Jerónimo y se renovó la válvula de la K-21-N-30, se instaló cinco válvulas destinadas a la sectorización y habilitación de purgas para mejorar el proceso de limpieza de redes de acueducto en el sector hidráulico 3 de la ciudad de Yopal además se avanzó en la conexión de las redes internas del ejército nacional a las redes públicas de la ciudad de Yopal.

En lo corrido del año 2019, se ha realizado un total de reparación de 1.031 fugas, garantizando la prestación del servicio, teniendo en cuenta las mejoras en la presión y continuidad que se han tenido por la operación del sistema integrado de tratamiento y los pozos profundos. A consecuencia de esta actividad fue necesario intervenir 81 vías y andenes los cuales deben ser reparados, dejando las áreas de trabajo en condiciones adecuadas de tránsito.

4. CONTROLAR LAS PÉRDIDAS DE AGUA

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA	Formula IANC	<36 %	49.7 %	0 %
INDICE DE PERDIDAS POR SUSCRIPTOR	IPUF=ISUF - ICUF	8.72 M3/SUSCRIPTOR/MES	14.47	0 %

En el año 2019 la EAAAY elaboró el balance hídrico por la metodología IWA y se estructuró el Plan de Reducción de Perdidas donde las direcciones Comercial y Técnica constituyeron los respectivos programas, dentro del plan se escogió el sector hidráulico 7A como piloto con el fin de implementar las acciones programadas, en este sector se realizaron las siguientes acciones:

- Identificación y caracterización de los clientes, en esta acción se realizó el cambio de 13 micromedidores que se encontraban en mal estado.

- Se georreferenciaron las anomalías de la red de distribución del sector con el respectivo cálculo de caudal perdido
- Se Identificaron los puntos de entrada y salida del sector con el fin de instalar los macromedidores y realizar el balance hídrico del sector.

Estas actividades se estructuraron con el apoyo del programa COMPASS, por el cual adicionalmente ha proporcionado capacitación y en la siguiente vigencia realizará el acompañamiento y seguimiento al proceso de estructuración e implementación.

La Dirección comercial, adicionalmente, ha realizado campañas de identificación de medidores con anomalías y ha solicitado a los usuarios el cambio del micromedidor.

III. OPTIMIZAR LOS ESTÁNDARES DE COBERTURA, CONTINUIDAD Y VERTIMIENTO DE AGUA RESIDUAL

1. CONSTRUCCIÓN, REHABILITACIÓN Y/O OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO – COBERTURA TÉCNICA

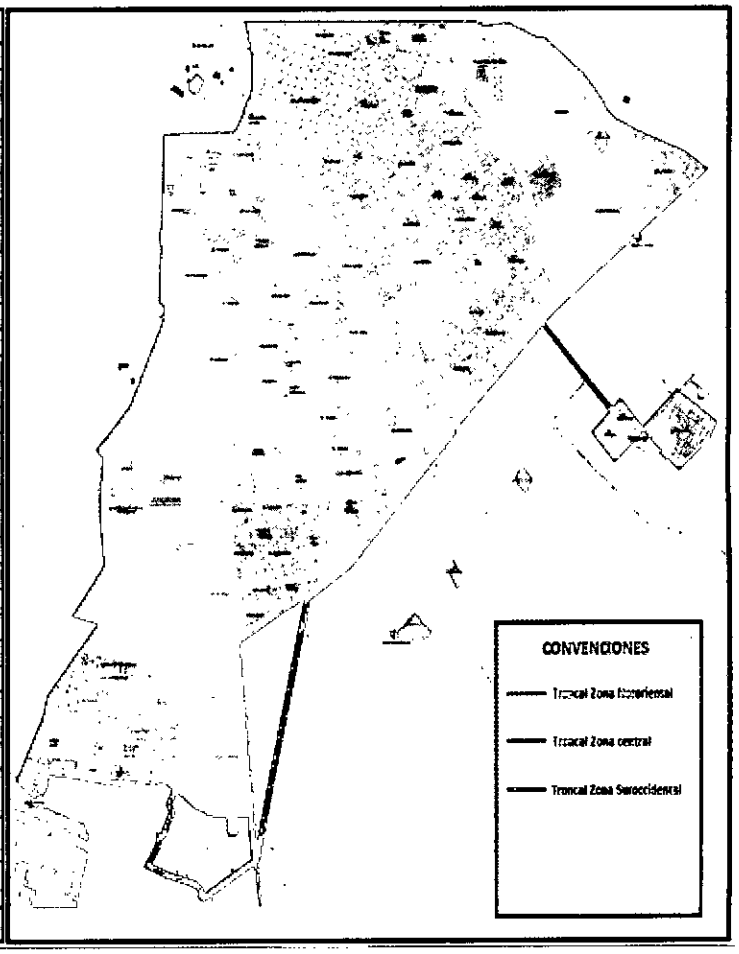
DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
COBERTURA ALCANTARILLADO	Metros lineales de redes de alcantarillado constituidos y/o optimizados/Metros lineales de redes de alcantarillado proyectado	300 m	0 m	0%

Hay que recalcar que para el año 2019 la EAAAY EICE ESP no tiene recursos económicos disponibles para efectuar proyectos de esta índole. sin embargo, en el IV trimestre se incluyó **5052.54 m** de redes de alcantarillado construidos mediante contratos externos de la Gobernación de Casanare, estas redes fueron entregadas en el segundo semestre del año 2019 a la EAAAY quedando registradas en la unidad de catastro actualmente. Se incluyen redes instaladas en barrios nuevos bosques de San Martin, bosques de Sirivana, laureles, remanso y Xiruma. Las redes fueron materializadas dentro de los proyectos de pavimentación y reposición de tubería de alcantarillado.

Se ha garantizado continuidad del 100% en la prestación del servicio de alcantarillado sanitario, con sus respectivos mantenimientos correctivos y preventivos. Se tienen algunas limitaciones por falta de personal operativo disponible, pero se han atendido las quejas por obstrucciones del sistema de alcantarillado en los diferentes sectores críticos de la ciudad. Cabe mencionar que se han intervenido con maquinaria dos de los tres puntos críticos que requieren solución de colapso y taponamiento severo de tubería, las direcciones atendidas son: C-35A-N-25A-53 (Barrio OASIS) y K-19-N-31-21 Margen Izquierdo (Barrio 20 de Julio).

Información Actual con la que se cuenta en ausencia de un Plan Maestro de Alcantarillado

MATERIAL	DIAMETRO (IN)	LONGITUD (m)	LONGITUD (Km)
PLASTICO	6	2399,14	2,40
GREES	6	97,21	0,10
PLASTICO	8	166576,64	166,58
GREES -AC	8	50684,92	50,68
PLASTICO	10	16747,97	16,75
GREES -AC	10	9172,10	9,17
PLASTICO	12	13578,16	13,58
GREES -AC	12	2913,65	2,91
PLASTICO	14	388,97	0,39
PLASTICO	16	10717,92	10,72
GREES -AC	16	1330,73	1,33
PLASTICO	18	11054,27	11,05
GREES -AC	18	4073,37	4,07
PLASTICO	20	571,03	0,57
PLASTICO	21	517,96	0,52
PLASTICO	22	3944,04	3,94
GREES -AC	22	2014,81	2,01
PLASTICO	24	6139,44	6,14
GREES -AC	24	1257,08	1,26
PLASTICO	30	1505,23	1,51
PLASTICO	32	220,21	0,22
GREES -AC	32	107,00	0,11
PLASTICO	34	905,68	0,91
GREES -AC	34	796,85	0,80
PLASTICO	36	4453,68	4,45
PLASTICO	40	1507,96	1,51
PLASTICO	42	2222,85	2,22
GREES -AC	42	559,48	0,56
CONCRETO TRONCAL NORORIENTAL	54	5350,29	5,35
PLASTICO TRONCAL CENTRAL	60	2562,05	2,56
PLASTICO TRONCAL SUROCCIDENTAL	42	13603,20	13,60
LONG. TOTAL		337973,88	337,97



2. EFICIENCIA EN EL MANTENIMIENTO DE LAS REDES Y ESTRUCTURAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	NOMBRE DEL INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
Mantenimiento de las Estaciones de Bombeo de aguas residuales	Mantenimiento de las Estaciones de Bombeo de aguas residuales	48 Uni	48 und	100%
Reposición de Tapas de seguridad para Pozos de Inspección	Reposición de Tapas de seguridad para Pozos de Inspección	100 Uni	55 und	55 %
Mantenimiento de redes de Alcantarillado Sanitario y Pozos de Inspección	Mantenimiento de redes de Alcantarillado Sanitario y Pozos de Inspección	795 und	356 und	145%

2.1 Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales:

El Sistema de alcantarillado de la ciudad de Yopal cuenta con cuatro Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales: La Esmeralda, Raudal Américas, Villa Lucía y Ciudad Berlín, a todas se les efectúa vigilancia y operación periódica de lunes a domingo en determinados horarios.

Actualmente las cuatro estaciones de bombeo se encuentran en operación. En el Plan Anual de Adquisiciones se dejó contemplado la compra de cuatro bombas sumergibles para las EBARD, con el fin de contar con un sistema de bombeo redundante. Estas bombas fueron suministradas en el mes de Noviembre del año en curso y se está a la espera de autorización del suministro de accesorios de ferretería por parte de la Dirección Administrativa, para proceder a la instalación de las bombas de tal forma que queden instaladas dos por cada estación para que su funcionamiento quede habilitado para operación en paralelo y darle mayor eficiencia de evacuación de aguas residuales.

Cabe mencionar que **todas las estaciones de bombeo requieren de mejoramiento de la seguridad perimetral** debido a que se han presentado robos sistemáticos en los últimos dos meses al interior de las estaciones de bombeo en horas nocturnas.

A continuación, se especifican las características de las bombas en operación y se describe el estado actual de cada EBAR:

ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES DE YOPAL								
CANT. DE BOMBAS	NOMBRE ESTACION DE BOMBEO	POTENCIA DE LA BOMBA (HP)	CAUDAL DE BOMBEO (L/s)	DIAMETRO DE IMPULSION (Pels)	LONGITUD DE IMPULSION (m)	VOLTIOS	BARRIOS ATENDIDOS	ESTADO ACTUAL
1	EB RAUDAL AMERICAS	10	10,48	4	1520	460	Raudal, Las Americas.	En operación normal, requiere Back Up y ajustar el sistema de descarga porque está conectada mediante By Pass. Sistema acercándose a su capacidad máxima bombeo y operación. El Barrio las Américas cuenta actualmente con 246 lotes de los cuales hay 240 construidos y Raudal compuesto por 160 lotes de los cuales hay 150 construidos.
1	EB ESMERALDA	10	10,48	4	1020	460	La Esmeralda	En operación normal, requiere Back Up y ajustar el sistema de descarga porque está conectada mediante By Pass. Sistema a su capacidad máxima bombeo y operación.
1	EB VILLA LUCIA	20	30	6	990	460	Villa Lucia, Llano Vargas, Torres del Sol.	En operación normal, requiere Back Up y ajustar el sistema de descarga porque está conectada mediante By Pass. Sistema a su capacidad máxima bombeo y operación.
1	EB CIUDAD BERLIN	35	50	6	1650	460	Ciudad Berlin, Helconias.	En operación normal, requiere Back Up y ajustar el sistema de descarga porque está conectada mediante By Pass. Sistema a su capacidad máxima bombeo y operación.

2.2 Instalación de Tapas de los Pozos de Inspección

Hasta el segundo trimestre del año en curso se ha efectuado reposición de 30 tapas basculantes de pozos de inspección de alcantarillado en diferentes sectores de la ciudad, cabe resaltar que esta actividad tuvo traumatismos debido a que no hubo disponibilidad de material de ferretería por un tiempo en el tercer trimestre.

Ya para el cuarto trimestre, desde el 02 de octubre de 2019 que se habilitó contrato de ferretería en la EAAAY, se efectuó un programa agresivo de instalación de tapas basculantes en la ciudad de Yopal, hasta la fecha se tienen veinticinco (25) tapas basculantes de alcantarillado instaladas en pozos de inspección que no contaban con tapa por casos de hurto masivo y daños principalmente. Ante el evidente robo masivo de tapas basculantes del sistema de alcantarillado de la ciudad, esta unidad presentó denuncia oficial a la Policía Municipal de Yopal y se solicitó que se efectuara mayor control para evitar el mercado negro en las chatarrerías. A continuación, se presenta el registro de direcciones atendidas para reposición de tapas basculantes:

1. C-20 CON K-29	13. D-47 CON K-9
2. K-22 CON C-20	14. K-17 CON C-20
3. C-40 CON K-19	15. C-23 CON K-8
4. C-60 CON K-4	16. C-24 CON K-24
5. C-60 CON K-1	17. C-30 CON K-11
6. K-17 CON C-19	18. T-7-N-36C-04
7. C-60 CON K-2	19. C-37 ENTRE 19 y 20
8. C-40 CON 45C	20. C-26-N-19A ESQUINA
9. Av. La cultura con K-9	21. k-28 CON C-26 MARGEN DERECHO
10. K-13 N-42-74	22. C-21 CON K-29
11. C-28 CON K-27 ÉXITO	23. C-21 No 30A-23
12. Colector FRENTE A CC LA DECISIÓN	24. C-28 CON K-5
	25. K-16B-N-33-52

2.3 sistemas sépticos

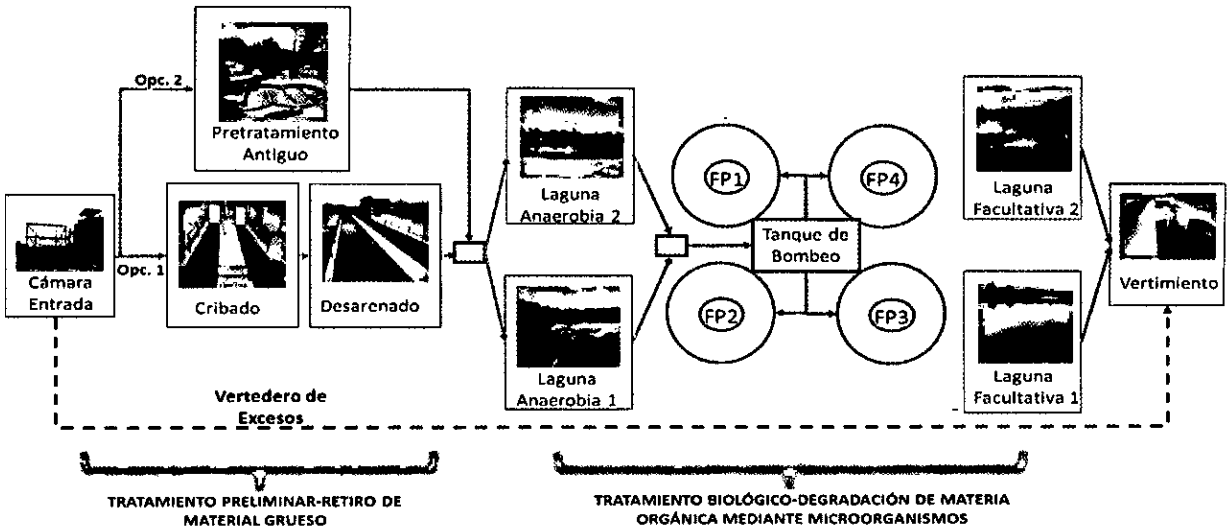
El mantenimiento de sistemas sépticos ha sido el común denominador de las actividades principales del ESP, debido a esto se fortaleció el cobro de dicho servicio lo que ha generado ingresos económicos a la EAAAY EICE como un servicio especial que presta la entidad. Se ha realizado mantenimiento preventivo a 324 pozos de inspección en sectores críticos del sistema de alcantarillado sanitario mediante el Equipo de Succión-Presión y Equipo Rotosonda Mecánica.

Con base a información suministrada por la Oficina de Contabilidad de la EAAAY, los ingresos recibidos por el alquiler del equipo de succión – presión después de que el suscrito implementara tarifas mínimas y se hiciera respetar la resolución No 0116 del 17 de febrero de 2015 ascienden a $14.838.513,80.

Se reforzó la atención de quejas y reclamos del alcantarillado sanitario con el ESP teniendo en cuenta que la Unidad tiene insuficiencia de personal operativo, por lo que se abrió un Plan Rutinario para el equipo en los dias de la semana que anteriormente se usaban para atender gratuitamente la limpieza de pozos en barrios arriba mencionados.

3. OPTIMIZAR LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DE CALIDAD DE AGUA VERTIDA A UN CUERPO RECEPTOR

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
MEDICION DBO_5	Mg/l	< 70 mg/l	90.5	0%
MEDICION DQO	Mg/l	<150 mg/l	204.85	0 %
MEDICION SST	Mg/l	< 70 mg/l	61.67	100%
MEDICION G&A	Mg/l	< 10 mg/l	10	100%



El Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales del municipio de Yopal consta de dos etapas paralelas de tratamiento compuestas por lagunas anaerobias, filtros percoladores y lagunas facultativas.

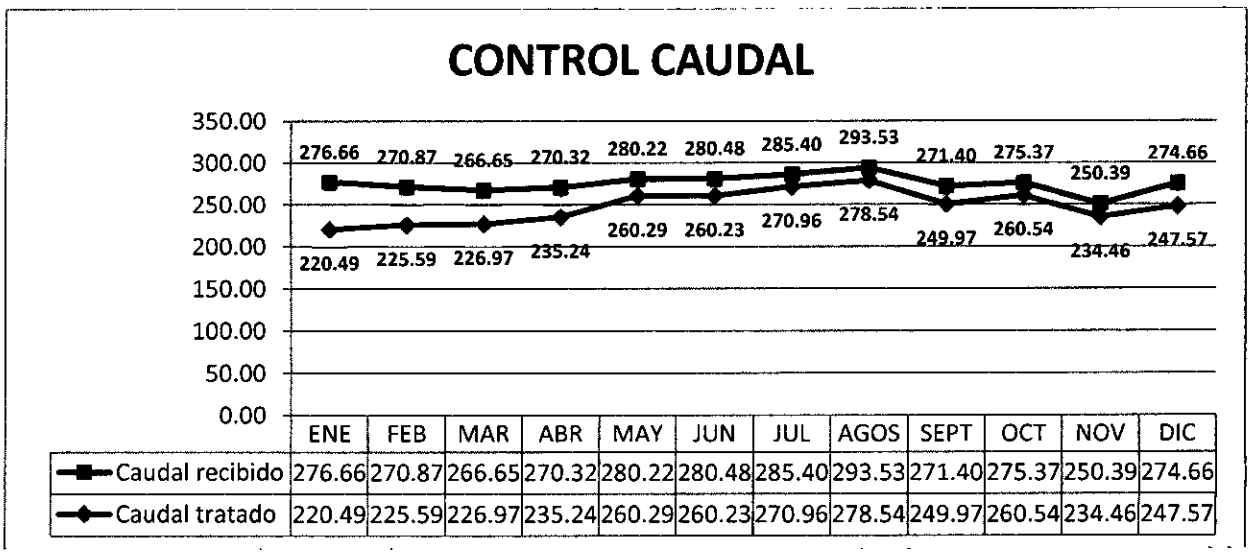
Esta planta recibe las aguas residuales producidas por la Ciudad de Yopal, el afluente pasa por un Sistema de Pretratamiento (Cribado y Desarenado), seguidamente por las Lagunas Anaerobias, luego por el Sistema de Filtración (Filtros Percoladores) y por último las Lagunas Facultativas, una vez que las aguas recorren las instalaciones, son vertidas al Caño Usivar y este a su vez vierte las aguas al rio Charte. De igual forma para el control de excesos por aguas lluvias se cuenta con una estructura de aliviadero.

A. Mantenimiento y Operación de las Estructuras PTAR Yopal

Durante el año 2019 se llevaron a cabo los mantenimientos periódicos a cada una de las estructuras que componen el sistema de tratamiento, con el fin de garantizar la continuidad en la operación y mantener las eficiencias de los mismos. A continuación, se enuncian los principales mantenimientos que se han desarrollado:

*Retiro de Arenas Sistema de Pretratamiento.
*Cambio de rodamientos filtros percoladores.
*Retiro de grasas canales de desarenado.

B. Caudal Afluente Y Efluente 2019



En el anterior gráfico se observa el comportamiento del caudal promedio mensual del en el trascurso del año 2019, donde se evidencia la influencia de las dos temporadas climáticas de la región (temporada seca y temporada de lluvias) en el caudal de ingreso a la PTAR. En los meses de enero a marzo donde se presenta la temporada seca se presentan pocas lluvias que no representan aportes significativos al caudal de entrada del Sistema de Tratamiento, en estas ocasiones se disminuye la operación de la estructura de aliviadero. No obstante, en la temporada de lluvias de abril a septiembre, el caudal de entrada de la planta aumenta significativamente, debido a las conexiones erradas.

C. Parámetros Fisicoquímicos Resolución 0631 de 2015.

La Resolución 0631 de 2015 Capítulo V, artículo 8. Parámetros Fisicoquímicos y sus valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales de aguas residuales domésticas, (ARD) de las actividades industriales, comerciales o de servicios; y de las aguas residuales (ARD y ARND) de los prestadores del servicio público de alcantarillado a cuerpos de aguas superficiales.

PARÁMETRO	UNIDAD	Entrada PTAR (Afluente)	Salida PTAR (Efluente)	RESOLUCIÓN 631 DE 2015. CAPITULO V Artículo 8. (Valores límites máximos permisibles para una carga contaminante DBO5 mayor a 625 Kg/día DBO5 y menor a 3000 Kg/día)	CUMPLIMIENTO RES. 631 DE 2015
		Promedio Anual (Corte Sep./2019)	Promedio Anual (Corte Sep./2019)		
pH	Unidades de pH	7.33	7.56	6.00-9.00	Sí
Temperatura	°C	26.66	27.23	≤40	Sí
Grasas y Aceites	mg/L	52.46	10	≤20	Sí
Solidos Suspendidos Totales	mg/L	192.6	61.67	≤90	Sí
DBO_5	mg/L O_2	327.36	90.5	≤90	No
DQO	mg/L O_2	622.81	204.85	≤180	No
Sólidos Sedimentables	mL/L	3.40	0.83	≤5	Sí

Durante el año 2019 se han obtenido en todos los monitoreos realizados en el efluente, valores de temperatura, potencial de hidrógeno (pH), Sólidos Suspendidos Totales, Sólidos Sedimentables, Grasas y Aceites, dentro del límite máximo permisible establecidos por la Resolución 0631 de 2015, dando cumplimiento a estos parámetros. Mientras el comportamiento de la Demanda Bioquímica de Oxígeno durante el año 2019, ha sido **variable**, en los primeros y últimos meses (abril a mayo y octubre a noviembre) **se obtuvo valores superiores al límite máximo permisible (≤ 90 mg/L O2), el aumento de los valores de DBO5 en los meses de abril a mayo se atribuye al mantenimiento realizado a los cuatro filtros percoladores en el mes de enero del presente año**, teniendo en cuenta que una vez terminada esta actividad estas unidades entraron en etapa de arranque, motivo por el cual en los meses siguientes se obtuvo concentraciones de este parámetro por debajo del límite establecido por la Resolución 0631 de 2015. **Mientras en los meses de octubre a noviembre se presenta nuevamente el aumento de este parámetro en el efluente, debido a fallas en las bombas sumergibles de respaldo** y al inicio de la temporada seca, al disminuir las lluvias aumenta la temperatura ambiente que genera perdida de humedad en el proceso de filtros percoladores, factor que junto a la falla de las bombas sumergibles de respaldo, dificulta que se logre mantener las eficiencias anteriormente logradas en la remoción de este parámetro, debido a que no es recomendable con el número actual de bombas sumergibles realizar recirculación en el proceso y aumentar el caudal de operación de los filtros percoladores, puesto que se deben extender el funcionamiento de las bombas sumergibles, es decir, se sobrecargan de trabajo, hecho que puede disminuir la vida útil de los equipos. Por este motivo, el promedio anual con corte al mes de noviembre de este parámetro es de 90.5 mg/L O2, concentración que solo se encuentra por encima del límite establecido por la norma de vertimientos en 0.5 mg/L O2.

La Demanda Química de Oxígeno al igual que la Demanda Bioquímica de Oxígeno presentó un comportamiento similar, los valores altos se registraron enero a mayo, meses en los cuales los filtros se encontraban etapa de arranque, ya en los meses de junio y julio se lograron estabilizar las concentraciones, estando estas dentro del límite máximo permisible, dando cumplimiento a la norma de vertimientos. En los siguientes meses se presentaron leves a aumentos en las concentraciones del efluente. No obstante, la concentración promedio en el transcurso del presente año ha sido de 204.85 mg/L O2, valor que se encuentra cercano al cumplimiento de la norma de vertimientos. Este resultado también permite evidenciar las mejoras obtenidas en la remoción de los procesos, debido a que se ha disminuido en gran medida la carga orgánica que se aporta al cuerpo receptor (Caño Usivar-Río Charte), disminuyendo las afectaciones ambientales generadas al mismo.

4. VALIDACIÓN DE PARÁMETROS FÍSICOS Y QUÍMICOS DE ACUERDO CON LA ISO 17025:2005

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
Validación de parámetros físico y químicos de acuerdo con la ISO 17025:2017	Parámetros físicos y químicos validados	3	0	0%

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
Obtener certificación con la ISO 17025:2017	Cumplimiento De Requisitos Para Implementación De Norma NTC ISO/IEC 17025 DE 2017	163	163	100%

Se logró dar cumplimiento a 163 requisitos establecidos en la NTC ISO/IEC 17025 versión 2017, los cuales corresponden a debes de la parte documental, la realización de mantenimiento de equipos fue indispensable para continuar con el cumplimiento de otra serie de requisitos.

Inspección visita y control (IVC) sanitario a laboratorios de alimentos y ambientales, esta herramienta tiene 45 requisitos de cumplimiento, el laboratorio tiene un porcentaje de cumplimiento del 97,8%, quedando un porcentaje del 2,2, que refiere principalmente a la vinculación del Laboratorio de Aguas en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa.

Herramientas de estándares de calidad en salud pública para laboratorios de análisis físico-químico y microbiológico de aguas, esta herramienta tiene 102 requisitos de cumplimiento, el laboratorio ha avanzado en el cumplimiento del 90,2%, quedando un 9,8% de requisitos por implementar.

5. PARTICIPACIÓN EN PRUEBAS DE DESEMPEÑO PICCAP E IDEAM

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
Participación en pruebas de desempeño PICCAP - IDEAM	Prueba de desempeño	100%	64.3%	64.3%

Durante el periodo de informe se llevó a cabo el análisis de las muestras provenientes del INS se recibió el informe de resultados de las pruebas. Obteniendo 9 parámetros satisfactorios de los 14 enviados (64,3%): Alcalinidad, Color, Conductividad, Hierro, Nitratos, pH, Sulfatos, Turbiedad, Coliformes Totales y E.Coli.

En cuanto a las pruebas de evaluación de desempeño ERA, se recibieron los resultados de los ensayos analizados, obteniendo 8 de 12 parámetros satisfactorios (66,7%): Alcalinidad (como $CaCO_3$), Nitrito, pH, Cloro Residual Libre, Turbidez, E.Coli, Coliformes Fecales y Coliformes Totales.

6. PROGRAMAR Y CONTROLAR EL MONITOREO Y ANÁLISIS FÍSICO QUÍMICO Y BACTERIOLÓGICO DE LAS MUESTRAS DE AGUA

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
Programar y controlar el monitoreo y análisis fisicoquímico y bacteriológico de las muestras de agua	Análisis de agua realizados	90	804	100%

Puntos de muestreo de Agua Potable: el Laboratorio de Aguas cuenta con 46 puntos de muestreo de agua potable distribuidos a lo largo y ancho de la red de distribución, los cuales han crecido un 21% frente a los que se tenían en el año 2018.

MONITOREOS DE CONTROL AGUA POTABLE, con el ánimo de dar cumplimiento a lo citado en el artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, en relación con el control sobre la calidad del agua para consumo humano en los diferentes puntos que conforman el sistema de suministro, la EAAAY a través del laboratorio de aguas ha realizado los siguientes monitoreos de control, obteniendo durante estos años valores de IRCA por debajo de lo señalado por normatividad para agua apta para consumo humano:

Tabla. Estadísticas monitoreos de control en red

	# MUESTRAS	% IRCA CONTROL	NIVEL DE RIESGO
2016	1405	3,95	Sin Riesgo
2017	1373	1,71	Sin Riesgo
2018	1452	1,42	Sin Riesgo
2019	1115	1,18	Sin Riesgo

Toma y análisis de muestras de agua cruda, potable y residual, Durante lo corrido del año 2019, se han tomado y analizado 1704 muestras, detalladas en la siguiente tabla:

Tabla. Muestras de control de año 2019

ENTIDAD	No. DE MUESTRAS				
	AGUA CRUDA	AGUA POTABLE	AGUA RESIDUAL	OTROS	TOTAL
ENERO	2	84	6	24	116
FEBRERO	8	147	0	31	186
MARZO	17	136	18	37	208
ABRIL	6	124	15	16	161
MAYO	10	133	23	18	184
JUNIO	6	86	6	24	122
JULIO	6	116	51	6	179
AGOSTO	11	74	7	5	97
SEPTIEMBRE	5	87	0	2	94
OCTUBRE	16	109	0	2	127
NOVIEMBRE	6	91	0	21	118
DICIEMBRE	6	98	0	8	112
TOTAL	99	1285	126	194	1704

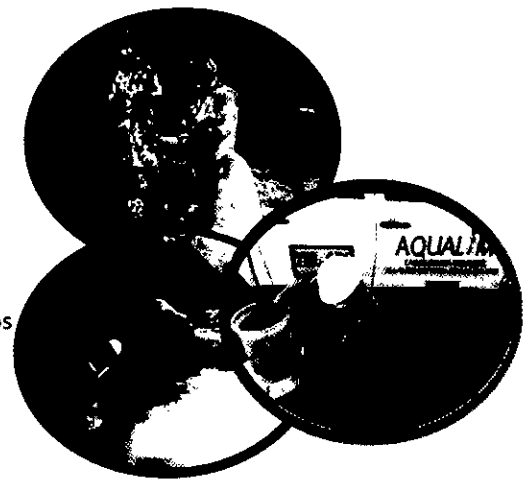
En conjunto los monitoreos realizados han permitido medir las características físico-químicas y bacteriológicas del agua obtenida, tratada y vertida por los diferentes sistemas de tratamiento a cargo de la empresa, además, de consolidar el proceso que se adelanta de implementación de la norma para acreditación del laboratorio y de aseguramiento de los resultados analíticos.

OTROS MONITOREOS DE CONTROL: de otro lado, el laboratorio de aguas realiza además de los monitoreos de control de agua potable otros monitoreos a fuentes de abastecimiento, vehículos que transportan agua para consumo humano, monitoreos en viviendas que solicitaron revisión de calidad de agua, monitoreos en diferentes etapas de proceso, monitoreos de control en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, apoyo a monitoreos veredales y monitoreos

Inter secretarias; monitoreos que permiten establecer características propias de los sistemas de tratamiento a cargo de la empresa y complementan y fortalecen las actividades de control y seguimiento.

MONITOREOS DE MAPA DE RIESGOS Y LICENCIAS AMBIENTALES: A través del laboratorio de aguas se programan los monitoreos de análisis especiales requeridos por las diferentes entidades de control ambiental y sanitario, dichos muestreos se ejecutan bajo el contrato 0068.19, cuyo objeto es PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ANÁLISIS AMBIENTALES ESPECIALIZADOS DE MATRICES DE AGUA, SUELO Y AIRE DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE TRATAMIENTO DE AGUA OPERADOS POR LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E E.S.P.

* Aforos en fuentes superficiales
* Análisis de metales pesados
* Análisis de hidrocarburos
* Análisis de Plaguicidas
* Análisis de Parasitología y Virus
* Monitoreo de Calidad de Aire
* Muestreo de Lodos
* Muestreos Compuestos
* Características especiales
* Caracterización de Residuos Sólidos
* Medición de emisión de ruido



Dentro de los monitoreos programados se realizaron los análisis de virus entéricos el día 21 de octubre, los resultados obtenidos corroboran que la empresa continúa suministrando agua apta para consumo humano desde los diferentes sistemas de tratamiento.

1. CONTINUIDAD DE ASEO

El indicador Continuidad del Servicio de Aseo refleja el porcentaje de días que se prestó el servicio en el Municipio de Yopal, afectado por el número de veces que no se prestó.

DESCRIPCIÓN DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
PORCENTAJE PROMEDIO DE DIAS QUE SE PRESTO EL SERVICIO DE ASEO	Formula CONTINUIDAD ASEO	99.45%	99.9%	100%

La continuidad del servicio de recolección en el primer trimestre del servicio de aseo presentó normalidad, sólo el primero de enero no se prestó el servicio por disposición institucional.

Durante el segundo trimestre del 2019 se dio una continuidad del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos de 99.83% donde sólo se afectó el día 29 de abril por cierre de la comunidad en el relleno sanitario.

La continuidad en el tercer trimestre del 2019 no tuvo afectación, con la prestación del servicio de aseo en un 100 % de los usuarios suscriptos con la EAAAY.

En el cuarto trimestre la continuidad del servicio de recolección se afectó en un 0,4 %, esto motivado por la no prestación del servicio el 25 de diciembre por disposición institucional, por lo cual sólo se prestó en las áreas principales del municipio de Yopal.

La **COBERTURA TÉCNICA DE ASEO**

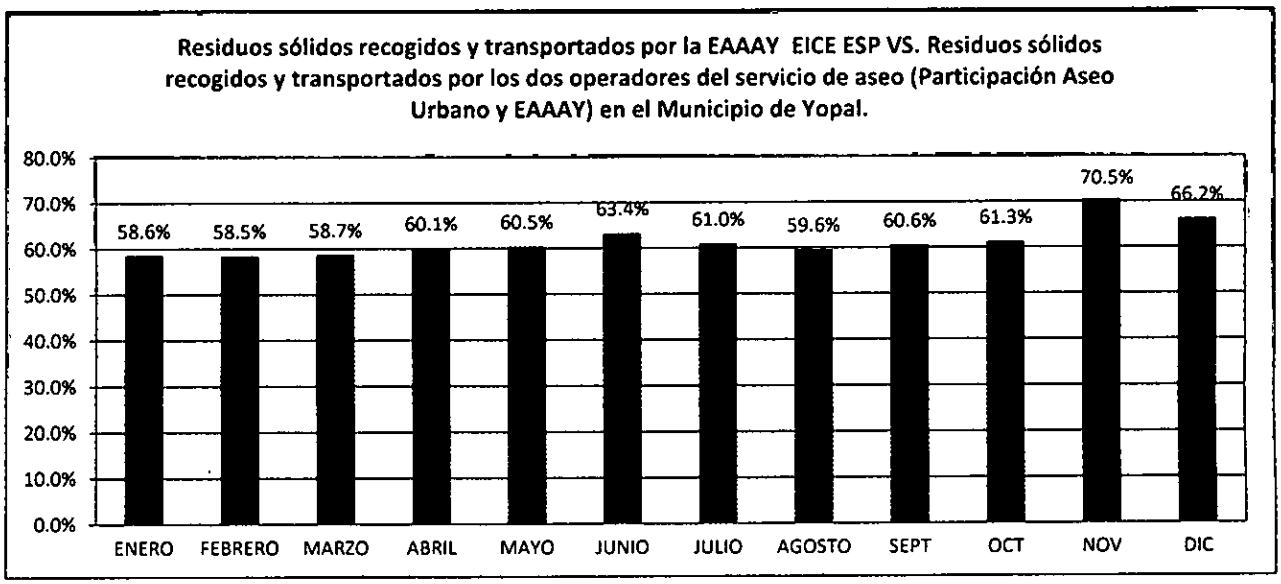
El plan operativo de la actividad de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos de la EAAAY EICE ESP está compuesto por 4 macro rutas comprendidas por trece (13) micro rutas de Recolección, de las cuales diez (10) micro rutas se realizan en jornada diurna cubriendo los sectores residenciales con una frecuencia de tres (3) veces por semana; nueve (9) con frecuencia de tres (3) veces a la semana, en horario comprendido entre 6:00 am a las 2:00 pm y una (1) ruta con frecuencia diaria (2:00 pm – 10:00 pm) cubriendo los puntos especiales y las tres (03) rutas restantes que corresponden al sector comercial se desarrollan en jornada nocturna (6:00pm – 2:00am) tres veces a la semana, excepto la ruta SD-03-B que se realiza todos los días. Como se muestra en el siguiente plano de distribución de sectores para la recolección:

Imagen. Plano de Macro rutas de recolección. Fuente: Dirección Aseo

DESCRIPCIÓN DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
RECOLECCIÓN DE RESIDÚOS - COBERTURA	Residuos Recogidos / Residuos Producidos * 100	≥56%	62%	100%

El porcentaje del presente indicador fue objeto de modificación, teniendo en cuenta que se reevaluó de acuerdo a los históricos de los años anteriores y resultados del primer trimestre. Por otra parte, se debe tener en cuenta que la producción de residuos corresponde al número de suscriptores y al valor promedio producción percapita estimado en 0.75Kg/hab*día. Se evidencia

una disminución en la producción de residuos sólidos en el área de prestación que se atribuye a la actividad de aprovechamiento, a través de los programas que realiza la EAAAY EICE ESP con apoyo de los recicladores de oficio del Municipio, del cual se lleva un control mensual.



El porcentaje de participación del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos por la EAAAY EICE ESP en el año 2018 fue del 62%, teniendo en cuenta que la prestación del servicio de aseo del Municipio de Yopal se encuentra en libre competencia, porcentaje que nos indica que la empresa cumple con el 100% de la cobertura de recolección de los usuarios suscritos a la EAAAY EICE ESP. Durante el año 2019 hubo un aumento de 495 suscriptores.

DESCRIPCIÓN DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
COBERTURA EN BARRIDO Y LIMPIEZA	CTBL(%)=(KB/KSB)*100	48.687,09	46.794,76	96%

La actividad de barrido y limpieza se realiza en vías vehiculares y peatonales pavimentadas, glorietas, rotondas, zonas duras pavimentadas de los parques y despápele de las áreas no pavimentadas que conforman el amueblamiento urbano público del área a intervenir por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal; es ejecutado conforme a las siguientes rutas, las cuales están constituidas por seis (09) macrorutas y setenta (70) microrutas acorde con la longitud de las vías y complejidad en cuanto a producción de residuos se refiere.

Para la vigencia del año 2019 se barrieron 46.794,76 Km de vías y áreas públicas de la ciudad, correspondientes al área asignada a la EAAAY EICE ESP en el acuerdo de barrido vigente en el Municipio de Yopal, cumpliendo con las frecuencias, horarios y microrutas establecidas. En los meses de enero a mayo de 2019 se debían barrer 3.306,16 km/mes y partir del mes de Junio aumentaron los km de barrido debido al nuevo acuerdo de barrido con la empresa VEOLIA, incrementando de esta manera otro sector de la ciudad en (3) tres segmentos, lo que representa 4.594,47 km/mes.

DESCRIPCIÓN DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
COBERTURA DE PODA DE ÁRBOLES EN ÁREAS PÚBLICAS.	CPA= (AL/AP)*100	>90%	60 m^3	100%

En el año 2019 se realizó la poda de árboles a solicitud de entidades o usuarios y en diferentes parques o separadores según se presentaba la necesidad. No se proyectó un mayor cubrimiento debido

La Alcaldía municipal, a la fecha, no ha suministrado el inventario actualizado de árboles objeto de poda, el cual es de vital importancia para solicitar la autorización ante la Autoridad Ambiental (CORPORINOQUIA) en cumplimiento a lo establecido en el Articulo 2.3.2.2.2.6.73 del Decreto 1077 de 2015 por lo cual establece lo siguiente: "Autorizaciones para las actividades de poda de árboles. Para la actividad de poda de árboles se deberán obtener las autorizaciones que establezca la respectiva autoridad competente".

DESCRIPCIÓN DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.	CCC=(CI/CP)*100	>90%	100%	100%

Durante el año 2019, se han intervenido un total de **2,861,402 metros cuadrados** de áreas y zonas verdes del perimetro urbano del Municicpio de Yopal.

las metas en el segundo semestre de cobertura de corte de césped se modificaron, por motivo a la ampliación e inclusión de nuevas zonas de corte de césped y mejora en los procedimientos de ruteos.

Nuevas zonas de corte de césped:

- parque la iguana.
- nuevo acuerdo de barrido y piloto clus con la competencia, aumento desde la cale 24 ala calle 30 entre carrera 5 a la vía manta de pantano.

Así mismo se realizó ruteo para mejorar el rendimiento y realizar las frecuencias del personal en clus para guadañar y evitar tiempos muertos.

Por lo anterior se ajustó la nueva meta para el segundo semestre del año 2019:

- Meta anual paso de 2.458.838.5 M2 a 2.861.352. M2
- Meta mensual paso 204.903.31 M2 A 238.446. M2

DESCRIPCIÓN DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
CALIDAD DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS.	Numero de espacios públicos intervenidos (lavado)./Numero de espacios públicos programados objeto de lavado.	>90%	100%	100%

El primer trimestre del año 2019 la Unidad de CLUS intervino dos áreas públicas: Área dura del Patinodromo, Área dura de Parque la Iguana y Área dura Parque Santander.

El segundo semestre intervino zonas de lavado específicas y de manera programada como los monumentos ubicados en el parque Ramon Onato Perez, parque Santander y pileta parque Santander, parque la herradura, Zona dura parque la iguana, zona dura parque el resurgimiento y zona dura parque la estancia.

2. RECOLECCIÓN DE RESIDUOS

DESCRIPCIÓN DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de residuos sólidos que la EAAAY EICE ESP recoge y transporta frente al promedio mensual de los últimos doce meses.	Residuo Recogido /Residuo Promedio * 100	100%	104%	100%

Teniendo como base el promedio anual de toneladas de residuos sólidos recogidas por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal (2.236 Ton) frente a las toneladas que se deben recoger según el promedio mensual en los últimos doce meses (2.142 Ton), se evidencia que la cobertura para este periodo fue del 104% , lo cual se concluye que la EAAAY ECIE ESP realizó la recolección de residuos sólidos del área de prestación de servicio, con un incremento del 4% en comparación al promedio de los últimos doce meses, resultado de recolección adicional que obedece a varios factores, entre ellos se encuentra: Celebración de las fiestas patronales del municipio de Yopal, lo cual conlleva a la entrada de turistas al Municipio y añadido a esto las fiestas navideñas, eventos que aumentan la producción de residuos sólidos en la ciudad, además dela ampliación del área de servicio.

3. DISPOSICIÓN DE RESIDUOS

DESCRIPCIÓN INDICADOR	META 2018	EJECUCION	% DE CUMPLIMIENTO
Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de la disposición de residuos sólidos con referencia a la cantidad de toneladas mínimas proyectadas para las condiciones óptimas de la operación del relleno sanitario "El cascajar"	100%	108%	100%

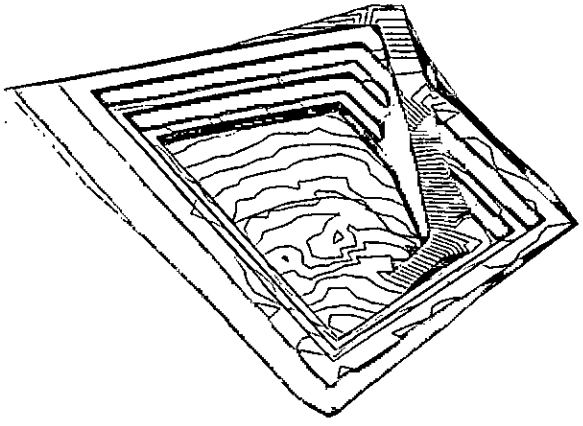
El día 12 de diciembre de 2019, se culminan la disposición en la trinchera No T13, posterior a ello el 13 de diciembre de 2019 se inició la operación de la trinchera T12, la capacidad técnica en volumen y el cálculo de su vida útil es el siguiente:

Tabla. Especificaciones Técnicas de la Trinchera en operación (T13)

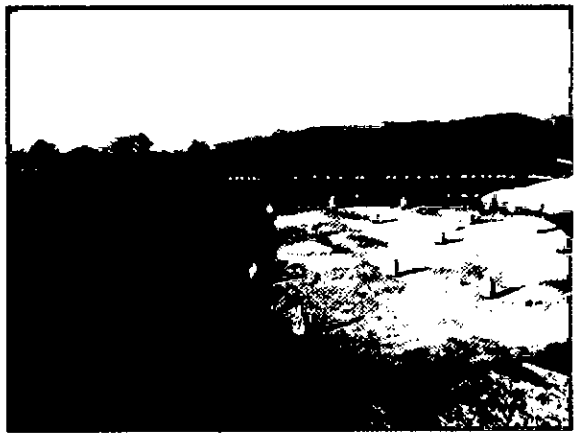
Volumen Disponible en Celda	97833.47
Promedio de Disposición Actual (Ton/día)	155
Vida Útil (Días)	632
Fecha de Inicio	13-12-2019
Fecha Final (aprox)	04-09-2021

Se estima que la fecha aproximada de finalización de la celda actual sea el 04 de septiembre de 2021, calculado se acuerdo al promedio de disposición actual.

Imagen. Registro culminación adecuación trinchera No T12



Vista en Plano de Trinchera No 12 Construida y finalizada



Trinchera adecuada y finalizada

a) Toneladas Dispuestas año 2019 en el Relleno sanitario el Cascajar

El total de toneladas dispuestas en el Relleno Sanitario Regional el Cascajar para el año 2019, según lo ingresado a bascula fue el siguiente:

Tabla. Total, toneladas dispuestas en el año 2019

DISPOSICIÓN FINAL RELLENO SANITARIO "EL CASCAJAR" 2019

REGISTRO EN TON	MUNICIPIOS	EAAAY	VEOLIA	EMPRESAS PRIVADAS	TOTAL, INGRESADO
ENERO	1046.74	2080.94	1468.15	102.7	4698.53
FEBRERO	829.39	1793.29	1279.47	79.08	3981.23
MARZO	889.9	2034.62	1426.85	143.24	4494.61
ABRIL	973.57	2106.36	1396.87	154.44	4631.24
MAYO	1109.09	2297.4	1502.2	167.25	5075.94
JUNIO	931.05	2101.57	1453.73	139.57	4625.92
JULIO	1097.79	2304.84	1480.3	61.82	4944.75
AGOSTO	1050.04	2171.82	1469.94	153.86	4845.66
SEPTIEMBRE	941.3	2163.12	1407.04	112.35	4623.81
OCTUBRE	925.96	2324.95	1468.18	150.73	4869.82
NOVIEMBRE	425.63	2503.005	1044.28	151.55	4124.465
DICIEMBRE	249.73	2951.51	1507.21	125.2	4833.65
			TONELADAS PROMEDIO MENSUAL		4645.80
			TON/DIA PROMEDIO DIARIO		154.86

Fuente: Unidad de Relleno Sanitario EAAAY-enero 2020

El promedio mes que resulta de la disposición durante todo el año 2019 es de 4645 Toneladas /mes y 155 toneladas /día.

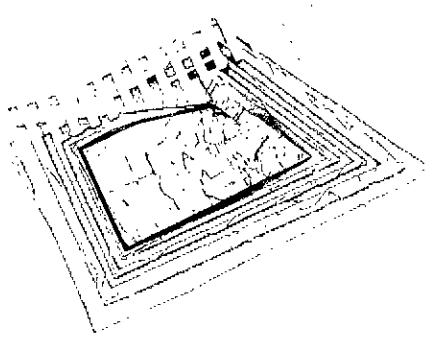
Para el mes de enero del año 2020, la disposición en celda ha sido la siguiente:

Tabla. Total, de Toneladas Dispuestas durante el año 2020

MES	AÑO 2020
ENERO	4283.08
FEBRERO	
MARZO	
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	
TOTAL	**4,283.08**
PROMEDIO MENSUAL	356.92
PROMEDIO DIARIO	11.90

Fuente: Unidad de Relleno Sanitario EAAAY-enero 2020

Se realizó levantamiento topográfico el día lunes 03 de febrero de 2020 de la trinchera en operación (T12): el volumen a la fecha es 8750 m3 y un total de toneladas dispuestas de 7856.9 Ton como se muestra en el siguiente registro fotográfico:



Vista en Plano de Trinchera No 12 Con volumen a corte de 03 De febrero 2020

Registro fotografía trinchera en operación Actual- 03 de febrero 2020

Imagen. Estado actual disposición en celda febrero 03 de 2020

b) Disposición año 2019 de Municipios en el Relleno sanitario el Cascajar

Durante el segundo semestre del Año 2019 y el mes de enero del año 2020 se registra los siguientes Municipios disponiendo en el Relleno Sanitario el Cascajar:

Tabla. Municipios que disponen en el relleno sanitario EL CASCAJAR

ULTIMO SEMESTRE DEL AÑO 2019

MUNICIPIOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AGUA VITAL DE TRINIDAD S.A ESP	112.29	112.06	100.43	117.59	38.73	0
LABRANZAGRANDE	18.57	15.05	17.12	13.56	13.78	16.88
HATOCOROZAL S.A ESP	67.12	67.76	62.99	74.51	44.79	0
AGUAZUL SA ESP	0	0	0	0	0	0
LA SALINA S.A ESP	1.96	1.8	1.88	4.36	0	0
MONTERREY S.A ESP	193.7	167.85	127.24	0	0	114.86
NUNCHIA S.A ESP	44.45	43.8	36.92	44.9	35.66	53.73
PAZ DE ARIPORO S.A ESP	452.25	435.25	407.62	461.71	113.63	0
PORE S.A ESP	131.58	128.3	94.41	112.75	92.3	0
RECETOR S.A ESP	3.94	3.97	3.36	4.56	5.42	3.93
SABANALARGA SA ESP	0	3.95	25.2	30.58	30.39	34.62
SACAMA	0	0	0	0	0	0
SAN LUIS DE PALENQUE S.A ESP	59.24	51.79	51.05	46.9	28.65	5.21
TAMARA S.A ESP	12.69	18.46	13.08	14.54	22.28	20.5
PAYA BOYACA						
TOTAL, TONELADAS	1097.79	1050.04	941.3	925.96	425.63	249.73

Fuente: Unidad de Relleno Sanitario EAAAY-enero 2020

De los 14 Municipios que iniciaron realizando disposición en el relleno durante el año 2019, en la actualidad disponen ocho (08) municipios como se refleja en los datos entregados en la tabla anterior, es así que actualmente a Cascajar están llegando los residuos de los siguientes Municipios:

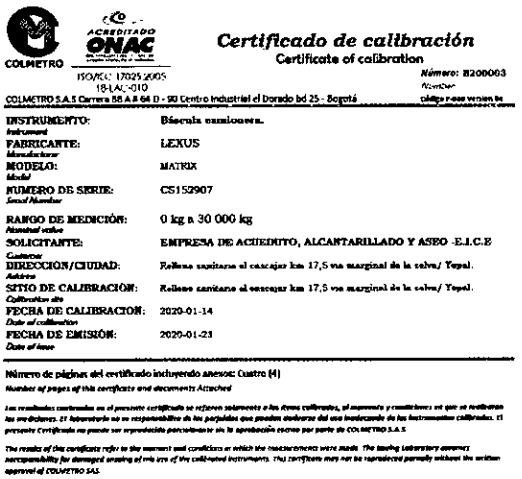
- Labranzagrande (departamento de Boyacá)
- Paya Boyacá
- La Salina
- Monterrey
- Nunchia
- Recetor
- Sabanalarga
- Tamara

El aporte promedio de toneladas de los 8 municipios que actualmente dispone es 392.43 Toneladas/mes, lo que representa un 9% de la basura que ingresa a Cascajar mensualmente.

c) *Sistema de pesaje*

El día 25 de diciembre de diciembre de 2019 se realizaron los trabajos de calibración de Bascula en el relleno sanitario; realizando reemplazo de celdas de carga, instalación de polos a tierra, revisión de tablero indicador, pintura en barandas y calibración.

Registro Fotográfico calibración Bascula



COLMETRO — ACREDITADO ONAC — ISO/IEC 17025:2005 — 18-LAC-010

Certificado de calibración
Certificate of calibration

Número: B200003

COLMETRO S.A.S Carrera 58 A # 64 D - 90 Centro Industriel el Dorado bd 25 - Bogotá

INSTRUMENTO:	Báscula camionera.
FABRICANTE:	LEXUS
MODELO:	MATRIX
NUMERO DE SERIE:	CS152907
RANGO DE MEDICIÓN:	0 kg a 30 000 kg
SOLICITANTE:	EMPRESA DE ACUEDUTO, ALCANTARILLADO Y ASEO -E.I.C.E
DIRECCION/CIUDAD:	Relleno sanitario el cascajar km 17,5 via marginal de la selva/ Yopal.
SITIO DE CALIBRACIÓN:	Relleno sanitario el cascajar km 17,5 via marginal de la selva/ Yopal.
FECHA DE CALIBRACIÓN:	2020-01-14
FECHA DE EMISIÓN:	2020-01-23

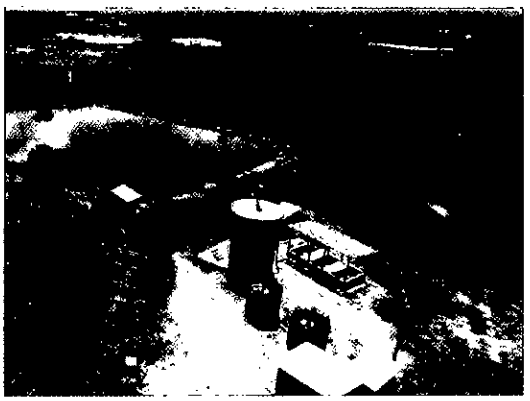
Número de páginas del certificado incluyendo anexos: Cuatro (4)

Certificado de Calibración B2003 expedido por el laboratorio COLMETRO acreditado ante ONAC, expedido el día 23/01/2020

d) *Manejo de Lixiviados*

El relleno Sanitario El Cascajar cuenta con un reactor UASB, que corresponde a una estructura en concreto en la cual ingresa el lixiviado por la parte inferior pasando a una baja velocidad de manera ascendente para posteriormente salir por la parte superior. Es un reactor de flujo ascendente por medio de lodos activos (UASB), para la degradación biológica de los lixiviados provenientes de los residuos orgánicos que ingresan al relleno sanitario el "Cascajar".

Estado actual del reactor UASB para tratamiento de lixiviados:



En el mes de diciembre de 2019 se encuentra que el reactor está en arranque para su operación; y en el mes de enero de 2020 se iniciaron a realizar las acciones para poner en funcionamiento el Reactor de acuerdo a su estado según análisis de resultados de laboratorio.

Esta estructura cuenta con una capacidad máxima de almacenamiento de lixiviados de 72 m^3, requiere de la formación de conglomerados por las bacterias presentes en las aguas residuales, los cuales removerán la carga contaminante presente en el lixiviado.

De acuerdo con la visita realizada al reactor las instalaciones del Reactor UASB y a los análisis de laboratorio realizados por el laboratorio Aqualim se obtuvieron los siguientes parámetros y resultados del estado real del arranque del reactor para el tratamiento de lixiviados de relleno sanitario "El Cascajar".

Análisis físico químico de los lixiviados

Tabla. Características de Reactor UASB

PUNTO Nº	DESCRIPCION	DBO5	DQO	GRASAS Y ACEITES	SOLIDOS SUSPENDIDOS TOTALES	PH
1	UASB	24,8	62,6	8	22	9
2	Piscina 5	588	3334	8	127	8,3

Los niveles de pH son levemente diferentes ya que se presentan en dos escenarios de características atmosféricas diferentes, ya que la piscina 5 se ve afectada tanto por el ambiente como por los lixiviados jóvenes que provienen de la trinchera 12 y 13, y por el contrario el pH dentro del reactor UASB tiende a ser levemente más alcalino por el estado de confinación y ausencia de oxígeno.

Los niveles de solidos suspendidos totales son mayores en los líquidos lixiviados de la piscina Nº. 5 son mayores ya que esta se encuentra al aire libre y los líquidos dentro del reactor están aislados del medio

En cuanto a los niveles de grasas y aceites presentes en los líquidos lixiviados dan el mismo valor menor a 8 mg/L esto debido a que los líquidos provienen de la piscina N.º 5 y los niveles de lípidos no son tratadas dentro del reactor

e) Manejo en celda de operación

La disposición final en celda se está realizado en la trinchera No. T12, esto a partir del mes de diciembre de 2019 y tiene como fin recibir los residuos que llegan en un rente diario.

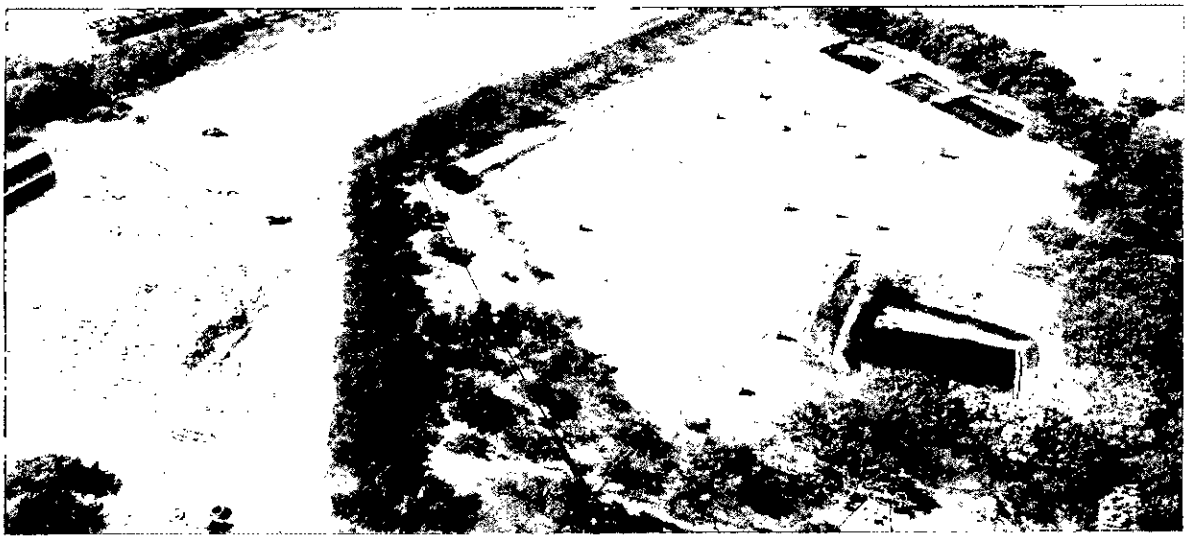


Imagen. Estado actual disposición en celda febrero 03 de 2020

Se vienen trabajando frentes de trabajo pequeños para minimizar los efectos producto de los pasivos ambientales, por esto se realizan varias clases de cobertura:

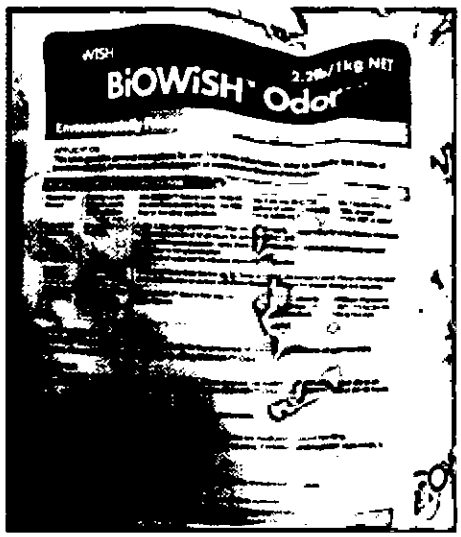
- ***Plástico lona verde – negra**:* Mediante la implementación del manto negro-verde, se realiza una cobertura diaria sobre los residuos que fueron compactados en el relleno sanitario, esta actividad se ejecuta para impedir la inclusión del agua lluvia y el contacto de los residuos sólidos con el exterior y la aparición de vectores y enfermedades que pongan en riesgo la salud de las personas. De igual manera es ideal para controlar volantes, debido a que el manto no permite que se salgan dichos materiales e impide que algunos vectores como las aves de carroña arriben, ya que estos animales toman los residuos como fuente de alimentación.

- ***Material granular de cobertura:*** Este material es retirado del zodme y cargado a la trinchera en operación, permite tener cubierto el frente de trabajo que no se esté utilizando como se muestra en la imagen No. 5.

f) Manejo y control de vectores

Para el control efectivo de vectores en el relleno sanitario El Cascajar, se realiza la aspersión de un biológico en suspensión sobre los residuos sólidos urbanos dos veces al día (mañana y tarde), el objetivo de mitigar olores, acelerar la descomposición de residuos orgánicos, eliminando las partículas que causan el mal olor; por otro lado, las aves de carroña no arriban, ya que estas aves son atraídas por los malos olores de los residuos en descomposición. La fumigación se realiza conforme a los métodos implementados, vigilando las concentraciones de las sustancias para evitar acumulaciones nocivas para el medio ambiente.

Aplicación de Agente biológico sobre los residuos



BioWish Agente biológico aplicado

g) Manejo de Gases

El sistema de gases actual, se realiza a través de chimeneas o ductos de gases tipo gavión, que cumplen una doble función en las cuales facilitan la evacuación del biogás desde lo niveles más bajos de la celda de operación y permiten el drenaje de lixiviado desde los niveles más altos, hasta el fondo de la trinchera. Las chimeneas son prolongadas a medida de la cota de llenado por los residuos sólidos, lo anterior se realiza de manera vertical con tubos de 6 pulgadas perforados y, conformados por gaviones de un metro por un metro con piedra de rio.

Imagen. Estado actual Adecuación y conformación de chimeneas

4. APROVECHAMIENTO

En el contexto histórico de la actividad de aprovechamiento a partir del año 2012, La EAAAY EICE ESP formula y desarrolla el programa de aprovechamiento "YOPAL TE QUIERO RECICLANDO" implementado desde el año 2011, a través del cual se apoya la población

recicladora con el subprograma "ADOPTA UN RECICLADOR", asignando a los usuarios comerciales, institucionales y residenciales un recuperador capacitado para realizar la recolección y gestión adecuada del material aprovechable; este programa se ha dado a conocer tanto a la comunidad a través de campañas comunitarias así como a la administración municipal buscando su participación activa en el fortalecimiento de estas actividades, es así, como en el año 2014 a través de radicado 09260 del 12 de Agosto del mismo año, se presentó formalmente ante la administración municipal, el programa de aprovechamiento de la EAAAY.

V. FORTALECER LA VIABILIDAD FINANCIERA EMPRESARIAL

1. MEJORAR LOS INGRESOS OPERACIONALES

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
COEFICIENTE OPERACIONAL	((Costos + gastos operacionales) /Ingresos operacionales) *100	IGUAL AL 100%	99.5%	100%

2. GESTION FINANCIERA

2.1 INFORME DE PRESUPUESTO

- **Ejecución de ingresos:**

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, pará la vigencia fiscal de 2019, estableció un presupuesto inicial de $29.993 millones, a diciembre 30 se han realizado Adiciones de $12,087 millones, con lo cual se presenta un Presupuesto Definitivo de $42,078 millones de pesos.

APROPIACION, MODIFICACIONES Y TOTAL PRESUPUESTO A 30 DE DICIEMBRE DE 2019				
CUENTA	NOMBRE	APROPIADO	MODIFICACIONES	TOTAL PRESUPUESTO
	TOTALES	**29,993**	**12,087**	**42,078**
1	TOTAL: DISPONIBILIDAD INICIAL	-	607	607
2	TOTAL: INGRESOS CORRIENTES	29,993	11,480	41,473
201	INGRESOS DE EXPLOTACION	22,767	992	23,689
203	OTROS INGRESOS CORRIENTES	7,146	8,556	15,702
204	INGRESOS DE CAPITAL	80	2,002	2,082

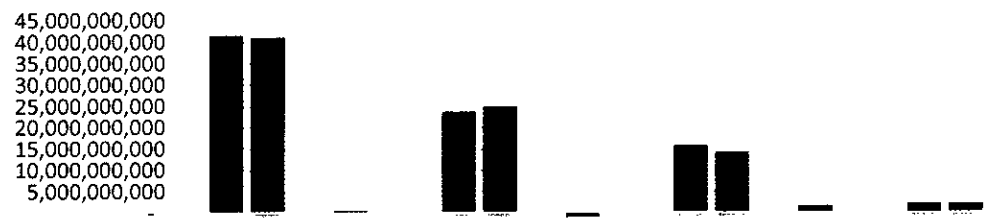
A corte a diciembre 30 de 2019, se evidencia que el rubro de mayor participación sobre el total de los ingresos, son los ingresos de explotación con un porcentaje del 57%, seguido de otros

ingresos corrientes con un porcentaje del 38%, y por último y el de menor participación los Ingresos de capital con un porcentaje del 5%.

EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS A 30 DE DICIEMBRE DE 2019						
Cuenta	**Nombre**	**Total, Presupuesto**	**Recaudos Acumulados**	**% Recaudos**	**Por Recaudar**	**% por recaudar**
	TOTAL, INGRESOS	**42,079,562,237**	**41,548,566,666**	**99%**	**530,995,571**	**1.26%**
1	**TOTAL: DISPONIBILIDAD INICIAL**	**606,706,057**	**606,706,057**	**100%**	**-**	**0.00%**
2	**TOTAL: INGRESOS CORRIENTES**	**41,472,856,180**	**40,941,860,609**	**99%**	**530,995,571**	**1.28%**
201	**INGRESOS DE EXPLOTACION**	**23,688,554,962**	**24,725,357,742**	**104%**	**(1,036,802,780)**	**-4.38%**
	% Ingresos de explotación	**57%**	**60%**		**-195%**	
203	**OTROS INGRESOS CORRIENTES**	**15,702,282,285**	**14,132,666,995**	**90%**	**1,569,615,290**	**10.00%**
	% Otros ingresos corrientes	**38%**	**35%**		**296%**	
204	**INGRESOS DE CAPITAL**	**2,082,018,933**	**2,083,835,872**	**100%**	**(1,816,939)**	**-0.09%**
	% Ingresos de capital	**5%**	**5%**		**0%**	

Con corte a diciembre 30 de 2019, la empresa ha ejecutado un recaudado total de $40,942, millones equivalente al 99%, y por recaudar un total de $531, millones equivalente a un 1% del total de los ingresos corrientes de la vigencia fiscal. Evidenciándose el rubro más representativo el de ingreso de explotación, con un recaudo acumulado de $24,725, millones, que representa el 104% sobre los ingresos corrientes presupuestados, cumpliendo con los ingresos proyectados y teniendo así un 4% de ingresos para incorporar a 30 de diciembre de 2019.

PARTICIPACIÓN DE LOS INGRESOS



	TOTAL: INGRESOS CORRIENTES	INGRESOS DE EXPLOTACION	OTROS INGRESOS CORRIENTES	INGRESOS DE CAPITAL
	2	201	203	204
■ Total Presupuesto	41,472,856,180	23,688,554,962	15,702,282,285	2,082,018,933
■ Recaudos Acumulados	40,941,860,609	24,725,357,742	14,132,666,995	2,083,835,872
■ % Recaudos	99%	104%	90%	100%
■ Por Recaudar	530,995,571	(1,036,802,780)	1,569,615,290	(1,816,939)
■ % por recaudar	1%	-4%	10%	0%

- **Ejecución de gastos:**

Para la vigencia fiscal del año 2019, se estableció un presupuesto inicial de gastos de $29.993, a 30 de diciembre de 2019, se presenta modificaciones de adiciones por valor de $12.087 millones, teniendo así un presupuesto definitivo de $42.080 millones de pesos.

EJECUCION PRESUPUESTAL DE GASTOS - RECURSOS PROPIOS (Millones)				
CODIGO	Nombre	Apropiado	Modificaciones	Total Apropiado
	TOTALES	29,993	12,087	42,080
3	TOTAL: PRESUPUESTO GASTOS	29,993	12,087	42,080
301	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	17,023	7,150	24,173
302	GASTOS DE OPERACION	5,096	1,289	6,385
303	SERVICIO DE LA DEUDA	1,101	25	1,126
304	GASTOS DE INVERSION	6,773	0	6,773
305	CUENTAS POR PAGAR	0	2,950	2,950
306	OBLIGACIONES POR PAGAR	0	673	673

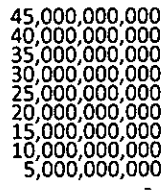
Se evidencia qué, el rubro de mayor participación sobre el presupuesto total de gastos, son los gastos de funcionamiento con 57%, seguido de los gastos de inversión con un 16%, donde los gastos de operación tienen un 15% de participación, teniendo así el rubro de menor participación con un 3% gasto de servicio a la deuda.

EJECUCION PRESUPUESTAL DE GASTOS A DICIEMBRE 30 DE 2019						
CODIGO	**Nombre**	**Total Apropiado**	**Compromisos Acumulados**	**% comprom**	**Pagos Acumulados**	**% Pagos**
		42,079,562,237	37,311,208,557		31,097,075,270	
3	TOTAL: PRESUPUESTO DE GASTOS	42,079,562,236	37,311,208,557	89%	31,097,075,270	83%
301	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	24,172,991,598	23,039,027,082	95%	19,833,280,749	86%
	% Gtos Funcionamiento	**57%**	**62%**		**64%**	
302	GASTOS DE OPERACION	6,385,369,072	6,233,788,649	98%	4,684,183,364	75%
	% Gtos Operación	**15%**	**17%**		**15%**	
303	GASTOS SERVICIO DE LA DEUDA	1,125,935,789	1,117,924,937	99%	1,117,924,937	100%
	% Gtos Servicio de la Deuda	**3%**	**3%**		**4%**	
304	GASTOS DE INVERSION	6,772,756,930	3,302,091,087	49%	1,871,334,435	57%
	% Gtos de Inversión	**16%**	**9%**		**6%**	

305	CUENTAS POR PAGAR	2,949,707,621	2,945,575,576	100%	2,917,550,559	99%
	% Cuentas por Pagar	**7%**	**8%**		**9%**	
306	OBLIGACIONES CTAS POR PAGAR	672,801,227	672,801,226	100%	672,801,226	100%
	% Obligaciones por Pagar	**2%**	**2%**		**2%**	

Se evidencia la estructura del gasto de acuerdo a los compromisos acumulados a diciembre 30 de 2019, siendo de $37,311 millones, equivalente al 89% del presupuesto de Gastos, de los cuales se han realizado pagos acumulados por valor de $31,097 millones pesos, equivalente al 83% del valor comprometido, quedando cuentas por pagar por valor de $6,214 millones pesos equivalente al 17%, de los compromisos acumulados.

PARTICIPACION DEL GASTO



	TOTAL: PRESUPUESTO DE GASTOS	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	GASTOS DE OPERACION	GASTOS SERVICIO DE LA DEUDA	GASTOS DE INVERSION	CUENTAS POR PAGAR	OBLIGACIONES CTAS POR PAGAR
	3	301	302	303	304	305	306
■ Total Apropiado	42,079,562,	24,172,991,	6,385,369,0	1,125,935,7	6,772,756,9	2,949,707,6	672,801,227
■ Compromisos Acumulados	37,311,208,	23,039,027,	6,233,788,6	1,117,924,9	3,302,091,0	2,945,575,5	672,801,226
■ % comprom	89%	95%	98%	99%	49%	100%	100%
■ Pagos Acumulados	31,097,075,	19,833,280,	4,684,183,3	1,117,924,9	1,871,334,4	2,917,550,5	672,801,226
■ % Pagos	83%	86%	75%	100%	57%	99%	100%

2.2 GESTIÓN CONTABLE

La EAAAY, presenta una variación en sus activos del 2% con relación al mismo periodo del año anterior, el cual es positivo ya que crecen de acuerdo al desarrollo de su objeto social, Los pasivos disminuyeron en un 4%, con lo que se puede apreciar que el patrimonio muestra un aumento del 5% respecto del año anterior.

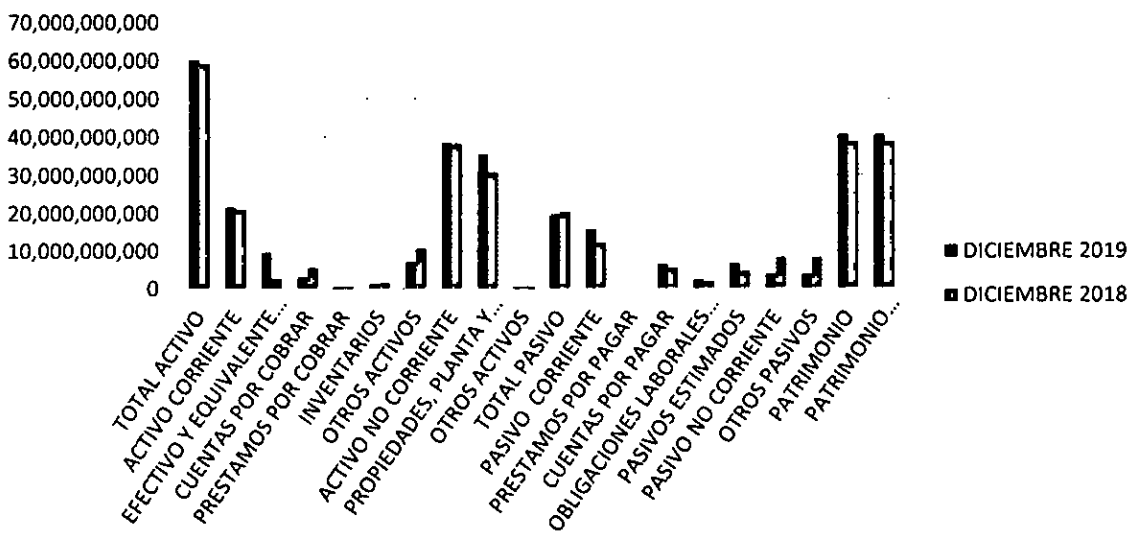
821.01.23.02.16 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO
RESOLUCION 414 DE 2014 CGN
Cifras Expresadas en Pesos Colombianos

CODIGO	*CUENTA*	*DICIEMBRE 2019*	*DICIEMBRE 2018*	*VARIACION ABSOLUTA*	*VARIACION RELATIVA*
	TOTAL ACTIVO	*60,180,146,413*	*59,133,371,142*	*1,046,775,271*	*2%*
	ACTIVO CORRIENTE	*21,595,340,476*	*21,006,164,216*	*589,176,260*	*3%*
11	*EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO*	*9,523,422,605*	*2,706,955,726*	*6,816,466,879*	*252%*
13	*CUENTAS POR COBRAR*	*3,193,826,078*	*5,590,889,979*	*-2,397,063,901*	*-43%*

14	PRESTAMOS POR COBRAR	519,901,345	544,946,596	-25,045,251	-5%
15	INVENTARIOS	1,295,499,204	1,489,567,921	-194,068,717	-13%
19	OTROS ACTIVOS	7,062,691,244	10,673,803,995	-3,611,112,751	-34%
	ACTIVO NO CORRIENTE	38,584,805,937	38,127,206,925	457,599,012	1%
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	35,414,150,711	30,706,770,386	4,707,380,326	15%
19	OTROS ACTIVOS	506,288,082	520,090,518	-13,802,436	-3%
2	TOTAL PASIVO	19,548,317,270	20,397,945,148	-849,627,878	-4%
	PASIVO CORRIENTE	15,782,283,774	12,174,089,607	3,608,194,168	30%
23	PRESTAMOS POR PAGAR	0	0	0	0%
24	CUENTAS POR PAGAR	6,591,891,740	5,547,768,099	1,044,123,641	19%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD	2,435,781,919	1,922,902,089	512,879,830	27%
27	PASIVOS ESTIMADOS	6,754,610,115	4,703,419,418	2,051,190,697	44%
	PASIVO NO CORRIENTE	3,766,033,496	8,223,855,541	-4,457,822,045	-54%
29	OTROS PASIVOS	3,766,033,496	8,223,855,541	-4,457,822,045	-54%
3	PATRIMONIO	40,631,829,143	38,735,425,994	1,896,403,149	5%
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	40,631,829,143	38,735,425,994	1,896,403,149	5%
	TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	60,180,146,413	59,133,371,142	1,046,775,271	2%

La EAAAY, dentro de las partidas de los estados financieros cuenta con mayor representación y su concentración está en las propiedades, plantas y equipos como lo demuestra la siguiente gráfica, lo cual para este tipo de empresas que presta servicios públicos es normal que la cantidad de activos que se requieren para prestar los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de sean considerables ya que son inversiones de gran envergadura las cuales se hacen necesarias para lograr prestar los servicios públicos con calidad y continuidad generando beneficios a nuestros usuarios.

821.01.23.02.16 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO



Se incrementaron los ingresos frente al año anterior en un 18% siendo los otros ingresos el valor que más se incrementó dentro de la composición de los ingresos de la empresa con 42% en esta cuenta se registran los reembolsos de gastos producto de la contingencia los cuales deben de ser asumidos por el departamento, municipio y fondo de adaptación dentro del marco de la acción popular interpuesta ante el tribunal administrativo de Casanare.

Una vez revisado el estado de resultados se evidencia que a 31 de diciembre de 2019 se obtuvo una utilidad de $731.147.065.

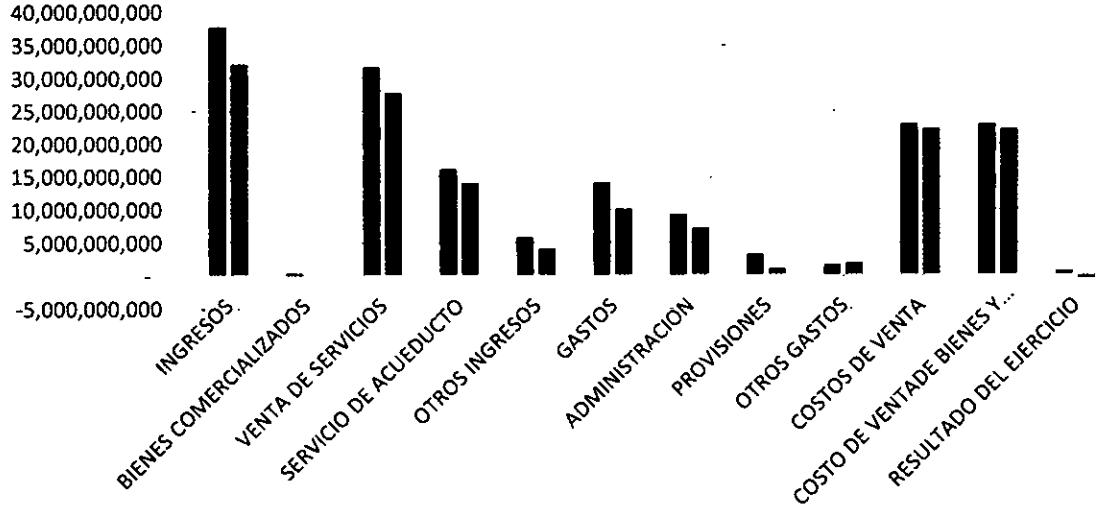
821.01.23.01.17 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

RESOLUCION 414 DE 2014 CGN

Cifras Expresadas en Pesos Colombianos

CODIGO	CUENTA	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
4	INGRESOS	37,906,464,284	32,195,832,572	5,710,631,711	18%
42	BIENES COMERCIALIZADOS	321,678,336	183,952,899	137,725,436	75%
43	VENTA DE SERVICIOS	31,791,213,775	27,923,401,617	3,867,812,158	14%
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	16,193,377,442	14,086,989,519	2,106,387,923	15%
48	OTROS INGRESOS	5,793,572,173	4,088,478,056	1,705,094,117	42%
5	GASTOS	14,134,591,406	10,111,588,350	4,023,003,057	40%
51	ADMINISTRACION	9,309,246,425	7,159,418,484	2,149,827,942	30%
53	PROVISIONES	3,239,377,287.94	1,020,805,794	2,218,571,494	217%
58	OTROS GASTOS	1,585,967,693	1,931,364,072	-345,396,379	-18%
6	COSTOS DE VENTA	23,040,725,812	22,232,308,515	808,417,296	4%
63	COSTO DE VENTADE BIENES Y SERVICIOS	23,040,725,812	22,232,308,515	808,417,296	4%
3230	RESULTADO DEL EJERCICIO	731,147,065	-494,440,510	1,225,587,576	100%

821.01.23.01.17 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL

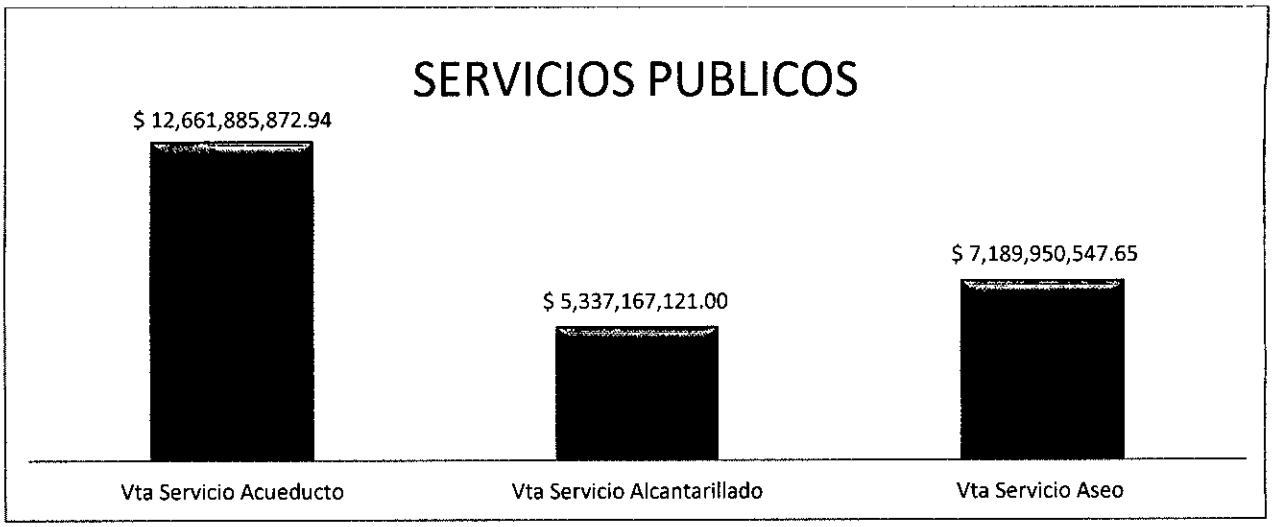


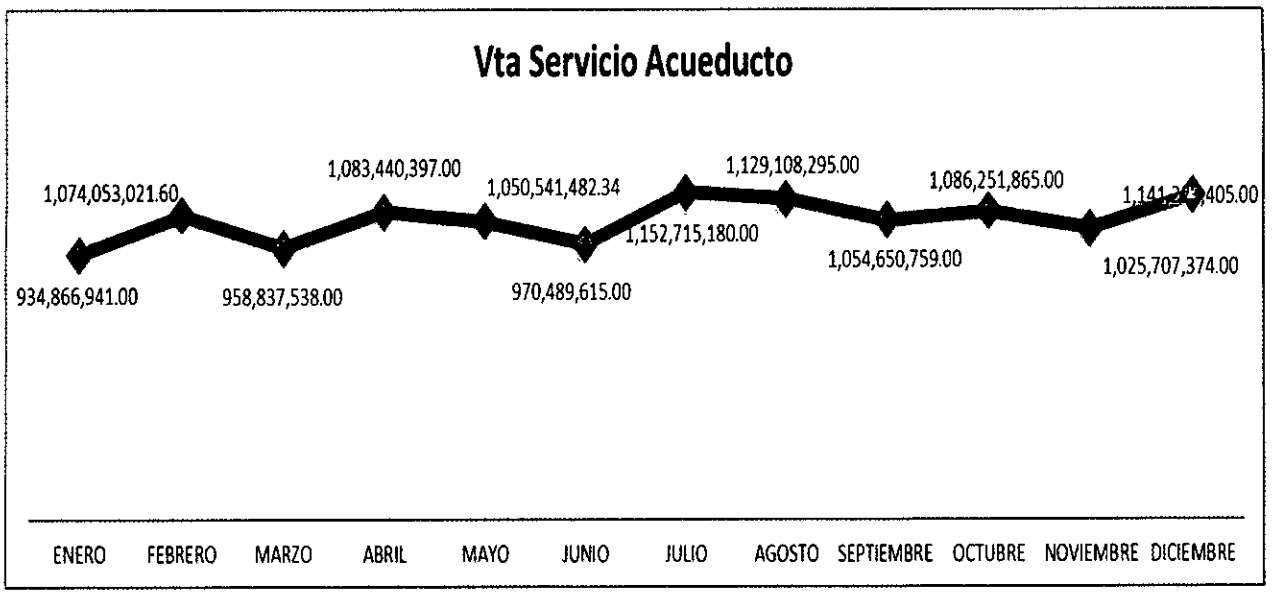
2.3 TESORERIA

- **Estado de bancos:**

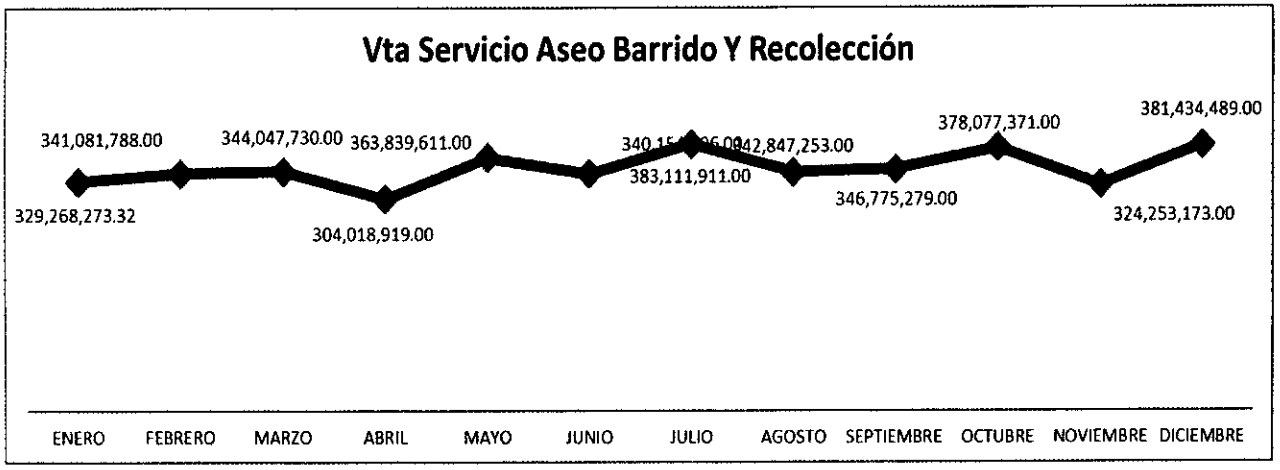
DESCRIPCION	PARCIALES	TOTALES
RECURSOS PROPIOS		
CAJA	$ 0.00	
CUENTAS DE AHORRO	$ 5,248,941,098.17	
CUENTA FIDUCIA PATRIMONIO AUTONOMO	$ 2,013,691,719.45	
CUENTAS CORRIENTES	$ 2,879,534,296.22	
TOTAL RECURSOS PROPIOS (1)		**$ 10,142,167,113.84**
RECURSOS DE CONVENIOS		
DEPARTAMENTO DE CASANARE	$ 244,178,562.57	
MUNICIPIO DE YOPAL	$ 1,311,550,453.69	
CORPORINOQUIA	$ 124,815,756.33	
TOTAL RECURSOS DE CONVENIOS (2)		**$ 1,680,544,772.59**
OBLIGACIONES		
IMPUESTOS POR PAGAR	$ 341,508,251.00	
FONDO DE VIVIENDA	$ 120,851,743.76	
FONDO ROTATORIO	$ 79,816,626.00	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	$ 80,000,000.00	
EMBARGOS JUDICIALES	$ 0.00	
TOTAL OBLIGACIONES (3)		**($ 622,176,620.76)**
RECAUDO DE TERCEROS		
RAYCO S.A.	$ 3,298,225.00	
ASEO URBANO S.A.	$ 105,000,000.00	
ASOCIACION MUTUAL LA ORINOQUIA	$ 3,426,000.00	
APROVECHAMIENTO	$ 192,295,729.00	
TOTAL RECUADO DE TERCEROS (4)		**($ 304,019,954.00)**
TOTAL DISPONIBLE EN BANCOS DIC 2019 (5)= (1+2-3-4)		

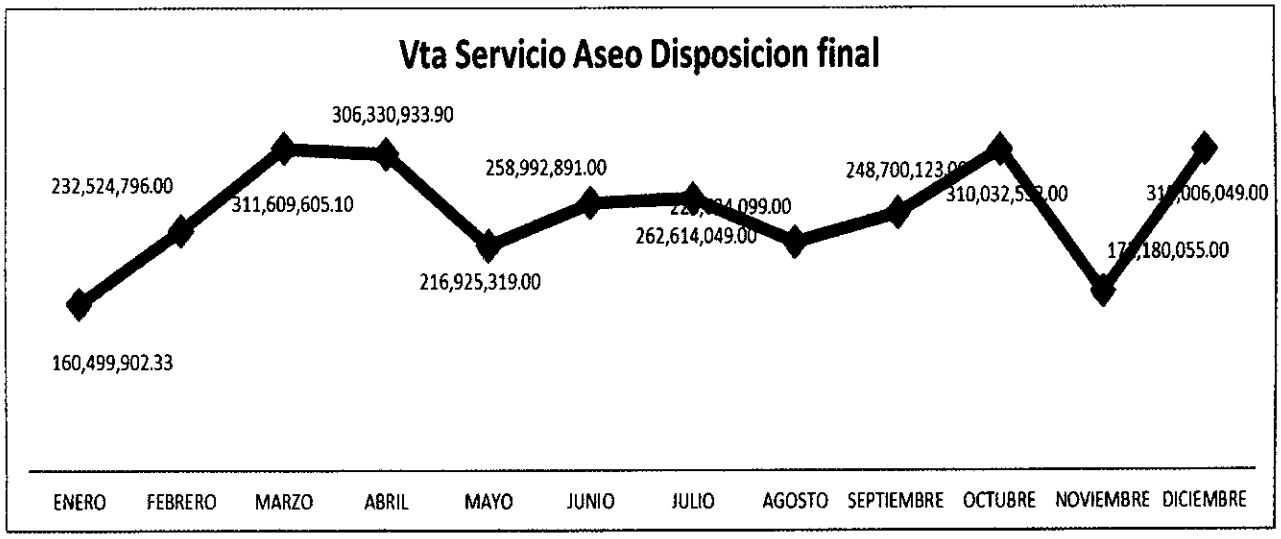
- **Recaudo:**


SERVICIOS PUBLICOS
$ 12,661,885,872.94
$ 5,337,167,121.00
$ 7,189,950,547.65
Vta Servicio Acueducto
Vta Servicio Alcantarillado
Vta Servicio Aseo


Vta Servicio Acueducto
1,074,053,021.60
934,866,941.00
958,837,538.00
1,083,440,397.00
1,050,541,482.34
970,489,615.00
1,152,715,180.00
1,129,108,295.00
1,054,650,759.00
1,086,251,865.00
1,025,707,374.00
ENERO
FEBRERO
MARZO
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
AGOSTO
SEPTIEMBRE
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE

Vta Servicio Alcantarillado
472,869,775.00
410,940,934.00
421,718,701.00
423,360,859.00
425,797,280.00
465,438,774.00
437,244,848.00
ENERO
FEBRERO
MARZO
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
AGOSTO
SEPTIEMBRE
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE


Vta Servicio Aseo Barrido Y Recolección
341,081,788.00
329,268,273.32
344,047,730.00
304,018,919.00
363,839,611.00
383,111,911.00
346,775,279.00
378,077,371.00
324,253,173.00
381,434,489.00
ENERO
FEBRERO
MARZO
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
AGOSTO
SEPTIEMBRE
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE


Vta Servicio Aseo Disposicion final
232,524,796.00
160,499,902.33
311,609,605.10
306,330,933.90
216,925,319.00
258,992,891.00
262,614,049.00
248,700,123.00
310,032,5
180,055.00
ENERO
FEBRERO
MARZO
ABRIL
MAYO
JUNIO
JULIO
AGOSTO
SEPTIEMBRE
OCTUBRE
NOVIEMBRE
DICIEMBRE

- **Estado de contingencias:**

INFORME FINANCIERO ACCIONANTES				
	OBLIGACION	VALOR COBRADO	VALOR PAGADO	POR PAGAR
E.A.A.A.Y 5%	758,717,371.39	-		
MUNICIPIO 20%	3,034,869,485.57	(3,034,869,485.57)	2,338,359,653.70	(696,509,831.87)
GOBERNACION 35%	5,311,021,599.75	(5,311,021,599.75)	4,541,159,961.75	(769,861,638.00)
FONDO 40%	6,069,738,971.15	(6,069,738,971.15)	5,618,828,917.20	(450,910,053.95)
TOTAL APORTADO	**15,174,347,427.87**	**(14,415,630,056.47)**	**12,498,348,532.65**	**(1,917,281,523.82)**

VALOR PENDIENTE ALCALDIA NOV 2018 A OCTUBRE 2019

VALOR PENDIENTE GOBERNACION DE PARTE DE SEP 2018 A OCTUBRE 2019

VALOR PENDIENTE FONDO ADAPTACION MAR A OCTUBRE 2019

- **Estado de subsidios:**

	COBRADO				PAGADO			
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
oct-18	265,509,008.00	117,090,436.00	154,444,376.00	537,043,820.00	265,509,008.00	117,090,436.00	154,444,376.00	537,043,820.00
nov-18	263,874,523.00	117,558,709.00	170,022,796.00	551,456,028.00	263,874,523.00	117,558,709.00	170,022,796.00	551,456,028.00
dic-18	263,549,327.00	118,318,244.00	173,049,849.00	554,917,420.00	263,549,327.00	118,318,244.00	173,049,849.00	554,917,420.00
ene-19	266,037,041.00	119,385,544.00	172,936,397.00	558,358,982.00	266,037,041.00	119,385,544.00	172,936,397.00	558,358,982.00
feb-19	270,402,968.00	120,358,944.00	177,335,536.00	568,097,448.00	270,402,968.00	120,358,944.00	177,335,536.00	568,097,448.00
mar-19	268,982,488.00	119,436,752.00	175,645,056.00	564,064,296.00	268,982,488.00	119,436,752.00	175,645,056.00	564,064,296.00
abr-19	273,866,397.00	121,544,780.00	173,933,911.00	569,345,088.00	273,866,397.00	121,544,780.00	173,933,911.00	569,345,088.00
may-19	277,055,290.00	123,284,744.00	178,961,311.00	579,301,345.00	277,055,290.00	123,284,744.00	178,961,311.00	579,301,345.00
jun-19	281,250,104.00	124,148,962.00	179,150,412.00	584,549,478.00	281,250,104.00	124,148,962.00	179,150,412.00	584,549,478.00
jul-19	279,591,809.00	124,609,382.00	181,514,485.00	585,715,676.00	279,591,809.00	124,609,382.00	181,514,485.00	585,715,676.00
ago-19	282,491,404.00	124,796,236.00	201,419,128.00	608,706,768.00	282,491,404.00	124,796,236.00	201,419,128.00	608,706,768.00
sep-19	291,570,688.00	128,727,563.00	204,230,278.00	624,528,529.00	291,570,688.00	128,727,563.00	204,230,278.00	624,528,529.00
oct-19	285,486,564.00	126,167,298.00	208,627,708.00	620,281,570.00				
TOTAL	3,569,667,611.00	1,585,427,594.00	2,351,271,243.00	6,886,084,878.00	3,284,181,047.00	1,459,260,296.00	2,142,643,535.00	6,886,084,878.00

SUBSIDIOS PENDIENTES	
SERVICIO	**VALOR**
ACUEDUCTO	$ 285,486,564.00
ALCANTARILLADO	$ 126,167,298.00
ASEO	$ 208,627,708.00
TOTAL	**$ 620,281,570.00**

VI. AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

1. CRECIMIENTO SUSCRIPTORES ACUEDUCTO

El cumplimiento del crecimiento de suscriptores en el Plan de Gestión y Resultados en relación con el número de suscriptores facturados para la vigencia se cumplió en un 100% ya que durante el año ingresaron 1.372 suscriptores nuevos.

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
CRECIMIENTO DE SUSCRIPTORES	No. De suscriptores facturados a Diciembre	Lograr 38.104 Suscriptores	39.194	100%

2. COBERTURA COMERCIAL ACUEDUCTO

La cobertura del servicio de acueducto en función del número de domicilios del servicio público domiciliario de acueducto en Yopal fue de 100% para diciembre de 2019, teniendo en cuenta las proyecciones poblacionales realizadas por la dirección comercial ya que el actualmente la ciudad presenta mayor crecimiento que el reportado por el DANE en sus proyecciones.

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
COBERTURA ACUEDUCTO	(Suscriptores Facturados Acueducto/Suscriptores Proyectados) *100	100%	100%	100%

3. CRECIMIENTO SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO

El cumplimiento del crecimiento de suscriptores en el Plan de Gestión y Resultados en relación con el número de suscriptores facturados para la vigencia se cumplió en un 100% ya que durante el año ingresaron 1.302 suscriptores nuevos.

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
COBERTURA ALCANTARILLADO	(Suscriptores Facturados Alcantarillado/Suscriptores Proyectados) *100	Lograr 38.104 Suscriptores	39.481	100%

4. COBERTURA COMERCIAL ALCANTARILLADO

La cobertura del servicio de alcantarillado en función del número de domicilios del servicio público domiciliario de acueducto en Yopal fue de 100% para diciembre de 2019, teniendo en cuenta las proyecciones poblacionales realizadas por la dirección comercial ya que el actualmente la ciudad presenta mayor crecimiento que el reportado por el DANE en sus proyecciones.

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
COBERTURA ALCANTARILLADO	(Número de Suscriptores Facturados Alcantarillado/Número de Viviendas Urbanas Planeación Municipal) *100	100%	100%	100%

5. CRECIMIENTO SUSCRIPTORES ASEO

El cumplimiento del crecimiento de suscriptores en el Plan de Gestión y Resultados en relación con el número de suscriptores facturados para la vigencia se cumplió en un 88% ya que durante el año ingresaron 495 suscriptores nuevos o suscriptores recuperados a través del programa de fidelización.

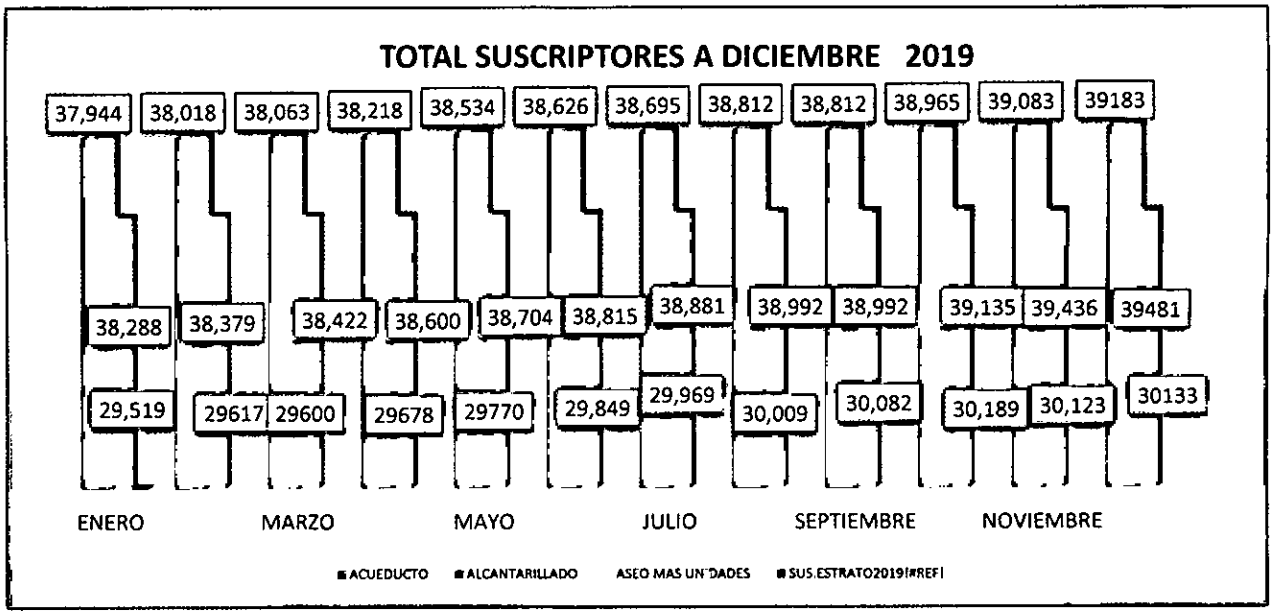
DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
CRECIMIENTO SUSCRIPTORES ASEO	N° SUSCRIPTORES FACTURADOS A DICIEMBRE	Lograr 34.377 Suscriptores	30.132	88%

6. COBERTURA COMERCIAL ASEO

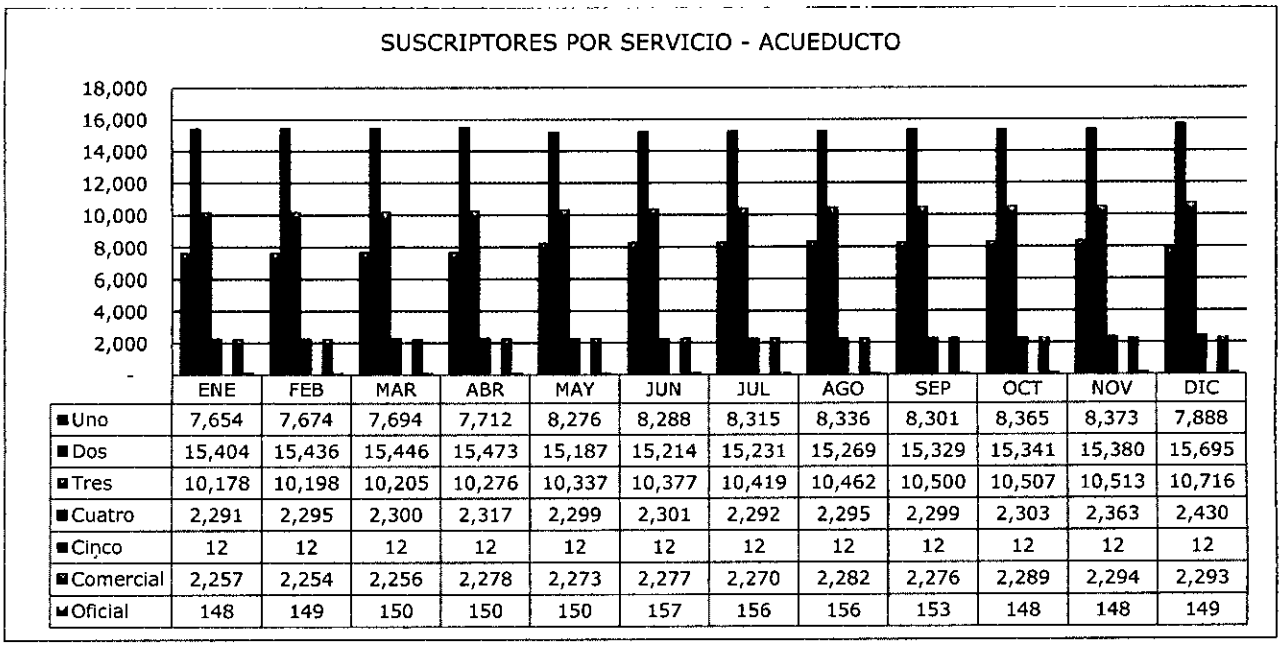
DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
COBERTURA COMERCIAL	(Número de Suscriptores Facturados Aseo/Número de Viviendas Urbanas Planeación Municipal) *100	97%	97%	100%

7. VARIACION COBERTURA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

A continuación, se reflejan la distribución de suscriptores por estrato dentro de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de Yopal.

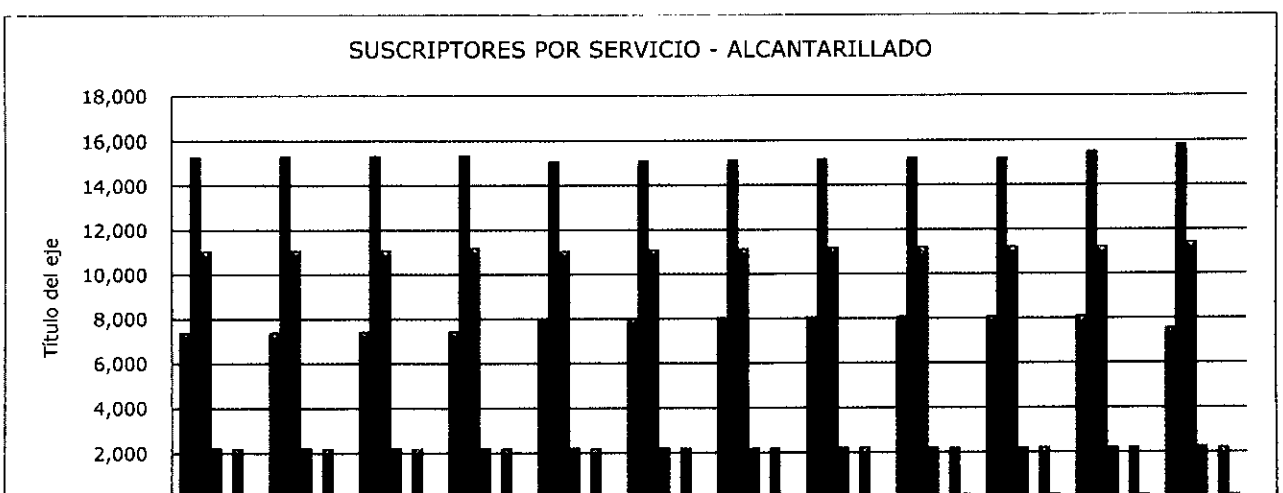


7.1 Suscriptores por Estrato Acueducto



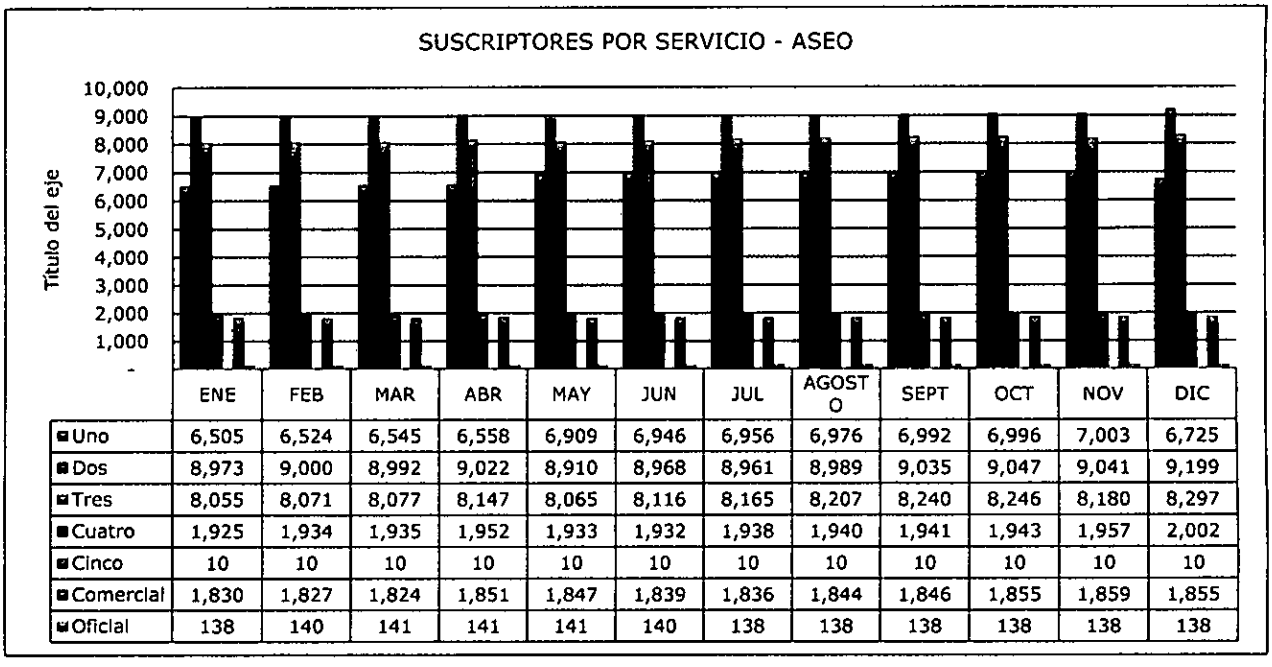
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Uno	7,654	7,674	7,694	7,712	8,276	8,288	8,315	8,336	8,301	8,365	8,373	7,888
Dos	15,404	15,436	15,446	15,473	15,187	15,214	15,231	15,269	15,329	15,341	15,380	15,695
Tres	10,178	10,198	10,205	10,276	10,337	10,377	10,419	10,462	10,500	10,507	10,513	10,716
Cuatro	2,291	2,295	2,300	2,317	2,299	2,301	2,292	2,295	2,299	2,303	2,363	2,430
Cinco	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Comercial	2,257	2,254	2,256	2,278	2,273	2,277	2,270	2,282	2,276	2,289	2,294	2,293
Oficial	148	149	150	150	150	157	156	156	153	148	148	149

7.2 Suscriptores por Estrato Alcantarillado



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Uno	7,389	7,407	7,427	7,446	8,004	8,015	8,042	8,063	8,081	8,085	8,085	7,566
Dos	15,279	15,308	15,317	15,345	15,057	15,110	15,125	15,161	15,204	15,222	15,503	15,814
Tres	11,042	11,084	11,092	11,205	11,062	11,106	11,147	11,187	11,226	11,232	11,235	11,433
Cuatro	2,219	2,222	2,225	2,242	2,225	2,225	2,215	2,217	2,220	2,224	2,236	2,293
Cinco	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Comercial	2,211	2,209	2,211	2,212	2,206	2,210	2,204	2,216	2,212	2,224	2,229	2,227
Oficial	146	147	148	148	148	147	146	146	146	146	146	146

7.3 Suscriptores por Estrato Aseo



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Uno	6,505	6,524	6,545	6,558	6,909	6,946	6,956	6,976	6,992	6,996	7,003	6,725
Dos	8,973	9,000	8,992	9,022	8,910	8,968	8,961	8,989	9,035	9,047	9,041	9,199
Tres	8,055	8,071	8,077	8,147	8,065	8,116	8,165	8,207	8,240	8,246	8,180	8,297
Cuatro	1,925	1,934	1,935	1,952	1,933	1,932	1,938	1,940	1,941	1,943	1,957	2,002
Cinco	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Comercial	1,830	1,827	1,824	1,851	1,847	1,839	1,836	1,844	1,846	1,855	1,859	1,855
Oficial	138	140	141	141	141	140	138	138	138	138	138	138

VII. CONTROL Y DISMINUCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES

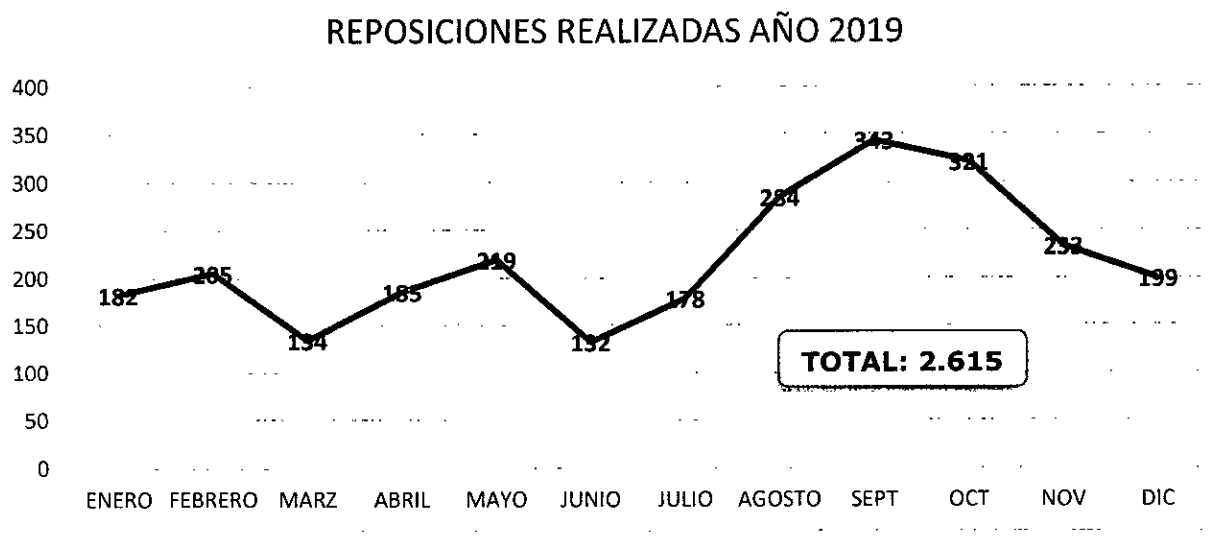
1. PROGRAMA DE MICROMEDICIÓN

1.1 REPOSICIÓN DE MEDIDORES QUE PRESENTEN ANOMALÍAS (FRENADOS, NUBADOS, CÚPULA ROTA, ETC.) –

En cuanto a las reposiciones de medidor, desde el mes de agosto del año 2019, se ha venido implementado con los inspectores el formato de autorización de reposición, la mayoría son reportados por los aforadores de la unidad de facturación, siendo positivas las reposiciones, las cuales se han enviado a realizar los días sábados con apoyo de los funcionarios de las unidades de cartera, facturación y medidores.

También, se ha enviado a los inspectores con listado de predios con novedades de medidores (frenados, nubados, descabezados), y a su vez se les entrega un stop de medidores, para que realicen visitas y si el usuario autoriza se realiza de una vez la reposición.

En el siguiente cuadro se detalla las reposiciones que se han realizado:



En los meses que se presenta un mayor número de reposiciones, es como consecuencia de la programación de los inspectores los sábados para trabajar, asimismo, se tiene apoyo de las áreas de cartera y facturación.

1.2 SEGUIMIENTO AL NÚMERO DE MEDIDORES QUE PRESENTEN ANOMALÍAS, REPORTADAS POR LA OFICINA DE FACTURACIÓN, PQR Y CARTERA - LIMPIEZA DE LOS FILTROS DE MEDIDORES EN LOS DIFERENTES SECTORES DE LA CIUDAD.

El día 23 de Octubre de 2019, la unidad de medidores, realizo una jornada de visitas e instalación de medidores en el sector 7A, de la ciudad de Yopal, con el fin de verificar el estado de los medidores que según la base de la oficina de facturación reporta con novedades.

Se realizó filtro de las siguientes novedades:

- Medidores con novedades de frenado, nubado y taponado, salieron 11 medidores para verificar, de los cuales se hizo reposición de siete equipos de medición.
- Medidores con consumo 0 m3, salieron 153 predios con esta novedad, de los cuales se hicieron ocho reposiciones.

A su vez se hicieron 13 visitas, de las cuales los usuarios no autorizaron la reposición por ser arrendatarios y otros inmuebles se encuentran con el servicio cortado.

1.3 MEDIDORES ENTRE REJAS

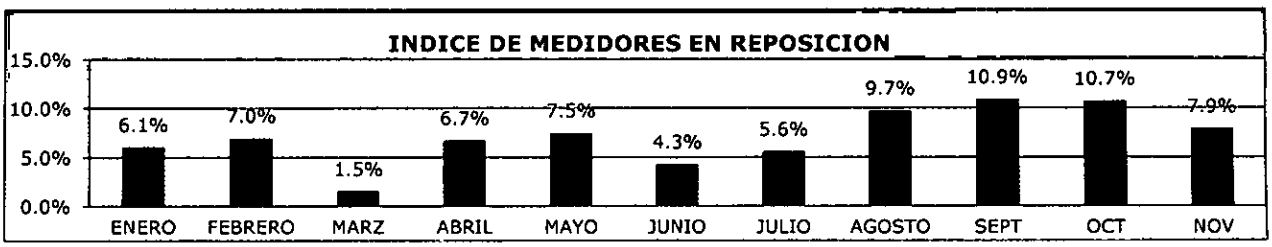
El día 05 de septiembre de 2019, se enviaron cinco notificaciones de medidores dentro de rejas, en las cuales se indica, el traslado del instrumento de medida a un lugar de fácil acceso, que permita al personal de la empresa la toma de lecturas y revisión del equipo.

Se otorgó de plazo un período de facturación para tomar las acciones necesarias y reubicar el medidor; vencido este plazo, la EAAAY tomara las acciones a las que haya lugar, conforme con lo indicado en la ley 142 de 1994, Art 146, que dice:

"la falta de medición por acción u omisión del usuario es causal para suspender el servicio o terminar el contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo con base en los periodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales."

De acuerdo a lo anterior, se realizará las respectivas visitas a los inmuebles, para verificar si los usuarios realizaron el traslado del equipo de medición, de lo contrario se hará la notificación para la suspensión del servicio y se informara a la unidad de cartera Se notificaron a 23 usuarios.

1.4 REPOSICIÓN DE MICROMEDIDORES



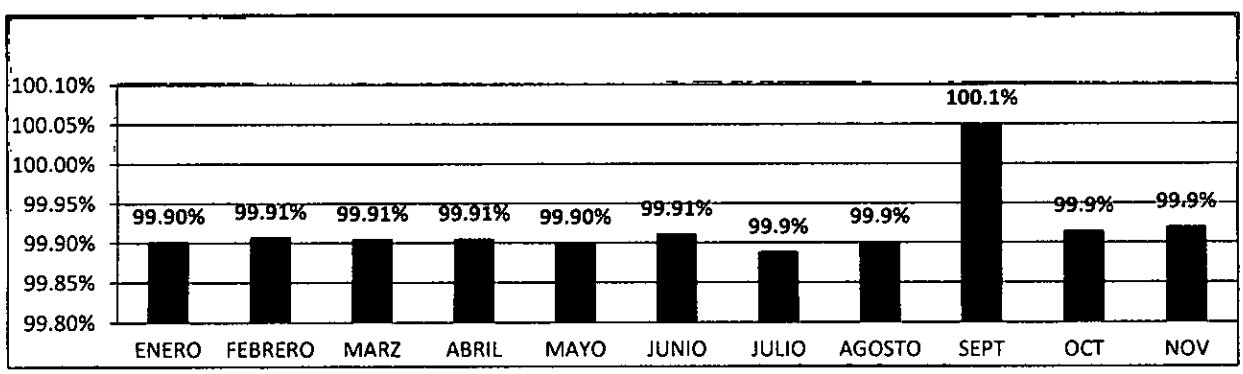
Para el primer semestre no se ve reflejado un resultado positivo, ya que por directrices de la Dirección Comercial no se registraban el 100% de las reposiciones por el menú de SYSMAN, sino que se ingresaban los comentarios en el histórico de cada usuario.

Sin embargo, para el mes de julio y agosto se generó un resultado del 5.6% y 9.7% de reposiciones en relación al total de medidores dañados reportados por SYSMAN, registrando el 100% de las reposiciones por el menú de SYSMAN para llevar control y seguimiento a las mismas, el aumento de reposiciones de julio y agosto fue de 59 micromedidores por reposición y hurto.

1.5 COBERTURA DE MICROMEDICIÓN NOMINAL

Durante los meses expuestos de 2019 se ha mantenido una medición nominal promedio de 99.9%, es decir a un total de medición en la ciudad de 39.184 suscriptores al mes de diciembre con medidores instalados de los 39.129 matriculados en la ciudad.

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
PROGRAMA DE MICROMEDICIÓN	(Número medidores instalados funcionando/Total Suscriptores) *100	99%	99.9%	100%

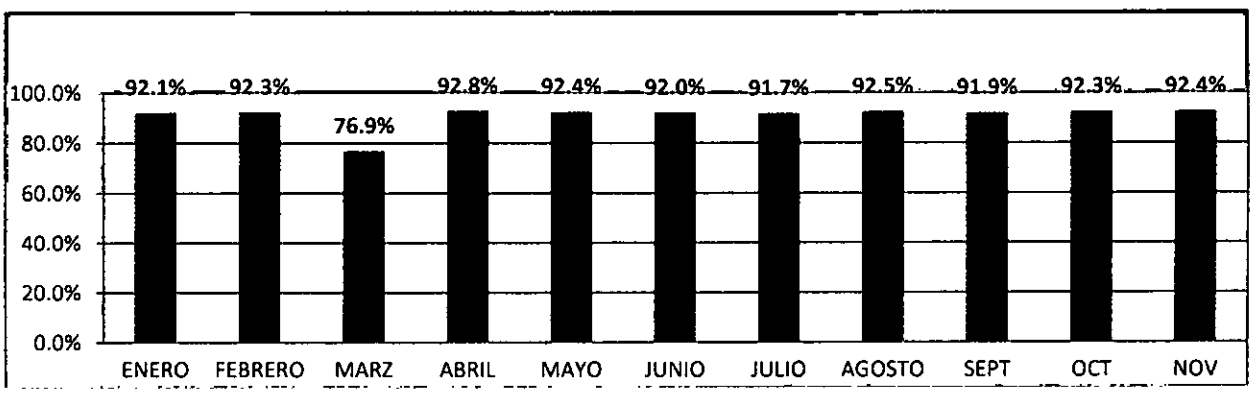


La cobertura de medición nominal obedece a la relación de los medidores instalados con respecto al número de suscriptores activos, esta cobertura se mantiene en todos los meses ya que para todas las matrículas nuevas es obligatorio la instalación de los medidores, el porcentaje faltante corresponde a matrículas antiguas donde no ha sido posible la instalación de los medidores porque la acometida no ha sido localizada.

1.6 COBERTURA DE MICROMEDICIÓN EFECTIVA

La cobertura de medición efectiva obedece a la relación de los medidores funcionando con respecto al número total de micromedidores instalados y registrados en nuestro sistema comercial.

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
PROGRAMA DE MICROMEDICIÓN	(Número medidores Instalados funcionando/Número de medidores) *100	99%	91.8%	92.72%



Para los meses de enero, febrero y marzo se presentó un 92.1%, 92.3% y 76.9% respectivamente de micromedición efectiva, reportando el sistema de información comercial un número de micromedidores dañados de 3.002, 2.940 y 8.802 para cada uno de los meses analizados.

En relación al dato reportado por SYSMAN en el mes de marzo, se informó la novedad al proveedor del software, pero a la fecha no ha informado del porque se presentó dicho aumento que distorsiona la tendencia de mejora de este indicador.

Para el segundo trimestre abril, mayo y junio se presentaron los siguientes resultados 92.8%, 92,4% y 92,0% de micromedición efectiva, a pesar de realizar procesos de reposición el número de personal de campo asignado a esta actividad no permite mejorar este indicador, frente al total de micromedidores dañados que reporta el sistema de información comercial.

Para el tercer trimestre se presentó una medición efectiva del 91.7% para Julio y 92.5% Agosto generando un aumento en este indicador del 0.8%, ya que se está trabajando los sábados con personal de las áreas de facturación y cartera, aumento el número de micromedidores cambiados durante este periodo.

Para el cuarto trimestre se presentó una medición efectiva del 92.3% para octubre y 92.4% para noviembre, generando un aumento del 0.5% en este indicador con relación al resultado de septiembre, se continua con el apoyo de personal operativo de otras áreas.

Se presentó una reducción de micromedidores dañados reportados por el sistema comercial de 286 para los meses de julio (3.199) y agosto (2.913).

MEDIDORES DAÑADOS REPORTES SYSMAN										
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV
3,002	2,940	8,802	2,754	2,936	3,072	3,199	2,913	3,148	2,989	2,950

1.7 MATRÍCULAS POR ESTRATO

MATRICULAS POR ESTRATO 2019	
ESTRATO 1	316
ESTRATO 2	594
ESTRATO 3	363
ESTRATO 4	156
COMERCIAL	72
OFICIAL	2
TOTAL	1.503

2. REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS POR SUSCRIPTOR

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR SUSCRIPTOR FACTURADO	$IPUF_0 = \frac{AS_0 - AF_{0,x}}{N_{0,x} \times 12}$	< 9.85	16	0%

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
agua potable suministrada m3/mes	1,122,912	958,082	1,112,194	1,160,781	1,236,979	1,086,110	1,152,130	1,171,712	1,098,317	1,119,202	1,060,321	1,185,573
consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	593,845	558,585	528,662	565,222	565,218	596,234	515,996	539,951	570,378	534,553	557,500	558,915
Número de suscriptores facturados mensual	37,944	38,018	38,063	38,218	38,534	38,626	38,695	38,812	38,812	38,965	39,083	39,183
Resultado	14	11	15	16	17	13	16	16	14	15	13	16

VIII. EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. ASEGURAR LA RESOLUCIÓN SSPD DE PQR 54575 DE 2015

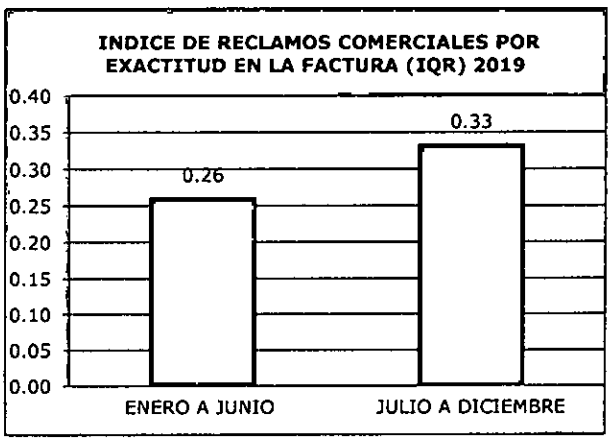
1.1 EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN Y PRESTACION DE LOS SERVICIOS	(Total PQR a favor del usuario por servicio / total de PQR recibidas por servicio) *100	<39 %	97.4%	0%

PQR Entre: 01/01/2019 y 31/12/2019				
TOTAL PQR	A FAVOR EMPRESA	A FAVOR DEL SUSUARIO	SOLUCIONADAS	PENDIENTES
12.182	3.288	8.575	11.863	319

INDICE DE RECLAMOS COMERCIALES POR EXACTITUD EN LA FACTURA (IQR)

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	ENERO A JUNIO	JULIO A DICIEMBRE
RCm	10	13
mf	1	1
NTU	38,233	38,931
Resultado	0.26	0.33



PQR POR CLASE DE SERVICIO

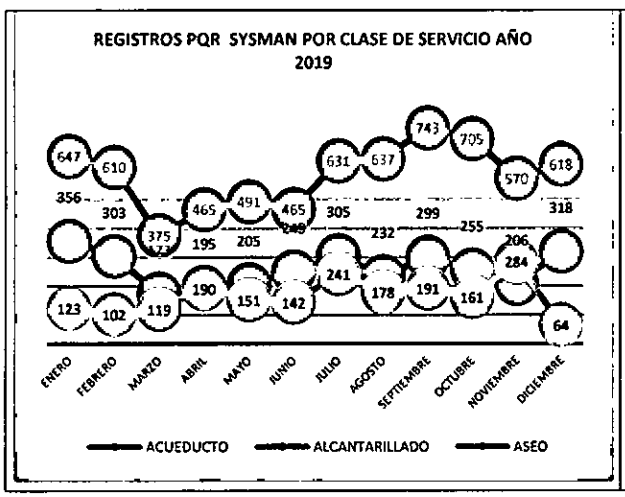
A Diciembre de 2019 en el Software de Gestión Comercial se registraron 11.999 PQR entre verbales, escritas, telefónicas y correo electrónico, si la comparamos con los registros realizados a Diciembre de 2018 que fueron 13.284, se presentó una disminución de 1.285 PQR.

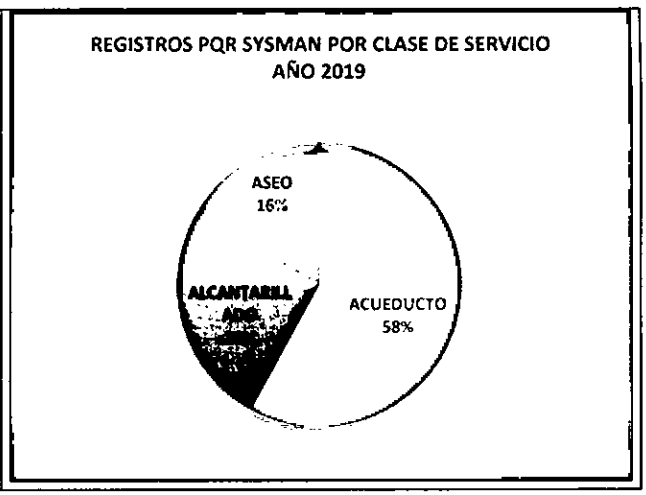
REGISTROS PQR SYSMAN FORMA DE PRESENTACION AÑO 2019					
MES	VERBAL	ESCRITA	CORREO	TELEFÓNICA	TOTAL
ENERO	976	144	1	5	1,126
FEBRERO	843	169	0	3	1,015
MARZO	450	217	0	0	667
ABRIL	622	228	0	0	850
MAYO	630	217	0	0	847
JUNIO	623	229	0	4	856

JULIO	832	339	0	6	1,177
AGOSTO	741	292	0	14	1,047
SEPTIEMBRE	953	269	0	12	1,234
OCTUBRE	880	230	0	10	1,120
NOVIEMBRE	672	374	0	14	1,060
DICIEMBRE	814	181	0	5	1,000
TOTAL	9,036	2,889	1	73	
	75.3%	24.1%	0.0%	0.6%	

PQR POR CLASE DE SERVICIO

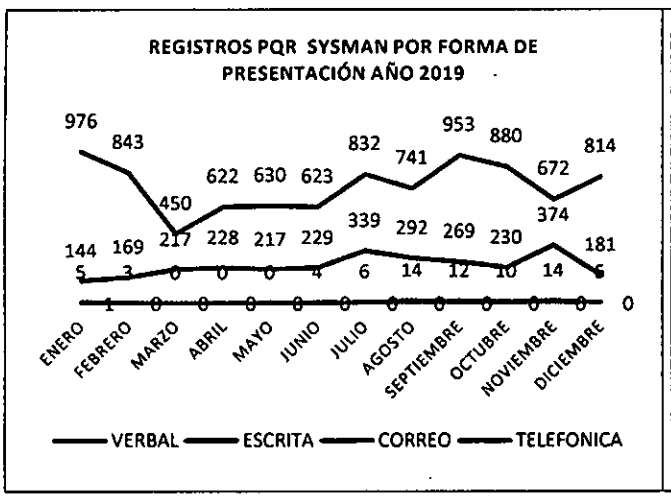
A Diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.957 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58%, 3.096 por el servicio de alcantarillado equivalente al 25.8% y 1.946 por el servicio de aseo equivalente al 16.2%, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por clase de servicio:

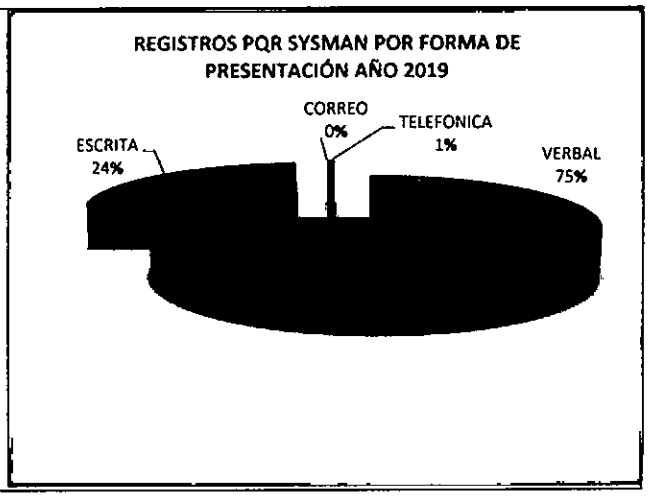




PQR FORMA DE PRESENTACIÓN

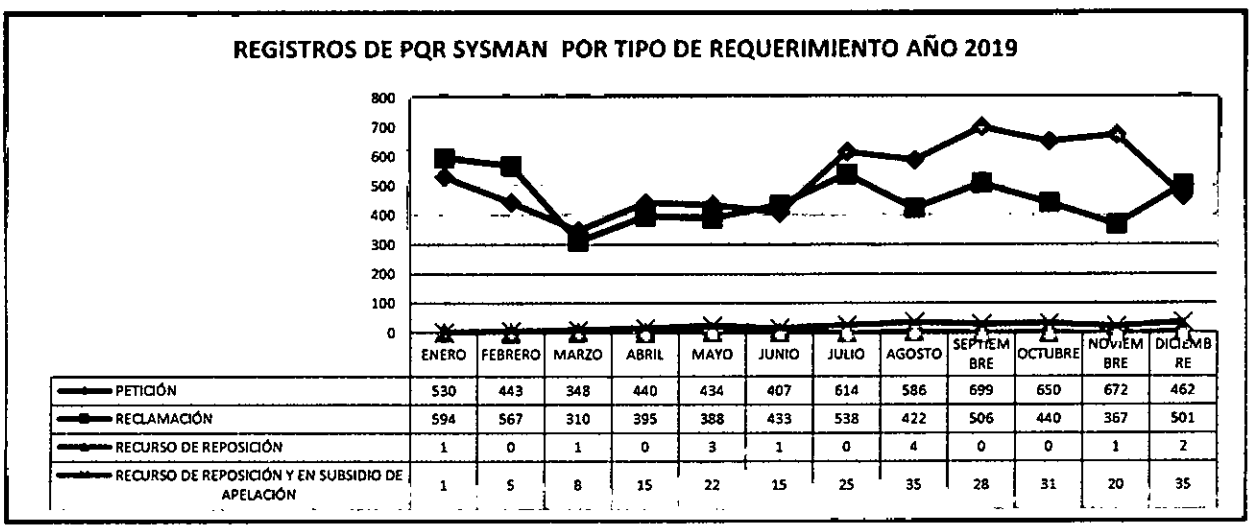
A Diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 9.036 fueron verbales, 2.889 escritas, 73 telefónicas y 1 correo electrónico, en el siguiente gráfico se detalla el comportamiento de las PQR por forma de presentación:





PQR POR TIPO DE REQUERIMIENTO

A Diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.285 fueron peticiones, 5.461 reclamaciones, 13 recursos de reposición y 240 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD, en el siguiente gráfico se detallan el comportamiento de las PQR por tipo de requerimiento:



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PETICIÓN	530	443	348	440	434	407	614	586	699	650	672	462
RECLAMACIÓN	594	567	310	395	388	433	538	422	506	440	367	501
RECURSO DE REPOSICIÓN	1	0	1	0	3	1	0	4	0	0	1	2
RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	1	5	8	15	22	15	25	35	28	31	20	35

PQR POR TIPO DE CAUSAL – ACUEDUCTO

A Diciembre de 2019 de las 6.957 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.148 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 620 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 512 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a Diciembre de 2019 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.139, la segunda CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 352 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 325 y la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 284 registros.

PQR POR TIPO DE CAUSAL – ALCANTARILLADO

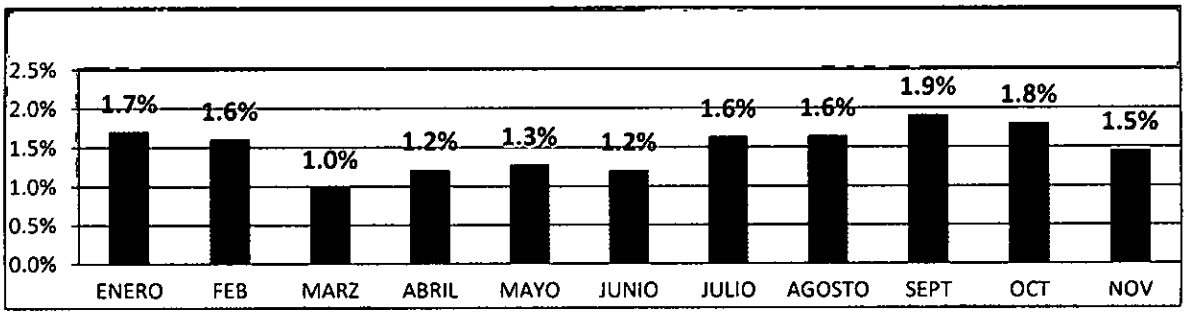
A Diciembre de 2019 de las 3.096 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.089 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 629 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 331 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 328.

PQR POR TIPO DE CAUSAL - ASEO

A Diciembre de 2019 de las 1.946 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 301 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 102 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 967.

La empresa Aseo Urbano SAS mediante comunicaciones oficiales radican solicitudes de desvinculación de usuarios y/o suscriptores que manifiestan su voluntad inequívoca de desvincularse, por esta razón aumentaron las peticiones para servicio de aseo en el mes de abril de 2019. Para el 2019 se han radicado los siguientes oficios para solicitudes de desvinculaciones: RAD. 281 del 25/01/2019 con 22 solicitudes, RAD. 573 del 08/02/2019 con 2, RAD. 1269 del 12/03/2019 con 61, RAD. 1814 del 09/04/2019 con 87, RAD. 2256 del 30/04/2019 con 59, RAD. 3101 del 11/06/2019 con 51, RAD. 3718 del 10/07/2019 con 65, RAD. 3984 del 24/07/2019 con 68, RAD. 4548 del 21/08/2019 con 98, RAD. 4879 del 04/09/2019 con 105, RAD. 5719 del 04/10/2019 con 80, RAD. 6540 del 13/11/2019 con 88, RAD. 7017 del 26/11/2019 con 147, RAD. 7019 del 26/11/2019 con 8.

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO AÑO 2019



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2019 se tiene un 1.7%, 1.6% y 1.0% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución del 0.1%, 0.8% y 1.4% en relación a los resultados reportados en el año 2018.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2019 se tiene un 1.2%, 1.3% y 1.2% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución del 0.7%, 0.5% y 0.2% en relación a los resultados reportados en el año 2018.

Para los meses de Julio, Agosto de 2019 se tiene un 1.6% para septiembre se incrementó al 1.9%, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando un aumento del 0.2% para julio, para agosto no presento ni aumento ni disminución, para septiembre aumento el 0.2% en relación a los resultados reportados en el año 2018.

Para los meses de octubre y noviembre se presentó un resultado del 1.8% y 1.5% lo que nos refleja una disminución del 0.3% de las reclamaciones presentadas en este periodo.

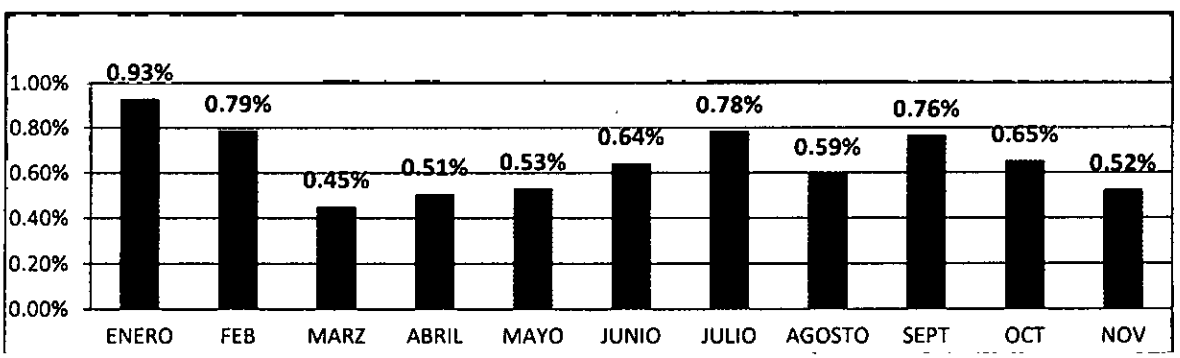
Para el mes de octubre de 2019 se tiene un 1.8% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, permaneciendo igual que lo reportado en los resultados de octubre del año 2018.

A Diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.957 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58%, 3.096 por el servicio de alcantarillado equivalente al 25.8% y 1.946 por el servicio de aseo equivalente al 16.2%.

A Diciembre de 2019 de las 6.957 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.148 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 620 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 512 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a Diciembre de 2019 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.139, la segunda CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 352 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 325 y la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 284 registros.

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO AÑO 2019



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2019 se tiene un 0.93%, 0.79% y 0.45% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución del 0.15%, 0.38% y 0.79% en relación a los resultados del año 2018.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2019 se tiene un 0.51%, 0.53% y 0.64% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución del 0.39%, 0.48% y 0.18% en relación a los resultados del año 2018.

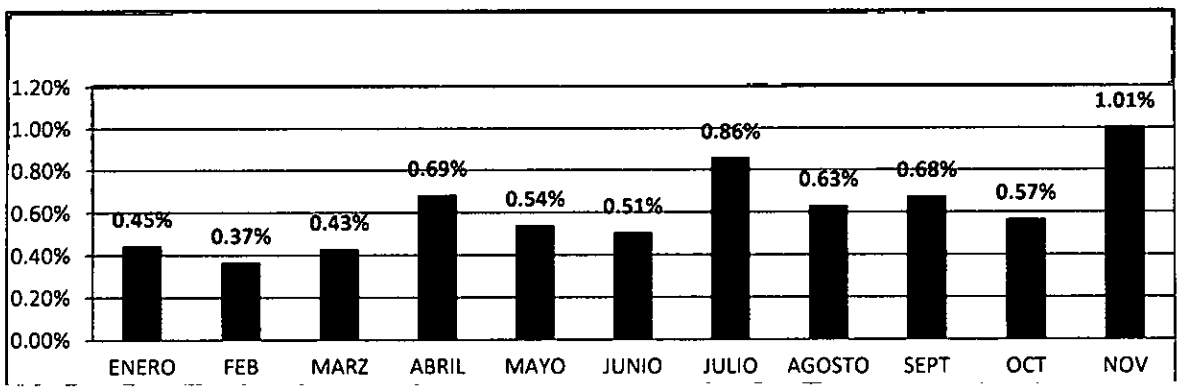
Para los meses de julio, agosto septiembre de 2019 se tiene un 0.78%, 0.59% y 0.76% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución del 0.08% para agosto, julio no presento ni aumento ni disminución, para septiembre se presentó un aumento del 0.04% del en relación a los resultados del año 2018.

Para los meses de octubre y noviembre se presentó un resultado del 0.65% y 0.52% lo que nos refleja una disminución del 0.13% de las reclamaciones presentadas en este periodo.

A Diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.957 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58%, 3.096 por el servicio de alcantarillado equivalente al 25.8% y 1.946 por el servicio de aseo equivalente al 16.2%.

A Diciembre de 2019 de las 3.096 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.089 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 629 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 331 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 328.

ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO AÑO 2019



Para los meses de enero, febrero y marzo de 2019 se tiene un 0.45%, 0.37% y 0.43% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución del 0.58%, 0.05% y 0.1% con relación a los resultados reportados en año 2018.

Para los meses de abril, mayo y junio se tiene un 0.69%, 0.54% y 0.86% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando un aumento del 0.22%, 0.19% y 0.14% con relación a los resultados reportados en año 2018. El aumentó que se presento fue por las peticiones de desvinculación de los usuarios de nuestra Empresa y radicadas por la empresa privada.

Para los meses de Julio, Agosto y Septiembre se tiene un 0.86%, 0.63% Y 0.57% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando un disminución del 0.19% en Julio y aumento del 0.12% y 0.42% en agosto y septiembre respectivamente, con relación a los resultados reportados en año 2018. El aumentó que se presento fue por las

peticiones de desvinculación de los usuarios de nuestra Empresa y radicadas por la empresa privada.

Para el mes de octubre de 2019 se tiene un 0.57% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando un aumento del 0.29% en relación a los resultados de octubre del año 2018.

Para los meses de octubre y noviembre se presentó un resultado del 0.57% y 1.01% lo que nos refleja un aumento del 0.44% de las reclamaciones presentadas en este periodo, el aumento se debido a las desvinculaciones presentada por los usuarios para la empresa privada.

A Diciembre de 2019 de las 11.999 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 6.957 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58%, 3.096 por el servicio de alcantarillado equivalente al 25.8% y 1.946 por el servicio de aseo equivalente al 16.2%.

A Diciembre de 2019 de las 1.946 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 301 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 102 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 967.

1.2 RESPONDER TODAS LAS PETICIONES ESCRITAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
RESPONDER TODAS LAS PETICIONES ESCRITAS DENTRO DE LOS TERMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY	Días promedio de respuesta durante cada periodo	12 días	12 días	100%

2. ACTUALIZACIÓN CATASTRO DE USUARIOS

ACTUALIZACIÓN DE DATOS 2019												
Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de actualizaciones de datos realizadas	1350	1520	1190	953	1,348	852	990	1,050	1,021	752	355	895
Número de actualizaciones de datos proyectadas	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250	1,250
Resultados (%)	108%	122%	95%	76%	108%	68%	79%	84%	82%	60%	28%	72%

Muestra el número de actualizaciones de datos en la base catastral y en el sistema de información comercial, con el fin de mantener la base de datos actualizada con información real y confiable.

3. APROPIACIÓN CIUDADANA

3.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
REALIZACIÓN DE ENCUESTAS PRESENCIALES Y DIGITALES	(N° encuesta con nivel de satisfacción / total de encuestas) *100	90 %	90%	100%

Para el primer trimestre se aplicaron 107 encuestas en el área de la dirección comercial de la empresa, falta apoyo de las demás áreas de la empresa para esta actividad. (Neida Gómez: 36, Zulma Pérez: 31, Wilson: 1, sin nombre: 3, Inés: 31 y técnica: 5)

Para el primer semestre se aplicaron 363 encuestas, las cuales fueron tabuladas, para determinar el nivel de satisfacción de nuestros suscriptores y/o usuarios.

para el tercer trimestre se aplicaron 68 encuestas.

para el cuarto trimestres se modifica la meta de 1.000 a 6.594 ya que con la implementación de la actualización del nuevo digiturno se generó un reporte de calificación en la atención de los usuarios, lo que nos reportó un total de 6.138 personas que calificaron nuestro servicio en la línea de atc.

3.2 AUDIENCIAS PÚBLICAS

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
realización de audiencias publicas	Numero de audiencias realizadas /Numero de audiencias programadas *100	4	2	50 %

Participamos en la jornada liderada por el alcalde municipal de atención a comunidades, donde se atendieron diferentes inquietudes del municipio. Entre ellas accesibilidad al servicio, requisitos de matrículas entre otros.

Por parte de Gerencia se replanteo la realización de audiencias públicas debido a que nos encontramos en proceso electoral.

Participación en la audiencia pública de rendición de cuentas Alcaldía de Yopal.

3.3 RECORRIDOS "CONOZCAMOS NUESTRA EMPRESA"

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	Numero de recorrido realizados/Numero de recorridos programados *100	26	32	100%

En el primer trimestre se realizarón 4 recorridos conozcamos nuestra empresa, 3 a la PTAR, uno al relleno y otro al sistema alterno. Beneficiando a 82 estudiantes del SENA y UNITROPICO.

En el segundo trimestre se realizarón 12 recorridos conozcamos nuestra empresa, a los diferentes sistemas de la Empresa planta alterna, relleno sanitario y ptar. Beneficiando a 266 personas estudiantes (sena, colegios, universidades y sindicatos).

En algunos meses por las lluvias o diferentes actividades no se pudo programas visitas.

En los meses de mayo y noviembre incrementaron las solicitudes por parte de instituciones educativas.
En el tercer trimestre se realizarón 5 recorridos conozcamos nuestra empresa, a estudiantes de colegio centro social y universidades beneficiando a 80 personas.

En el cuarto trimestre se realizaron 11 recorridos recorridos beneficiando a estudiantes de colegios, sena, comfacanare y universidades, asi mismo se organizo un recorrido en las instalaciones de la planta definitiva de agua potable con uno de los sindicatos de la Empresa, beneficiando alrededor de 250 personas.

3.4 LÍDERES COMUNITARIOS CAPACITADOS

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
líderes comunitarios capacitados	Numero de líderes capacitados /Numero de líderes programados a capacitarse *100	100	105	100%

Se realizo gestión ante el viceministerio de aguas y así se realizó el taller de multiplicadores sobre cultura del agua dirigido a líderes comunitarios. Se certificaron 24 líderes comunitarios.

Se realizo el segundo taller de multiplicadores sobre cultura del agua dirigido a líderes comunitarios en alianza con el viceministerio de aguas. Se certificaron 26 líderes comunitarios, aliados estratégicos y madres comunitarias.

Se realizo gestión ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico para realizar socialización de la metodología tarifaria con los prestadores y ciudadanía.

Se realizo gestión ante la SSPD para realización de capacitación sobre control social.

Así mismo se realizó capacitación sobre condiciones de los servicios de la Empresa.

3.5 PRESENCIA EN EVENTOS OFICIALES, COMUNALES Y COMERCIALES

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
hacer presencia constante en eventos oficiales, comunales y comerciales	N. Asistencia a eventos	4	5	100%

En el mes de abril la Empresa participo con stand en el Yopal Fest realizado en la manga de coleo Víctor Hugo Prieto y en el marco de la campaña Yopal más cívica, feria de servicios realizada en el parque la Herradura, espacios en el que se socializaron los diferentes programas

institucionales relacionados a participación ciudadana, gestión social, cultura ciudadana y medio ambiente, entre ellos los puntos de recolección de residuos posconsumo, así como nuestra campaña de consumo responsables y no uso de plástico.

En el mes de junio se realizó la travesía Prefiero Yopal, evento deportivo liderado por la administración municipal que buscaba dinamizar la economía, promover el turismo y el amor por nuestra ciudad, aprovechando este evento en el que participaron más de 2000 personas la Empresa ubico un stand institucional en el que se socializó las condiciones actuales de los servicios y los programas institucionales (participación ciudadana, sociales y ambientales).

La Empresa participó en el mes de septiembre con stand en la FERIA EMPRESARIAL AMBIENTAL organizada por el colegio técnico ambiental, así mismo participó en la VI JORNADA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS POSCONSUMO, en la cual estuvo a cargo del punto de recolección de la comuna VI.

IX. REDUCCIÓN DE CARTERA

1. RECUPERACIÓN DE CARTERA

1.1 ANÁLISIS DE LA CARTERA POR ESTRATOS Y SERVICIOS

CARTERA POR ESTRATO CONSOLIDADO												
Estrato	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Uno	116.6	126.7	119.7	125.4	125.8	131.6	129.6	101.9	108.6	136.6	103.7	103.3
Dos	234.0	236.5	218.6	228.7	217.6	221.5	211.7	150.9	174.9	234.0	163.5	159.9
Tres	357.0	355.2	344.0	333.2	340.2	348.6	335.7	274.1	287.7	330.3	242.6	217.4
Cuatro	54.9	49.7	53.1	58.8	44.9	44.5	39.5	27.8	31.3	37.9	35.8	30.1
Cinco	0.3	0.4	0.2	-	0.3	0.3	1.8	-	0.1	0.5	0.8	0.4
Oficial	44.0	26.4	38.7	53.7	20.3	26.5	18.0	23.0	53.5	41.3	53.5	29.5
Comercial	370.0	375.2	345.7	335.7	332.2	320.9	317.6	288.1	298.1	288.6	265.4	259.0
Total	**1,176.8**	**1,170.1**	**1,120.0**	**1,135.6**	**1,081.3**	**1,094.0**	**1,054.0**	**865.8**	**954.1**	**1,069.1**	**865.4**	**799.7**

Nota. Valores expresados en millones de pesos

CARTERA POR SERVICIO CONSOLIDADO												
Estrato	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
ACUEDUCTO	512.2	514.9	482.5	505.5	495.6	514.9	489.7	385.3	438.5	531.6	412.7	358.5
ALCANTARILLADO	243.8	233.8	219.9	219.9	202.3	199.2	193.4	152.1	173.0	194.1	155.3	145.5
ASEO	332.9	326.5	326.3	337.2	308.9	307.1	293.4	250.4	283.4	319.5	251.7	243.0
DISPOSICIÓN FINAL	80.5	87.4	84.0	65.8	67.1	65.4	70.2	70.8	51.8	16.6	38.3	52.7
AGUA RESIDUAL	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	-
TOTAL	**1,176.8**	**1,170.1**	**1,120.0**	**1,135.6**	**1,081.3**	**1,094.0**	**1,054.0**	**865.8**	**954.1**	**1,069.1**	**865.4**	**799.7**

Nota. Valores expresados en millones de pesos

1.2 ANÁLISIS DE LA CARTERA POR EDADES Y SERVICIO

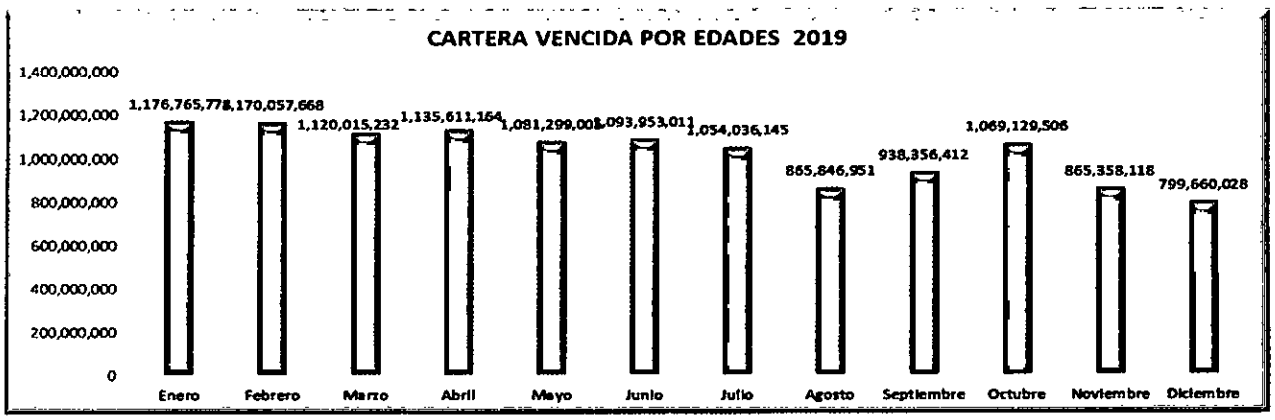
La cartera por edades de vencimiento de enero a diciembre de 2019, ha disminuido en trescientos setenta y siete millones de pesos (**377,105,750**).

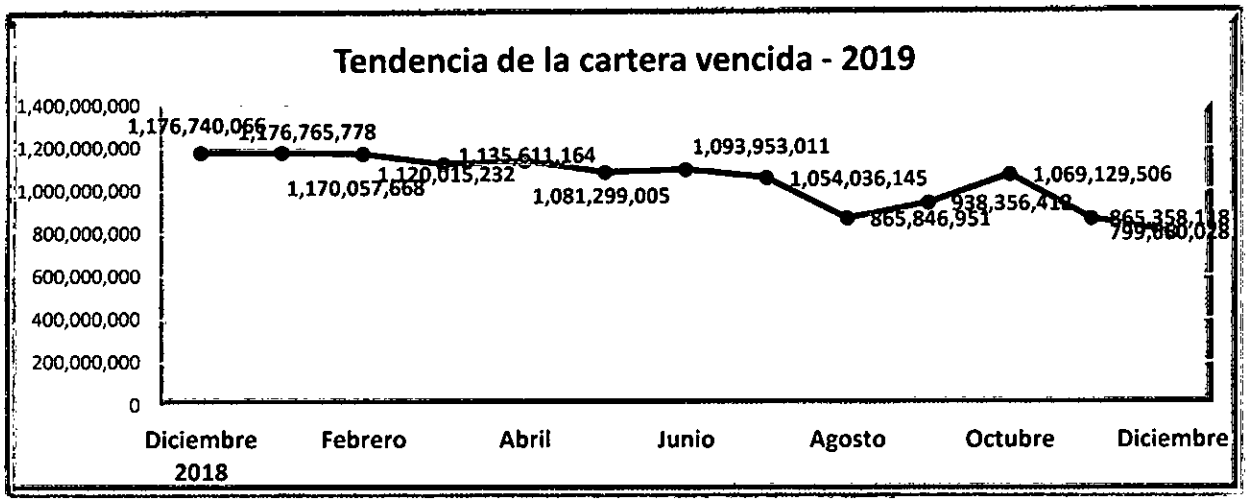
CARTERA 2019
CARTERA FACTURADA ACTIVA POR EDADES ACUEDUCTO-ALCANTARILLADO Y ASEO

Edades	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cartera No Vencida	1,474,131,144	1,354,587,822	1,286,050,155	1,287,432,045	1,249,706,284	1,374,617,263
cartera de 1 a 30 dias	162,916,408	175,486,383	155,350,932	168,151,359	145,055,999	173,141,419
cartera de 31 a 60 dias	91,156,568	72,923,983	66,438,662	82,130,431	80,238,294	65,461,911
cartera de 61 a 90 dias	77,430,807	55,850,143	46,833,988	44,864,101	64,913,457	59,097,457
cartera de 91 a 120 dias	52,684,219	65,105,729	50,716,544	41,761,845	37,370,490	47,058,903
cartera de 121 a 150 dias	53,696,979	39,493,371	63,369,333	32,485,792	38,304,609	37,524,903
cartera de 151 a 180 dias	58,129,302	44,756,422	33,443,919	58,956,530	27,016,255	29,964,041
cartera de181 a 360 dias	234,422,824	251,729,632	175,706,970	170,236,750	152,580,310	143,438,806
cartera mayor a 360 dias	446,328,671	464,712,005	528,154,884	537,024,356	535,819,591	538,265,571
Total	2,650,896,922	2,524,645,490	2,406,065,387	2,423,043,209	2,331,005,289	2,468,570,274
CARTERA VENCIDA	1,176,765,778	1,170,057,668	1,120,015,232	1,135,611,164	1,081,299,005	1,093,953,011

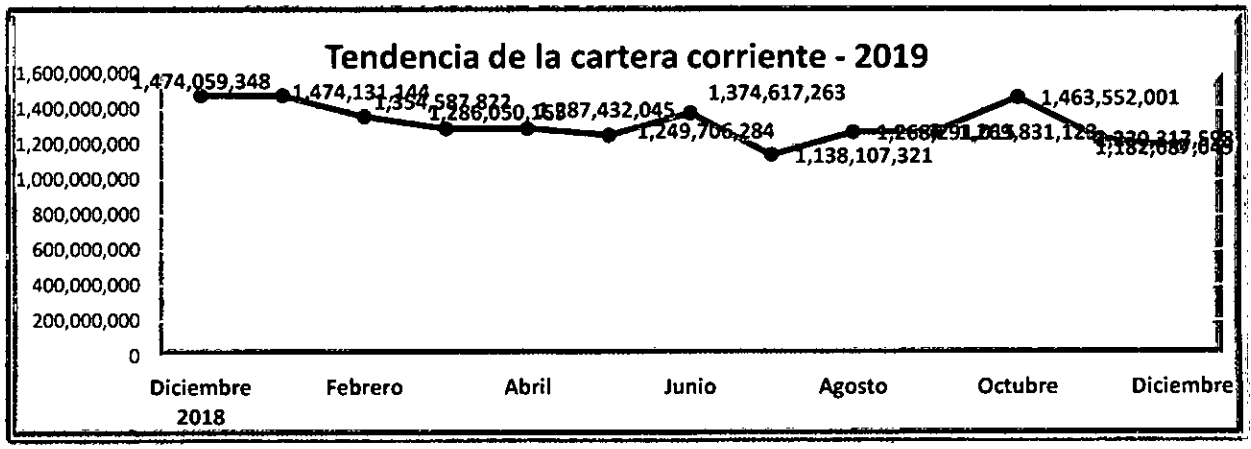
CARTERA 2019
CARTERA FACTURADA ACTIVA POR EDADES ACUEDUCTO-ALCANTARILLADO Y ASEO

Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1,138,051,651	1,268,235,345	1,269,275,453	1,463,496,331	1,230,261,928	1,182,687,049
131,684,806	126,381,319	127,619,483	148,112,592	137,446,608	104,864,079
71,684,431	37,730,623	67,100,766	60,936,289	40,998,417	59,790,248
49,360,666	22,069,748	42,437,035	52,530,903	34,061,624	22,379,128
46,115,692	22,662,540	28,534,728	64,237,138	29,651,042	20,873,002
39,880,736	19,471,880	16,721,474	43,679,182	47,459,643	25,529,511
26,852,270	29,859,680	26,174,632	36,825,527	28,293,526	34,006,023
151,028,200	98,197,608	98,658,595	127,852,746	96,431,616	94,806,628
537,429,344	509,473,553	531,109,699	534,955,129	451,015,642	437,411,409
2,192,087,796	2,134,082,296	2,208,131,865	2,532,625,837	2,095,620,046	1,982,347,077
1,054,036,145	865,846,951	938,356,412	1,069,129,506	865,358,118	799,660,028



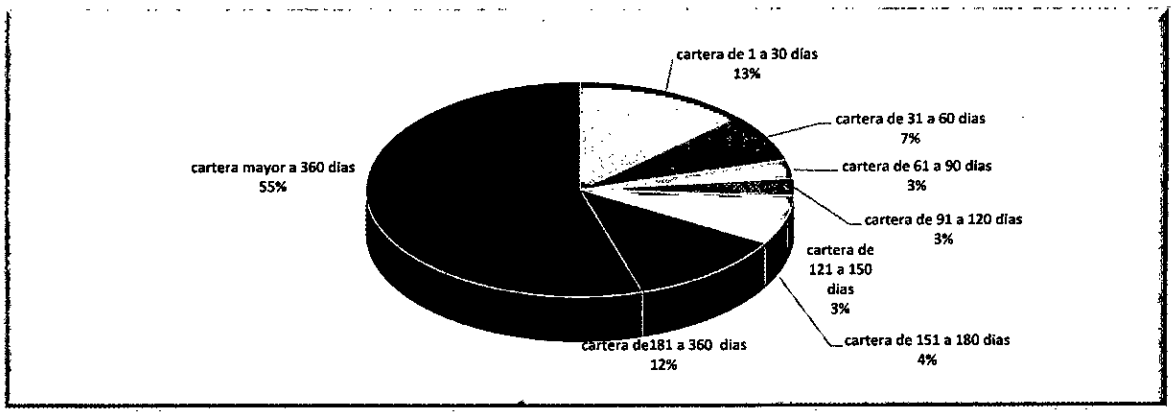


La cartera corriente presenta disminución de enero a septiembre de 2019, en doscientos noventa y un millón de pesos ($ **$291,372,299)**.



Según la clasificación porcentual de la cartera por edades, el 55% corresponde a la cartera mayor a 360 días, seguida con el 13% la cartera de 1 a 30 y el 12% la cartera de 181 a 360 días.

Cartera por edades porcentualmente consolidada diciembre



CARTERA 2019 CARTERA FACTURADA ACTIVA POR EDADES ACUEDUCTO-ALCANTARILLADO Y ASEO			
Edades	**Enero**	**Diciembre**	**DIFERENCIA**
Cartera No Vencida	**1,474,131,144**	**1,182,687,049**	**-291,444,095**
cartera de 1 a 30 días	162,916,408	104,864,079	-58,052,329
cartera de 31 a 60 dias	91,156,568	59,790,248	-31,366,320
cartera de 61 a 90 dias	77,430,807	22,379,128	-55,051,679
cartera de 91 a 120 dias	52,684,219	20,873,002	-31,811,217
cartera de 121 a 150 dias	53,696,979	25,529,511	-28,167,468
cartera de 151 a 180 dias	58,129,302	34,006,023	-24,123,279
cartera de181 a 360 dias	234,422,824	94,806,628	-139,616,196
cartera mayor a 360 dias	446,328,671	437,411,409	-8,917,262
Total	**2,650,896,922**	**1,982,347,077**	**-668,549,845**
CARTERA VENCIDA	**1,176,765,778**	**799,660,028**	**-377,105,750**

Actividades operativas de enero a diciembre de 2019

TOTAL CORTES, SUSPENSIONES, RECONEXIONES Y REINSTALACIONES VIGENCIA 2019													
Concepto	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**	**2019**
Cortes	94	200	232	166	98	99	103	129	265	239	113	24	1,762
Suspensiones	310	518	671	704	836	874	1,042	988	747	663	657	744	8,754
Reconexiones	94	174	282	109	135	133	160	123	123	225	108	94	1,760
Reinstalaciones	217	429	528	480	536	522	638	529	592	588	426	545	6,030

1.3 ACUERDOS DE PAGO

Durante los meses de enero a diciembre de 2019, se firmaron 1602 acuerdos de pago con una afectación de cartera vencida de MIL VEINTI DOS MILLONES DE PESOS (**$1,022,766,085**) de los cuales se recaudó el 38% equivalente a la suma de TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES DE PESOS (**392,252,329**) y un saldo de financiación de SEISCIENTOS TREINTA MILLONES DE PESOS ($**630,513,756**).

ESTADISTICAS ACUERDOS DE PAGO 2019

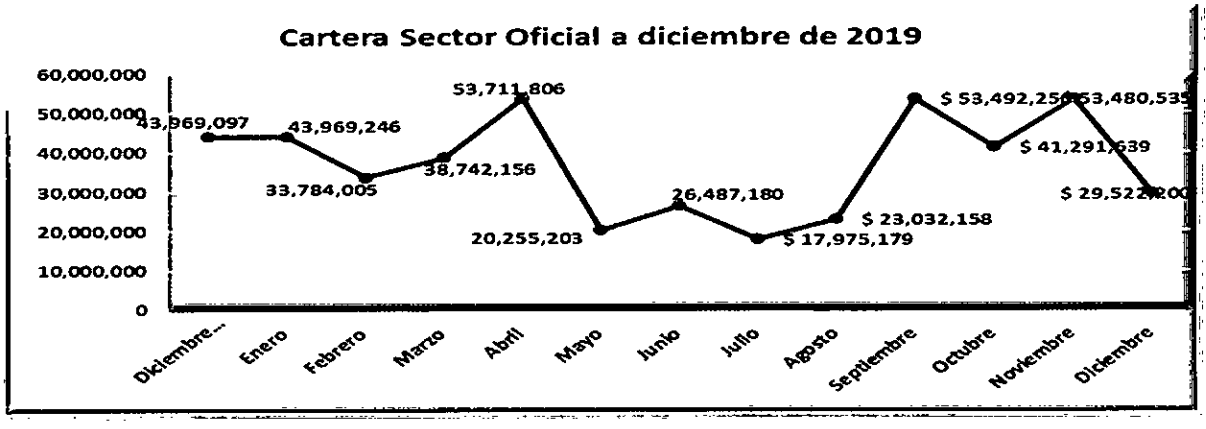
ACUERDOS DE PAGO FIRMADOS EN SERVICIO ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

MES	No. DE ACUERDOS	DEUDA	CUOTA INICIAL	SALDO A FINANCIAR	CUOTAS PACTADAS	CUOTA INICIAL
ENERO	76	43,896,480	14,619,480	29,277,000	459	33%
FEBRERO	142	101,725,420	34,054,622	67,670,798	706	33%
MARZO	154	109,196,294	38,343,615	70,852,679	828	35%
ABRIL	142	96,411,699	33,308,243	63,103,456	743	35%
MAYO	195	155,543,090	57,425,086	98,118,004	1,046	37%
JUNIO	155	93,767,680	33,944,280	59,823,400	835	36%
JULIO	129	86,162,286	31,294,840	54,867,446	645	36%
AGOSTO	91	51,906,940	19,850,243	32,056,697	489	38%
SEPTIEMBRE	74	41,192,410	17,291,364	23,901,046	426	42%
OCTUBRE	160	104,696,816	44,829,231	59,867,585	677	43%
NOVIEMBRE	153	76,929,070	37,605,389	39,323,681	585	49%
DICIEMBRE	131	61,337,900	29,685,936	31,651,964	538	48%
TOTAL	**1,602**	**1,022,766,085**	**392,252,329**	**630,513,756**	**7,977**	**38%**

Aunque en el manual de cartera figura que los porcentajes para estratos 1, 2, 3 es el 30% de cuota inicial y el 35% para los comerciales, se está trabajando solicitando una cuota inicial del 50% como base de negociación, por lo que en los dos últimos dos meses tuvimos un promedio de 48 y 49% de cuota inicial, esto significa que el usuario la deuda la va cancelar mucho mas rápido y hay mayor eficiencia en la cuota inicial del acuerdo.

- **Depuración de Cartera**: Durante los meses de agosto y diciembre del 2019, se empieza a revisar todos los inmuebles por ciclos de facturación que figuran como suspendidos o cortados, de los cuales en un 30% se encontraron con servicio normal, y se procede al corte con dispositivo.

Recuperación de Cartera Sector Oficial: La cartera del sector oficial a diciembre de 2019, disminuyó por motivos que la alcaldía municipal realiza los pagos bimensualmente, esta representa el 80% de la cartera oficial, cabe anotar que estas son las razones por las cuales la cartera oficial fluctúa mucho, por los pagos bimensuales, siempre quedan saldos pendientes porque cuando realizan los pagos, ya ha salido otro periodo de facturación.



2. EFICIENCIA DEL RECAUDO

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
EFECTIVIDAD DEL COBRO A LOS USUARIOS	(Valor recaudado/Valor Facturado Final)*100	>78%	60.14%	0%

- **Incrementar la Eficiencia de Recaudo mensualmente, a partir del séptimo mes de ejecución del Acuerdo de Gestión, en 0,5 puntos porcentuales hasta alcanza un 85%.**

A partir del mes de abril de 2019, se debe mostrar el cumplimiento del Acuerdo de Gestión, con el fin de incrementar el recaudo y disminuir la cartera. Es de aclarar que el objetivo principal ha sido aplicar las actividades necesarias para cumplir esta meta establecida.

Una vez analizado el compromiso sobre la eficiencia del recaudo para esta vigencia este indicador debe alcanzar el 83%.

Para el mes de abril de 2019, la eficiencia del recaudo corriente está en el 80%, quedando el 20% del facturado corriente sin pagar; motivo por el cual se comenzó a realizar notificaciones mediante avisos a los usuarios recordándoles la fecha de vencimiento de la facturación corriente, con el fin de incrementar el recaudo mensual y así mejorar la estabilidad financiera de la empresa, terminamos en diciembre de una eficiencia del recaudo corriente del 85%.

A continuación, se muestra la tendencia en la eficiencia del recaudo para la vigencia de 2019, y seguimiento al compromiso adquirido mediante el Acuerdo de Gestión, firmado entre la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Eficiencia del Recaudo Corriente Consolidado

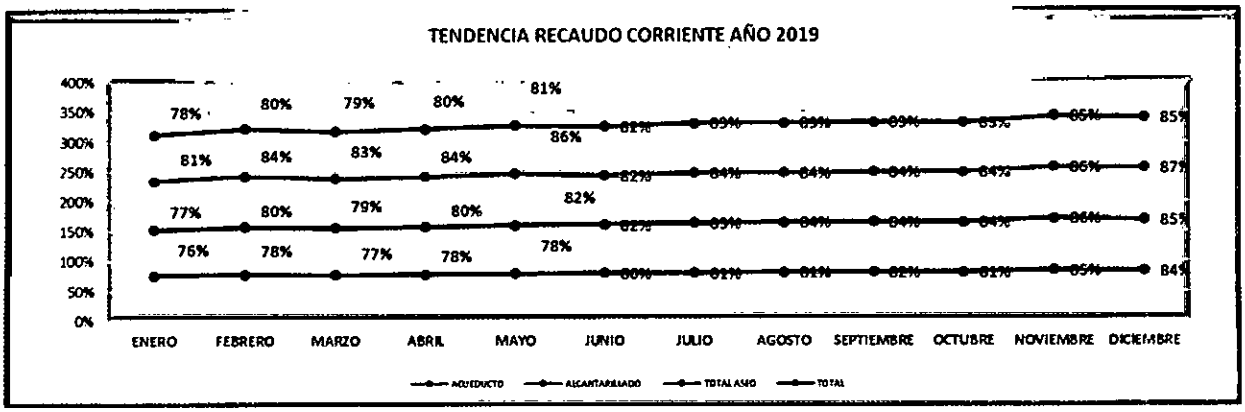
En el presente cuadro se refleja la tendencia del recaudo corriente de enero a diciembre de 2019, se puede ver que ha venido incrementando mensualmente.

RECAUDADO CORRIENTE												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	844,892,675	830,974,968	803,674,601	869,554,933	869,664,234	940,123,094	875,257,890	903,084,652	957,007,572	924,382,975	1,014,339,973	996,943,221
ALCANTARILLADO	356,864,466	339,913,113	325,426,292	343,834,145	350,123,363	368,405,366	345,611,168	362,139,514	381,072,269	361,007,477	398,087,267	397,602,937
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	343,585,662	368,910,136	363,828,520	361,089,466	362,959,410	366,669,491	380,205,532	420,535,662	425,308,891	431,174,238	490,632,448	499,635,546
DISPOSICION FINAL	121,840,690	144,898,363	115,256,008	133,570,754	129,623,050	153,118,872	138,650,890	146,993,417	146,588,218	135,912,380	134,621,850	75,458,930
TOTAL ASEO	465,426,352	513,808,499	479,084,528	494,660,220	492,582,460	519,788,363	518,856,422	567,529,079	571,897,109	567,086,618	625,254,298	575,094,476
TOTAL	1,667,183,493	1,684,696,580	1,608,185,421	1,708,049,298	1,712,370,057	1,828,316,823	1,739,725,480	1,832,753,245	1,909,976,950	1,852,477,070	2,037,681,538	1,969,640,634

FACTURADO FINAL DEUDA (CARTERA VENCIDA)												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	597,635,548	584,948,578	547,365,627	541,666,666	580,930,339	572,246,718	585,456,679	588,888,944	593,197,817	582,339,045	594,493,190	560,726,838
ALCANTARILLADO	266,727,475	271,057,441	247,799,574	236,311,596	237,453,529	221,721,666	233,373,532	228,251,912	226,854,860	228,276,225	222,857,529	210,652,871
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	345,716,868	348,973,057	340,526,706	344,821,419	328,335,753	325,901,269	330,767,894	331,315,185	345,883,130	344,664,989	347,814,979	332,152,716
DISPOSICION FINAL	90,825,800	90,935,430	85,500,088	86,537,903	73,587,770	65,577,076	73,601,810	60,747,546	65,030,185	58,333,365	16,903,600	35,684,120
TOTAL ASEO	436,542,668	439,908,487	426,026,794	431,359,322	401,923,523	391,478,345	404,369,704	392,062,731	410,913,315	402,998,354	364,718,579	367,836,836
TOTAL	1,300,905,691	1,295,914,506	1,221,191,995	1,209,337,584	1,220,307,391	1,185,446,729	1,223,199,915	1,209,203,587	1,230,965,992	1,213,613,624	1,182,069,298	1,139,216,545

EFICIENCIA DE RECAUDO CORRIENTE												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	76%	78%	77%	78%	78%	80%	81%	81%	82%	81%	85%	84%
ALCANTARILLADO	77%	80%	79%	80%	82%	82%	83%	84%	84%	84%	86%	85%
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	78%	81%	80%	81%	83%	82%	84%	84%	84%	84%	86%	87%
DISPOSICION FINAL	93%	96%	91%	94%	97%	99%	100%	91%	90%	97%	85%	81%
TOTAL ASEO	81%	84%	83%	84%	86%	86%	87%	85%	85%	87%	86%	86%
TOTAL	78%	80%	79%	80%	81%	82%	83%	83%	83%	83%	85%	85%

EFICIENCIA DE RECAUDO CORRIENTE													
MES	DICIEMBRE 2018	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	75%	76%	78%	77%	78%	78%	80%	81%	81%	82%	81%	85%	84%
ALCANTARILLADO	77%	77%	80%	79%	80%	82%	82%	83%	84%	84%	84%	86%	85%
TOTAL ASEO	83%	81%	84%	83%	84%	86%	82%	84%	84%	84%	84%	86%	87%
TOTAL	78%	78%	80%	79%	80%	81%	82%	83%	83%	83%	83%	85%	85%



Eficiencia del recaudo corriente por servicios:

Acueducto: La eficiencia del recaudo subió en ocho (8) puntos porcentuales de enero en comparación a diciembre de 2019.

Alcantarillado: La eficiencia del recaudo subió de enero a diciembre en ocho (8) puntos porcentuales.

Aseo: La eficiencia del recaudo tuvo un incremento porcentual de seis (6) puntos de enero a diciembre de 2019.

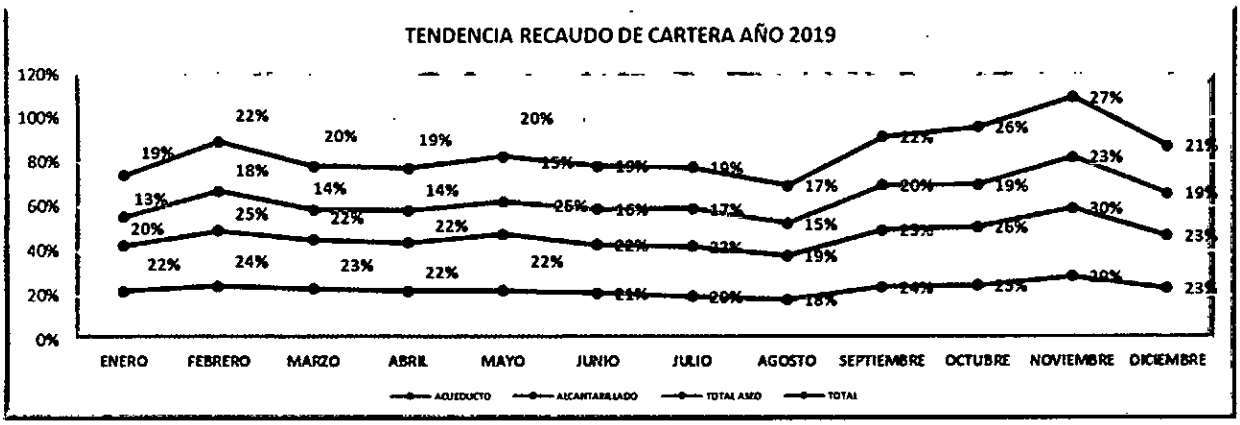
Eficiencia del Recaudo de Cartera Consolidado

RECAUDADO A LA DEUDA (CARTERA VENCIDA)												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	132,624,786	143,015,126	127,305,006	119,555,408	129,976,025	121,098,146	115,866,852	107,104,599	141,477,971	143,076,119	170,184,980	130,645,603
ALCANTARRILLADO	53,999,742	67,037,230	53,873,340	51,409,864	59,523,891	48,041,200	51,815,503	44,478,366	57,742,243	59,659,949	67,893,207	49,490,015
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	56,114,112	66,799,711	57,800,800	55,130,426	56,112,194	52,291,014	56,248,793	48,542,310	69,803,138	65,513,209	80,819,732	62,973,552
DISPOSICION FINAL	199,810	11,982,160	234,011	6,566,404	2,860,720	9,377,087	8,125,430	4,901,427	0	47,887,929	320,480	113,440
TOTAL ASEO	56,313,922	78,781,871	58,034,811	61,696,830	58,972,914	61,668,101	59,374,223	53,443,737	69,803,138	113,401,138	81,140,162	63,086,992
TOTAL	242,938,450	288,834,227	239,213,157	232,662,102	248,472,830	230,807,447	227,056,578	205,026,702	269,023,352	316,137,206	319,218,349	243,222,610

FACTURADO FINAL DEUDA (CARTERA VENCIDA)												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	597,635,548	584,948,578	547,865,627	541,666,666	580,930,339	572,246,718	585,456,679	588,888,944	593,197,817	582,339,045	594,493,190	560,726,838
ALCANTARILLADO	266,727,475	271,057,441	247,799,574	236,311,596	237,453,529	221,721,666	233,373,532	228,251,912	226,854,860	228,276,225	222,857,529	210,652,871
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	345,716,868	348,978,057	340,526,706	344,821,419	328,335,753	325,901,269	330,767,894	331,315,185	345,883,130	344,664,989	347,814,979	332,152,716
DISPOSICION FINAL	90,825,800	90,935,430	85,500,088	86,537,903	73,587,770	65,577,076	73,601,810	60,747,546	65,030,185	58,333,365	16,903,600	35,684,120
TOTAL ASEO	436,542,668	439,905,487	426,026,794	431,359,322	401,923,523	391,478,345	404,369,704	392,062,731	410,913,315	402,998,354	364,718,579	367,836,836
TOTAL	1,300,905,691	1,295,914,506	1,221,191,995	1,209,337,584	1,220,307,391	1,185,446,729	1,223,199,915	1,209,203,587	1,230,965,992	1,213,613,624	1,182,069,298	1,139,216,545

EFICIENCIA DE RECAUDO CARTERA												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	22%	24%	23%	22%	22%	21%	20%	18%	24%	25%	29%	23%
ALCANTARILLADO	20%	25%	22%	22%	25%	22%	22%	19%	25%	26%	30%	23%
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	16%	19%	17%	16%	17%	16%	17%	15%	20%	19%	23%	19%
DISPOSICION FINAL	0%	13%	0%	8%	4%	14%	4%	8%	0%	82%	2%	0%
TOTAL ASEO	13%	18%	14%	14%	15%	16%	15%	14%	17%	28%	22%	17%
TOTAL	19%	22%	20%	19%	20%	19%	19%	17%	22%	26%	27%	21%

EFICIENCIA DE RECAUDO DE CARTERA													
MES	DICIEMBRE 2018	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	23%	22%	24%	23%	22%	22%	21%	20%	18%	26%	25%	29%	23%
ALCANTARILLADO	22%	20%	25%	22%	22%	25%	22%	22%	19%	25%	26%	30%	23%
TOTAL ASEO	22%	19%	18%	14%	14%	15%	16%	17%	15%	20%	19%	23%	19%
TOTAL	22%	19%	22%	20%	19%	20%	19%	19%	17%	22%	26%	27%	21%



Eficiencia del Recaudo Total Consolidado

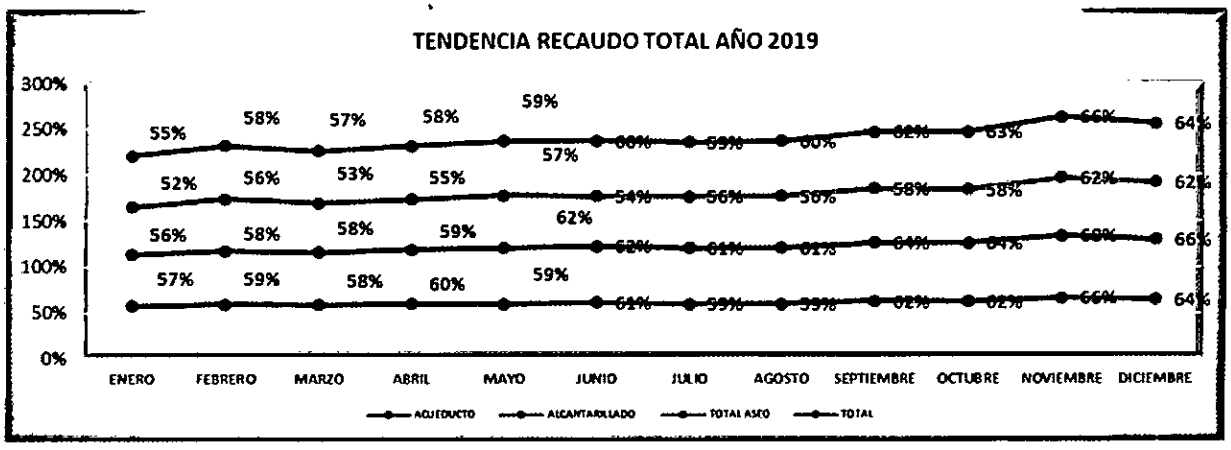
La eficiencia del recaudo total consolidado ha incrementado nueve (9) puntos porcentuales de enero a diciembre de 2019.

RECAUDADO GENERAL												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	977,517,461	973,990,094	930,879,607	989,110,341	999,640,259	1,061,221,240	991,124,742	1,010,189,251	1,098,485,543	1,067,459,094	1,184,524,953	1,127,588,824
ALCANTARILLADO	410,864,208	406,950,343	379,299,632	395,244,009	409,647,254	416,446,566	397,426,671	406,617,880	438,814,512	420,667,426	465,980,474	447,092,952
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	399,699,774	435,709,847	421,629,320	416,219,892	419,071,604	418,960,505	436,454,225	469,077,972	495,112,029	498,687,447	571,452,180	562,609,098
DISPOSICION FINAL	122,040,500	156,880,523	115,490,019	140,137,158	132,483,770	162,495,959	141,776,820	151,894,844	146,588,218	163,800,309	134,942,280	75,572,370
TOTAL ASEO	521,740,274	592,590,370	537,119,339	556,357,050	551,555,374	581,456,464	578,230,645	620,972,816	641,700,247	680,487,756	706,394,460	638,181,468
TOTAL	1,910,121,943	1,973,530,807	1,847,398,578	1,940,711,400	1,960,842,887	2,059,124,270	1,966,782,058	2,037,779,947	2,179,000,302	2,168,614,276	2,356,899,887	2,212,863,244

FACTURADO FINAL												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	1,702,830,607	1,651,945,356	1,594,160,177	1,658,550,837	1,691,536,893	1,749,753,734	1,671,841,063	1,704,043,777	1,759,925,340	1,721,516,113	1,792,703,550	1,754,608,971
ALCANTARILLADO	731,290,638	696,203,037	658,131,728	667,418,241	665,519,100	673,455,109	647,339,809	661,435,358	682,344,160	658,736,480	683,945,301	678,335,118
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	788,655,252	807,041,041	794,104,123	791,126,984	783,562,506	773,656,408	785,623,265	834,208,535	853,231,182	859,928,033	915,373,407	907,998,578
DISPOSICION FINAL	221,335,860	242,380,611	212,004,631	228,710,402	207,294,200	220,168,836	212,776,790	221,948,653	226,071,292	197,873,845	175,266,940	129,114,260
TOTAL ASEO	1,009,991,112	1,049,421,652	1,006,108,754	1,019,837,386	990,856,706	993,825,244	998,400,055	1,056,157,188	1,081,303,474	1,057,801,878	1,090,640,247	1,037,112,838
TOTAL	3,444,117,357	3,397,570,045	3,259,400,659	3,345,806,464	3,347,912,699	3,417,034,087	3,317,580,427	3,421,616,323	3,523,577,974	3,438,054,471	3,567,289,198	3,470,056,927

EFICIENCIA DE RECAUDO TOTAL												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	57%	59%	58%	60%	59%	61%	59%	59%	62%	62%	66%	64%
ALCANTARILLADO	56%	58%	58%	59%	62%	62%	61%	61%	64%	64%	68%	66%
ASEO SIN DISPOSICION FINAL	51%	54%	53%	53%	53%	54%	56%	56%	58%	58%	62%	62%
DISPOSICION FINAL	55%	65%	54%	61%	64%	74%	67%	68%	64%	93%	77%	59%
TOTAL ASEO	52%	56%	53%	55%	56%	59%	58%	59%	59%	64%	65%	62%
TOTAL	55%	58%	57%	58%	59%	60%	59%	60%	62%	63%	66%	63.8%

EFICIENCIA DE RECAUDO TOTAL 2019													
MES	DICIEMBRE 2018	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ACUEDUCTO	55%	57%	59%	58%	60%	59%	61%	59%	59%	62%	62%	66%	64%
ALCANTARILLADO	54%	56%	58%	58%	59%	62%	62%	61%	61%	64%	64%	68%	66%
TOTAL ASEO	56%	52%	54%	53%	53%	57%	54%	56%	56%	58%	58%	62%	62%
TOTAL	55%	55%	58%	57%	58%	59%	60%	59%	60%	62%	63%	66%	64%



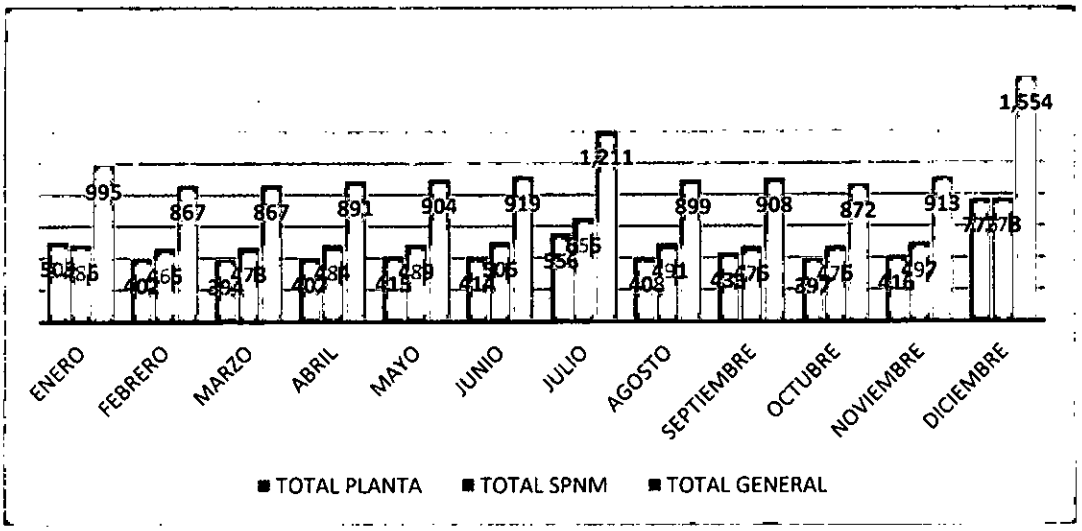
X. DESARROLLO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO AL PGR	(Metas ejecutadas/Metas proyectadas) *100	96%	92%	95.8%

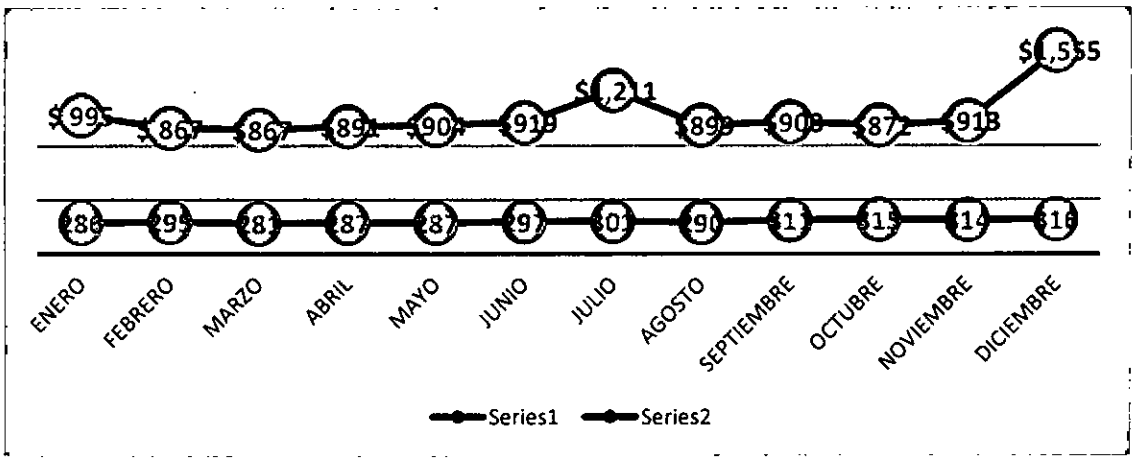
1. COSTO DE PERSONAL

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
costo de personal por metro cúbico facturado - Acueducto	Costo de Personal / Volumen facturado	$ 500	$ 1.092	0 %
costo de personal por metro cúbico facturado - Alcantarillado	Costo de Personal / Volumen facturado	$ 200	$ 230	0 %
costo de personal por tonelada recogida	Costo de Personal / Basura recogida	$100.000	$ 153.873	0 %

Para lo corrido de 2019, se ve una variación en el costo de la nómina, teniendo en cuenta el aumento de salario que para este año fue de 6% más los 2 puntos porcentuales acordados en convención colectiva quedado un 8%, adicionalmente por el ingreso de los directores comercial, administrativo y financiero, técnico y aseo.



COMPORTAMIENTO DE LA NÓMINA EN NÚMERO Y COSTOS



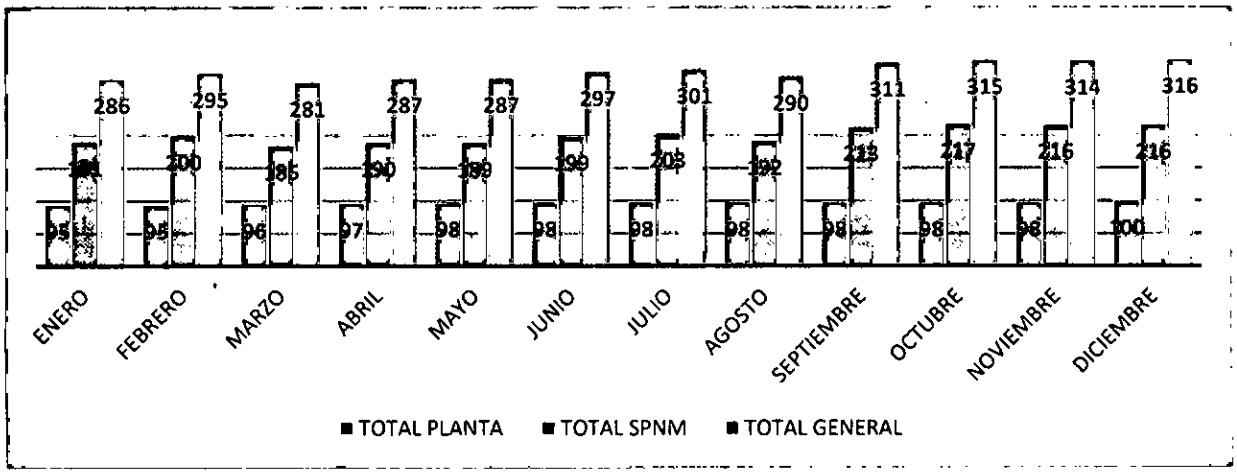
El comportamiento del número de trabajadores entre Mayo/13 y Diciembre/19 refiere un valor del 40% de crecimiento debido a la entrada en funcionamiento y operación de la nueva infraestructura del servicio de acueducto.

2. INDICE DE PERSONAL

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
número de empleados por cada 1000 usuarios de Acueducto	Personal / (suscriptores/1000)	4	3	75 %
número de empleados por cada 1000 usuarios de Alcantarillado	Personal / (suscriptores/1000)	4	2	50 %
número de empleados por cada 1000 usuarios de Aseo	Personal / (suscriptores/1000)	4	4	100 %

La planta de trabajadores a 31 de Diciembre del 2019 cuenta con 93 cargos proveídos de término indefinido, 7 cargos de libre nombramiento y remoción que son los cargos de: Asesor Jurídico, Director Administrativo y Financiero, Director Técnico, Director Comercial, Director de Aseo y Gerente. El 27 de diciembre se vinculó la asesora en control interno disciplinario, para completar siete empleados públicos de libre nombramiento y remoción. Los contratos temporales han sido variables, teniendo en cuenta que el objetivo de dinamizar la empresa requiere apoyar varios procesos que demandan actualización o implementación como por ejemplo la operación de pozos con aprendices del Sena.

El número de personal incluido personal de planta y temporal desde el mes de mayo de 2013, al mes de diciembre de 2019, aumento un 40%, pasando de 235 a 316 trabajadores, debido a la entrada en funcionamiento y operación de la nueva infraestructura y el fortalecimiento del servicio de aseo.



XII. OPORTUNIDAD EN LA INFORMACIÓN EMPRESARIAL

1. INFORMES SUI

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
REPORTE DE INFORMACION AL SUI SSPD	Formularios certificados/formularios pendientes SUI	80%	98%	100%

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2011	1	524	99%
2012	0	581	100%
2013	1	562	99%
2014	0	561	100%
2015	2	570	99%
2016	2	682	99%

2017	3	603	99%
2018	10	550	98%
2019	66	492	88%
TOTAL	85	5,125	98%

2. INFORMES ENTIDADES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
Cumplimiento Informes (Contaduría, Contraloría, DIAN, DANE, otros)	(Informes enviados/Informes solicitados diferentes entidades) *100	100%	100%	100%

3. INFORME CONTROL SOCIAL

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
CUMPLIMIENTO INFORME CONTROL SOCIAL CRA	Publicación del Informe	1	1	100%

4. COMUNICACIÓN ASERTIVA

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
COMUNICACIÓN OPORTUNA A LA COMUNIDAD	Boletines de prensa emitidos/Total de boletines de prensa	346	37	11%

La elaboración y difusión de comunicados se genera de acuerdo a la necesidad presentada de las diferentes áreas de la empresa para la difusión de sus acciones más relevantes. Sin embargo, cabe aclarar que la difusión de actividades no solo se realiza mediante comunicados de prensa, sino mediante notas informativas en nuestra redes sociales y página web, como imágenes destacadas de las actividades y notas diarias, que cubren la mayor parte de la información diaria que produce la empresa.

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
CUBRIMIENTO DE EVENTOS, NOVEDADES O NOTICIAS	Número de eventos informados/Total novedades	240	202	84%

Al mejorar, los medios de comunicación entre gerencia, las direcciones y la oficina de prensa se realizó un cubrimiento más amplio de las actividades que se realizaron semana a semana.

Se presentó un descenso en las actividades acompañadas por la oficina de prensa ante la falta de personal disponible para realizarlo. De igual manera por el número de actividades desarrolladas por parte de la gerencia y direcciones, sin embargo, se mantiene un ritmo constante en el acompañamiento.

La programación de actividades tuvo una disminución en el último trimestre del año, además que los cambios administrativos influyeron también en esta tendencia. Se alcanzó un alto porcentaje de cubrimiento de las actividades desarrolladas.

5. FACILIDAD EN LOS TRÁMITES

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019	EJECUCIÓN	% CUMPLIMIENTO
CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA GOBIERNO EN LINEA	N. de trámites y servicios aprobados en el portal GEL/No. De trámites proyectados para el periodo.	3	0	0%

En esta vigencia no se realizaron solicitudes nuevas, se actualizaron los servicios ya aprobados en años anteriores.

[redacted]

1. DESARROLLO DEL LIDERAZGO ESTRATÉGICO

1.1 Política de Control interno

La oficina de control interno proyecto para su aprobación la política de Control interno, que fue adoptada mediante la resolución 1690.19 del 05 de diciembre de 2019. La política de Control Interno para la EAAAY se adoptó conforme al decreto 648 de 2017, y se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI, adoptado el artículo 4to de la resolución antes mencionada.

1.2 Estatuto de Auditoria de la Oficina de Control interno.

El estatuto de Auditoria de la oficina de Control Interno fue presentado al Comité Institucional de coordinación de Control Interno para su aprobación el día 13 de diciembre de 2019.

1.3 Código de Ética del auditor interno

El código de Ética del auditor interno fue presentado al Comité Institucional de coordinación de Control Interno para su aprobación el día 13 de diciembre de 2019.

1.4 Acompañamiento y asesoría al proceso de Implementación del MIPG

La oficina de control interno realizó acompañamiento dentro del proceso de implementación de las políticas del modelo MIPG, con mesas de trabajo a la dirección administrativa, la oficina de sistemas y la oficina de recursos humanos

2. ENFOQUE A LA PREVENCIÓN

La oficina de control interno desarrollo 6 actividades de prevención durante la vigencia 2019:

- ✓ Sensibilizó y sociabilizó las prohibiciones a los trabajadores de realizar proselitismo político dentro de la EAAAY, mediante circular 0096.19.
- ✓ Sensibilizó a los directores y gerencia sobre el CICI y sus funciones.
- ✓ Sensibilizo sobre las funciones de la oficina de control interno dentro dela EAAAY.
- ✓ Sensibilizo las diferencias entre control interno disciplinario y control interno de gestión a través de los correos institucionales y carteleras llegando a todos los funcionarios de la EAAAY.
- ✓ Sensibilizo la importancia del autocontrol a través del correo institucional y carteleras a todos los funcionarios de la EAAAY
- ✓ Sensibilizo por medio del correo institucional y carteleras a todos los funcionarios de la EAAAY sobre lo que es el MIPG.

3. RELACIÓN ENTES DE CONTROL EXTERNO

El cumplimiento a su función facilitadora entre los entes externos de control y la Empresa con el fin de suministrar la información frente a visitas y requerimientos de estas entidades bajo criterios de oportunidad, integridad y pertinencia se cumplieron en un 100%, se atendieron la totalidad de las solicitudes e informes de entes de control como la Contraloría Departamental, la Contraloría General de la Republica, la personería municipal y la procuraduría. Se atendieron tres visitas en el año y un total de 115 requerimientos escritos.

3.1 Contraloría General de la Nación

La oficina de control interno dio seguimiento a las respuestas de dieciséis (16) requerimientos de la Contraloría General de la Nación del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019. y acompañamiento una visita especial en el mes de septiembre de 2019.

3.2 Contraloría Departamental de Casanare

a 31 de diciembre de 2019, se realizó seguimiento a la oportunidad e integridad a treinta y ocho (38) solicitudes de información realizados por la contraloría departamental.

3.3 Superintendencia de Servicios Públicos

Frente a los requerimientos de la SSPD, la oficina de control interno ha realizado seguimiento a la respuesta de diez (10) solicitudes de información en el primer semestre del 2019

3.4 Procuraduría General de la Nación

La oficina de control atendió dos (2) visitas especiales de la procuraduría general de la Nación, al igual realizó seguimiento a cuarenta y cinco (45) requerimientos de información realizados por este ente de control.

3.5 Personería Municipal de Yopal

La oficina de control interno realizó seguimiento a las respuestas de veinte seis (26) requerimientos de la Personería Municipal de Yopal a 31 de diciembre de 2019

4. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO

La oficina de control interno realizó seguimiento y evaluación a la gestión del riesgo de la Empresa a través de los tres informes de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, en su primer componente gestión del riesgo donde se identificó lo siguiente:

DIRECCIÓN	DEPENDENCIA	N° RIESGOS	IMPACTO
GERENCIA	PLANEACIÓN	2	
	GESTIÓN CONTRACTUAL	2	
		2	MODERADO
	PRENSA Y COMUNICACIÓN	1	MODERADO
	CONTROL INTERNO	2	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ALMACÉN	3	
	ARCHIVO	4	
	RECURSOS HUMANOS	3	
	SISTEMAS	2	
	CONTABILIDAD	2	
	PRESUPUESTO	1	MODERADO

	TESORERÍA	7	BAJO
DIRECCIÓN COMERCIAL	CARTERA	2	MODERADO
	FACTURACIÓN	1	BAJO
	PQR-DESVIACIONES	1	BAJO
	MEDIDORES	1	BAJO
DIRECCIÓN TÉCNICA	ACUEDUCTO	3	BAJO
	ALCANTARILLADO	2	BAJO
	AMBIENTAL	2	BAJO
	LABORATORIO AGUA	2	BAJO
	POTABILIZACIÓN AGUA	4	BAJO
	PTAR	3	BAJO
	CATASTRO	1	BAJO
	PROYECTOS	1	BAJO
	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO	1	BAJO
DIRECCIÓN ASEO	APROVECHAMIENTO	4	BAJO
	CLUS	1	MODERADO
		2	ALTO
	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2	BAJO
		1	MODERADO
		1	ALTO

CONSOLIDADO RIESGOS POR IMPACTO		
TOTAL RIESGOS IMPACTO BAJO	55	BAJO
TOTAL RIESGOS IMPACTO MODERADO	8	MODERADO
TOTAL RIESGOS IMPACTO ALTO	3	ALTO
TOTAL RIESGOS EAAAY	**66**	

Se realiza seguimiento a 31 de diciembre de 2019 a los riesgos identificados en cada uno de los procesos y procedimientos de la Empresa, compilados en el mapa de riesgos de la EAAAY, seguimiento que se plasma en el informe N° 0018.20

5. AUDITORIAS

En el desarrollo de su función de evaluación y seguimiento, la Oficina de Control Interno de acuerdo al plan de auditoria 2019 y a los requerimientos de gerencia, se programó la ejecución de las siguientes actividades de auditoria y seguimientos:
El plan de auditorías para el 2019 fue aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno el día 25 de junio de 2019 por el Comité Institucional de Coordinación de control interno, plan que fue ajustado de acuerdo a los requerimientos de gerencia dentro de la necesidad de realizar auditorías a procesos específicos que no estaban programados. De esta manera la oficina de control interno ejecutó las siguientes auditorias para la vigencia 2019.

5.1 Auditorias Ejecutadas

- Auditoria Express Contrato N° 0074.18 Suministro de químicos. Con el informe N° 0180.19 del 28 de mayo de 2019
- Auditoria Express ejecución y pagos al Contrato N° 0079.18 de Mantenimiento Preventivo y correctivo Computadores. Informe N° 337.19 del 13 de junio de 2019.
- Auditoria Express mantenimiento a vehículos compactadores de placas N° 744 y placas 778 según Resolución 742.19. Informe N° 353.19 del 19 de junio de 2019.
- Auditoria Especial mantenimientos vehículos compactadores de la EAAAY, requeridos para la prestación del servicio de Aseo. Informe N° 410.19 del 17 de julio de 2019.

- Auditoria exprés de seguimiento y trazabilidad factura N° 0005 del 27 de mayo de 2016, presentada por la firma consorcio DUBER ACUESUROCCI.
- Auditoria y revisión proceso contractual N° 850.28.02.019.19 para la Construcción de la Trinchera 12 del relleno Sanitario Cascajar
- Auditoria al proceso de reestructuración realizado en el año 2018.
- Auditoria y seguimiento a anomalía identificadas en el proceso de facturación al usuario con código interno N° 1199638.
- Auditoria proceso de entrega de refrigerios confeccionados
- Auditoria y seguimiento gestión por dependencias

6. ARQUEOS A CAJA MENOR

La oficina de control interno a 31 de diciembre realizó cuatro (4) arqueos de caja menor:

- Primer Arqueo de caja menor realizado el día 14 de junio de 2019, con el informe N° 344.19 del 14 de junio de 2019.
- Segundo Arqueo de caja menor el día 30 de septiembre de 2019, informe N° 535.19 del 30 de septiembre de 2019
- Tercer Arqueo de caja menor realizado el día 5 de diciembre de 2019, con el informe N° 0650.19
- Cuarto Arqueo de caja menor realizado el día 30 de diciembre 2019, plasmado en el informe N° 0703.19

7. SEGUIMIENTOS DE LEY

La oficina de control interno cumplió con los informes requeridos de ley:

- **Informe Anual de Control Interno Contable 2018**: Realizado mediante la aplicación del cuestionario de valoración generado por la CNN conforme la resolución 357 de 2008 a través del sistema Chip el día 25 de febrero de 2019, y consolidado en el informe N° 110.19 del 25 de febrero de 2019

- **Informe Rendición Cuenta Fiscal 2018**: La oficina de control interno realizó seguimiento y coordinación al cargue de la información correspondiente a la cuenta fiscal vigencia 2018 por parte de las dependencias responsables al aplicativo Sistema Integral de Auditoria- SIA de la Contraloría Departamental con fecha de cumplimiento el día 28 de febrero de 2019, y se confirma al Contralor departamental mediante la comunicación externa N° 3667.19 del 28 de febrero de 2019.

- **Seguimientos Cuatrimestrales del estado del sistema de Control Interno**:
  En cumplimiento al artículo 9 de la ley 1474 de 2011 se realizó el seguimiento al estado del sistema de Control interno y al grado de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG mediante el siguiente informe:

  a) Informe N° 184.19 del 29 de marzo de 2019 correspondiente al periodo comprendido entre el mes de noviembre de 2018 al mes Febrero 2019.
  b) Informe N° 476.19 del 23 de agosto de 2019 correspondiente al periodo comprendido entre el mes de marzo a julio de 2019
  c) Informe N° 678.19 del 17 de diciembre de 2019 correspondiente al periodo comprendido entre el mes de agosto a noviembre de 2019

- **Seguimientos a la ley de Austeridad y Eficiencia del Gasto Publico**: Se realizaron seguimientos cuatro (4) seguimientos trimestrales a la política de austeridad y eficiencia del gasto en la EAAAY, con corte trimestral a 31 de marzo, 30 de junio y se consolidaron los siguientes informes:

a) Informe N° 250.19 del 07 de mayo de 2019, correspondiente al primer trimestre 2018.
b) Informe N° 408.19 del 17 de julio de 2019, correspondiente al segundo trimestre 2019.
c) Informe N° 579.19 del 29 de octubre de 2019, correspondiente al tercer trimestre de 2019
d) Informe N° 026.20 del 16 de enero de 2020, correspondiente al cuarto trimestre de 2019

- **Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:**
La oficina de Control interno realizo seguimiento a los avances de cumplimiento a cada una de las actividades proyectadas en los componentes del PAAC 2019 del 01 de enero al 30 de abril de 2019, donde se evidencia lo siguiente:
  a) El primer informe N° 287.19 de, refleja el grado de avance que han tenido cada uno de los componentes del PAAC a fecha 30 de abril de 2019.
  b) El segundo informe N° 492.19, muestra los avances de las actividades proyectadas en el plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano a 30 de agosto de 2019.
  c) El tercer informe N° 019.20, muestra el cumplimiento de cada uno delos componentes del PAAC a 31 de diciembre de 2019.

- **Seguimiento al Tramite de PQRS:**

  En cumplimiento de lo señalado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la oficina cumplió con el seguimiento al primer semestre 2019 en el siguiente informe:
  a) Informe N° 409.19. Seguimiento al trámite PQRS a primer semestre 2019, el cual se encuentra en proceso de consolidación.
  b) Informe N° 020.20 Seguimiento al trámite PQRS a segundo semestre 2019.

- **Informe Derechos de Autor**: Se cumplió con el seguimiento a los derechos de autor sobre software, acorde a lo ordenado en la directiva presidencial N° 002 de 2002 en el siguiente informe:

  a) Informe Anual Derechos de Autor. N° 148.19

- **Informe Bimensual a Intervenidas de la SSPD del Estado del Sistema del Control Interno:** la oficina de control interno en cumplimiento a lo señalado en la Circular Externa SSPD No. 2014000000014, numeral 3.2 generó el siguiente informe:
  a) Informe N° 135.18 de los meses enero -febrero de 2019.

  Debido a la entrega de la Empresa por parte de la Superintendencia de servicios públicos al Municipio de Yopal, el anterior informe es el último que se genera para los procesos de Monitoreo que la SSPD realizaba a la EAAAY:

- **Informes de seguimiento al cargue de información al SUI.** Se cumplió con todos los seguimientos mensuales a los cargues de información al SUI por parte de las dependencias responsables, y se generaron los siguientes informes:
  a) Informe N° 0080.19 del 11 de febrero de 2019.Seguimiento SUI mes de enero de 2019
  b) Informe N° 142.19 del 11 de marzo de 2019.Seguimiento SUI mes de Febrero de 2019
  c) Informe N° 213.19 del 12 de abril de 2019.Seguimiento SUI mes de Marzo de 2019

d) Informe N° 282.19 del 17 mayo de 2019.Seguimiento SUI mes de Abril de 2019.
e) Informe N° 331.19 del 10 de junio de 2019.Seguimiento SUI mes de Mayo de 2019.
f) Informe N° 372.19 del 04 de julio de 2019.Seguimiento SUI mes de Junio de 2019.
g) Informe N° 437.19 del 08 de Agosto de 2019.Seguimiento SUI mes de Julio de 2019.
h) Informe N° 486.19 del 02 de septiembre de 2019. seguimiento SUI, mes de Agosto de 2019.
i) Informe N° 542.19 del 1 de octubre de 2019. Seguimiento SUI mes de septiembre de 2019.
j) Informe N° 614.19 del 08 de noviembre de 2019. Seguimiento SUI mes de octubre de 2019
k) Informe N°641 .19 del 03 de diciembre de 2019. Seguimiento SUI mes de noviembre de 2019
l) Informe N° 006.20 del 07 de enero de 2020. Seguimiento SUI mes de diciembre de 2019

- **Seguimiento a la aplicación ley 1712 de 2014 de transparencia**; Diligenciamiento a la matriz ITA de seguimiento de la Procuraduría General de la Nación a 30 de agosto de 2019.

8. SEGUIMIENTO GRADO DE IMPLEMENTACIÓN MODELO MIPG

La oficina de control interno realizó seguimiento al proceso de implementación del Modelo Integrado Planeación MIPG donde se evidenció lo siguiente:

1. La oficina de planeación ha liderado el proceso de implementación del MIPG, se realizaron mesas de trabajo de sensibilización y sociabilización del modelo donde se establecieron responsabilidades y tareas frente al desarrollo de las políticas, adquiriendo el compromiso de cumplimiento para el mes de octubre de 2019.
2. El seguimiento a la implementación del MIPG, se encuentra documentado en los informes cuatrimestral de seguimiento al estado del sistema de control interno N° 184.19 correspondiente al periodo Diciembre – Marzo 2019 y el informe N° 476.19 del 23 de agosto de 2019 correspondiente al periodo comprendido entre el mes de marzo a julio de 2019. y el informe Cuatrimestral N° 0678.19 del 17 de diciembre de 2019
3. Seguimiento a la implementación del MIPG, con el diligenciamiento del formulario FURAG de la función pública, en los meses de febrero y diciembre de 2019 conforme a lo requerido por esta entidad.

9. COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN INTERNO.

El Comité Institucional de Coordinación Interno, fue actualizado mediante resolución N° Resolución 547 del 25 de mayo de 2018.

- ✓ **Primera reunión:** 14 de junio de 2019. Se aprueba el Plan de Auditoria 2019.
- ✓ **Segunda reunión:** 13 de diciembre de 2019. Se aprueba el código de ética del auditor interno, El estatuto de auditoria y se modifica el plan de auditorías 2019, de acuerdo a las auditorias solicitadas por la gerencia.

XIV. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

TRD: La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal cuenta con las Tablas de Retención Documental y se aplican de conformidad a lo establecido

PROCEDIMIENTOS: Se tienen los procedimientos institucionalizados, los cuales fueron avalados por la Gerencia y la Oficina de Planeación desde el año 2008, se han actualizado y mejorado constantemente; para conocerlos es indispensable que el personal que ingrese, acepte y adopte la capacitación pertinente con el fin de que se haga el engranaje en el sistema de gestión documental.

GESTOR DOCUMENTAL: Se maneja el gestor Documental QFDocument, óptimo para digitalizar, indizar y contar con expedientes en la red, sin embargo no se cuenta con la totalidad de las herramientas por lo que los consecutivos de radicados son manuales y por ende fácilmente manipulables lo que genera que haya vulneración en cuanto a la fecha de producción.

Se sugiere complementar el Gestor Documental para hace más robusto y seguro el sistema.

El Gestor Documental es abierto a los usuarios internos de la Empresa quienes de forma fácil pueden consultar las series documentales, sin embargo, dentro de las amenazas está la fuga de información justamente por ser un sistema asequible.

CERO PAPEL: Se elaboraron las guías de cero papel y eficiencia administrativa, los cuales se han presentado ante el Director Administrativo a quien corresponde firmar la Resolución para su definitiva adopción.

FONDO ACUMULADO: La Oficina de Archivo cuenta con personal reubicado por enfermedad laboral, quienes han estado de forma intermitente, lo que ha dificultado avanzar en el inventario documental, la señalización y sistematización de la información.

PENDIENTES.
Plan Institucional de Archivos, el programa de gestión documental y la definitiva parametrización del gestor documental de acuerdo con algunos ajustes que se plantean.

XV. OTRAS GESTIONES EMPRESARIALES

1. INDICE DE INVERSIONES AMBIENTALES

DESCRIPCION DE LA META	INDICADOR	META 2019 (PRESUPUESTO DEFINITIVO)	EJECUCIÓN (COMPROMISOS ACUMULADOS)	% CUMPLIMIENTO
INDICE DE INVERSIONES AMBIENTALES	(Inversiones Realizadas/Inversiones proyectadas) *100	$282.800.000	$71.096.890	25%

*Información del rubro control mitigación educación ambiental.

De otra parte, en la vigencia 2019 se efectuaron pagos a CORPORINOQUIA por conceptos de tasas retributivas, tasas por uso y cobros coactivos, por un total de $213.246.162,oo.

2. GESTIÓN OFICINA JURÍDICA

- **EN EL PROCEDIMIENTO DE ASESORIA JURIDICA Y CONCEPTOS**

La Oficina jurídica presta Apoyo en asesorías jurídicas y emisión de conceptos jurídicos que requiera las demás dependencias:

Respecto a **CONCEPTOS JURÍDICOS**, la Oficina ha realizado 17 conceptos a solicitud de diferentes áreas y temas empresariales.

Respecto a las **ASESORÍAS JURÍDICAS,** la Oficina ha prestado 12 asesorías en diferentes temas

- **EN EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTRACTUAL**

Implementación de la publicidad a todos los procesos contractuales en la página del Secop I.

A la fecha 18 de diciembre de 2019 se han celebrado 115 contratos de los cuales 13 contratos son con recursos del convenio 909.19 suscrito con la alcaldía y 112 contratos con recursos propios, los cuales se relacionará de acuerdo a las modalidades:

MODALIDAD	CANTIDAD	VALOR CONTRATADO
INVITACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA	33	$483,223,752.15
INVITACIÓN CERRADA SIN PLURALIDAD DE OFERENTES	59	$2,199,718,621.24
INVITACIÓN CERRADA CON PLURALIDAD DE OFERENTES	23	$7,898,113,904.25
INVITACIÓN ABIERTA	0	0
TOTAL	**115**	**$10,581,056,277.64**

De estas modalidades, se relaciona las tipologías de los contratos celebrados:

ITEM	TIPOLOGIA	CANTIDAD	VALOR CONTRATADO
1	Prestación de Servicios Profesionales y/o Técnicos	28	$ 261,713,198.15
2	Servicios	20	$ 2,674,317,711
3	Mantenimiento	11	$ 479,177,210
4	Obra	2	$2,272,397,899.25
5	Suministro y/o Compraventa	41	$3,863,574,614.00
6	Consultoría	5	$497,032,228.00
7	Arrendamiento de inmueble y/o comodato	1	$73,980,000.00
8	Servidumbre	0	$0.00
9	Contrato de Asociación	0	$0.00
10	Mercadeo y Publicidad	3	$14,750,000.00
11	Adquisición de bienes inmueble	0	$0.00
12	Contrato de Seguro	3	$304,701,745.00
13	Otros (Fidecomiso)	2	$139,411,672.24
TOTAL		**115**	**$10,581,056,277.64**

A la fecha del 19 de diciembre de 2019, se declararon 11 procesos fallidos.

- **EN EL PROCEDIMIENTO DE CESIÓN DE DERECHOS CONTRACTUALES**

A la fecha del 19 de diciembre de 2019 no se ha realizado esta actividad.

- **EN EL PROCEDIMIENTO DE CESIÓN DE DERECHOS ECONOMICOS**

El 25 de enero de 2019 mediante Resolución No. 0097.19 *"se autoriza una cesión de derechos económicos derivados del contrato de obra pública No. 0015 de fecha 05 de marzo de 2013 y se ordena su pago"*, en el que resolvió:

"PRIMERO: AUTORIZAR la Cesión de derechos económicos de fecha 07 de junio de 2017 celebrada entre la UNIÓN TEMPORAL TILO Y PUNTO NUEVO 2013 identificada con Nit 900.597.279-4, representada legalmente por la señora LUZ NEIDA CRUZ SÁNCHEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 47.431.822 de Yopal (Casanare) en calidad de CEDENTE suscrita con la empresa INTEGRAL FLUIDS MANAGEMENT S.A.S. identificada con Nit 830.140.728-4, representada legalmente por el señor LUIS CARLOS BEJARANO PARRA identificado con cédula de ciudadanía No. 80.904.419 de Bogotá D.C., en calidad de CESIONARIO, los derechos económicos derivados de la ejecución del Contrato de Obra Pública No.015 de 2013 por la suma de CIENTO CUARENTA UN MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($141.996.969,00), a favor del CESIONARIO."

- **EN LIQUIDACIÓN DE CONVENIOS FINANCIERAMENTE**

En el transcurso de esta vigencia se ha realizado el descargue de rendimientos y la búsqueda de documentos de los contratos derivados del convenio. Cabe indicar que esto se ha dificultado, teniendo en cuenta que quedan pendiente por liquidar convenios de años, en donde no se tiene en el sistema que maneja la Empresa los mismos, por lo que su búsqueda se debe realizar físicamente con los soportes que se tienen en la oficina de archivo, actividad que se inició en el mes de febrero de 2019.

Pese a lo anterior, se estableció acuerdo de un apoyo de una auxiliar, a fin de realizar esta actividad.

De igual manera, a inicios del año, la oficina de tesorería efectuó una depuración de saldos a fin de determinar el estado y la totalidad de los convenios pendientes por liquidar, lo cual, se determinó de 38 convenios pendientes por liquidar financieramente. De los cuales se ha realizado la liquidación financiera de seis (06) convenios suscritos con el Departamento de Casanare.

En el mes de mayo se encuentra proyectada la Resolución Núm. 0690 del 24 de mayo de 2019 por medio de la cual se ordena el reintegro del valor no ejecutado y devolución de rendimientos financieros del Convenio No. 0760 de 2015 suscrito con el Municipio de Yopal, la suma a devolver es de ciento ochenta y dos millones doscientos noventa y cuatro mil quinientos ocho pesos con sesenta y ocho centavos (182.294.508,68). Esta Resolución se encuentra sujeta para convocar el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable conforme lo señala la Resolución 0207 del 31 de marzo de 2016, por medio de la cual se implementa el procedimiento de depuración contable y financiero derivado de los hechos económicos que afecten la razonabilidad de los estados financieros de la EAAAY EICE ESP.

A continuación, se relacionan los siguientes convenios que se han liquidado financieramente a la fecha del 19 de diciembre de 2019:

MUNICIPIO DE YOPAL			
ITEM	**No. CONVENIO**	**SUMA DEVUELTA**	**OBSERVACION**
1	2035 DE 2016	$4,354,649.62	Resolución 0296 del 11 de marzo de 2019 por medio del cual se ordena la devolución de rendimientos financieros
2	0842 DE 2010	$0.00	Resolución 1349 del 01de octubre de 2019 se encuentra en proyección resolución para liquidación
TOTAL DE DINERO DEVUELTO AL DEPARTAMENTO		**$4,354,649.62**	

DEPARTAMENTO DE CASANARE			
ITEM	**No. CONVENIO**	**SUMA DEVUELTA**	**OBSERVACION**
1	166 DE 2007	$0.00	Resolución 0132 el 06 de febrero de 2019 Por medio de cual se liquido financieramente.
2	0050 DE 2008	$0.00	Según reporte de Tesorería este Convenio nunca s ejecutó, ni se giró el Dinero
3	459 DE 2006	$0.00	Según reporte de Tesorería este Convenio nunca s ejecutó, ni se giró el Dinero
4	2035 DE 2016	$4,354,649.62	Resolución 0296 del 11 de marzo de 2019 por medio de cual se ordena la devolución de rendimientos financieros
5	0444 DE 2007	$0.00	Resolución 0333 del 26 de marzo de 2019 por medio de cual se liquida financieramente
6	0138 DE 2007	$0.00	Resolución 0458 del 16 de abril de 2019 por medio del cua se liquida financieramente
7	0137 DE 2007	$0.00	Resolución 0464 del 24 de abril de 2019 por medio del cua se liquida financieramente
8	0136 DE 2007	$0.00	Resolución 0469 del 25 de abril de 2019 por medio del cua se liquida financieramente
9	0309 DE 2007	$0.00	Resolución 0470 del 25 de abril de 2019 por medio del cua se liquida financieramente
10	0181 DE 2010	$0.00	Resolución 1350 del 01de octubre de 2019 por medio de cual se liquida financieramente
TOTAL DE DINERO DEVUELTO AL DEPARTAMENTO		**$4,354,649.62**	

Es decir, que de 38 convenios que se encontraba pendientes, 6 convenios fueron liquidados financieramente, y el convenio tripartita No. 2035 de 2016 se devolvió la suma de $4,354,649.62 al Departamento de Casanare y al Municipio de Yopal.

ENTIDAD	2019	CONVENIOS LIQUIDADOS Y/O DEVOLUCION DE RENDIMIENTOS	VALOR DEVUELTO	OBSERVACION	CONVENIOS PENDIENTES
MUNICIPIO DE YOPAL	10	2	$4,354,649.62	EL CONVENIO 2035 DE 2016 SE DEVOLVIERON RENDIMIENTOS FINANCIEROS Y 1 CONVENIO FUE LIQUIDADO	10
DEPARTAMENTO DE CASANARE	25	10	$4,354,649.62	9 CONVENIOS FUERON LIQUIDADOS FINANCIERAMENTE Y 1 CONVENIO FUE DEVUELTO	19

				RENDIMIENTOS FINANCIEROS	
CORPORINOQUIA	3	0	0	N/A	3
TOTAL	**38**	12			32

PORCENTAJE DE AVANCE: 16%

A corte de 19 de diciembre de 2019, se encuentra 32 convenios pendientes por liquidar (19 convenios suscritos con el Departamento, 10 convenios suscritos con el Municipio de Yopal y 3 convenios suscritos con Corporinoquia).

Finalmente, no ha sido posible seguir cumpliendo con los compromisos de convenios, ya que esta actividad es muy dispendiosa y se requiere total disposición para este tema, para lo cual, se cuenta con una auxiliar que está en el proceso de descargue de rendimientos, y una profesional que se le ha encomendado actividades de gestión contractual y otros, lo que dificulta cumplir esta tarea en el cronograma establecido.

Sin embargo, a pesar de ello se tiene 2 convenios con balance financiero de saldo positivo a devolver a las entidades del Municipio de Yopal y Departamento de Casanare, pendiente para presentar en el Comité de Sostenibilidad del sistema contable de la EAAAY EICE ESP, debido que existe pronunciamientos del Consejo de Estado sobre la caducidad de la acción para devolver recursos.

- **EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DISCIPLINARIO**

Que de acuerdo al artículo 95 de la Ley 734 de 2002, en el procedimiento ordinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se formule el pliego de cargos o la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales.

Que revisado los procesos disciplinarios, el estado actual de cada expediente son los siguientes:

ESTADO	CANTIDAD
EVALUACION DE LA QUEJA	1
EVALUACIÓN PARA ABRIR INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	4
PROYECCION PARA PLIEGO DE CARGOS	5
EN PRACTICA DE PRUEBAS	8
EVALUACION DE PRUEBAS / ARCHIVO DEL PROCESO	6
PROYECCION PARA FALLO	2
ASIGNACION DEFENSOR DE OFICIO	1
SUBTOTAL	**26**
INFORMES DE FUNCIONARIOS PUBLICOS PARA EVALUACIÓN	3
TOTAL	**29**

Cabe resaltar que en el transcurso del año 2019 se realizaron las siguientes actuaciones:

ESTADO	CANTIDAD
AUTO DE ARCHIVO	5
AUTO INHIBITORIO	1
AUTO CADUCIDAD DE LA ACCIÓN DISCIPLINARIA Y EL ARCHIVO DEL PROCESO	1
TOTAL	**7**

Así las cosas, se concluye que, de 31 procesos disciplinarios, se encuentra activos 26 procesos que están en trámite, 5 procesos fueron archivados, 1 proceso fue inhibitorio, 1 procesos por caducidad de la acción disciplinaria y el archivo de proceso y 3 informes está pendiente por evaluar.

- **EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COACTIVO**

Es oportuno indicar que la oficina jurídica ha iniciado procesos de jurisdicción coactivo, no solamente por deudas en la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, sino por obligaciones que le atribuye a favor de la Empresa.

Por lo tanto, me permito relacionar el dinero recaudado en la vigencia 2019 por parte de la oficina jurídica a través de los procesos de cobro administrativo coactivo.

RESPECTO A LOS PROCESOS DE COBRO ADMINISTRATIVO COACTIVO POR CONCEPTO A OBLIGACIONES A FAVOR DE LA EAAAY EICE ESP.

- **En relación con el pago de SUBSIDIOS en contra del Municipio de Yopal / Expediente 2018-001:**

Es necesario destacar, que en el año 2019 hubo recaudo de dinero por concepto de subsidios, debido a un proceso de cobro administrativo coactivo que surgió contra el Municipio de Yopal, en el año 2018 - expediente No. 2018-001.

El día 15 de enero de 2019 el Municipio de Yopal canceló el último pago por la suma de **DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y UN MILLONES DOSCIENTOS SETENTA MIL PESOS ($2.391.270.000,00).**

Razón por la cual, la EAAAY EICE ESP profirió Auto No. 811.11.00.0001.19 de fecha 17 de enero de 2019, en la que declaró terminado el proceso administrativo coactivo No. 2018-001 contra el ejecutado MUNICIPIO DE YOPAL por el pago total de la obligación por concepto de Subsidios de los estratos 1, 2 y 3 de los servicios de acueducto de los meses de agosto de 2018 a noviembre de 2018, alcantarillado los meses de julio 2018 a noviembre de 2018 y aseo los meses noviembre de 2013 a septiembre de 2018.

CONCEPTO: SUBSIDIOS	RECAUDADO
15 de enero de 2019	$ 2.391.270.000,00

- **En relación con el pago de SUBSIDIOS en contra del Municipio de Yopal / Expediente 2019-001:**

La cartera por la que se libró mandamiento de pago fue en el mes de noviembre de 2019 por la suma de **$ 3.752.013.182,** los cuales, mediante recurso de reposición el municipio de Yopal solicitó que se cancelara de las cuentas embargadas la suma de $3.825.166.610 y mediante Resolución 598 del 25 de noviembre 2019, ordenó el pago de $550.000.000 a favor de la Empresa, el cual la EAAAY EICE ESP requirió al municipio de Yopal el día de hoy 19 de dic. de 2019 un plazo de dos (02) días para el pago. Se espera que el día 23 de diciembre se pueda obtener los $550.000.000, para un total de recuperación de recaudo **$4.375.166.610 a través de este coactivo.**

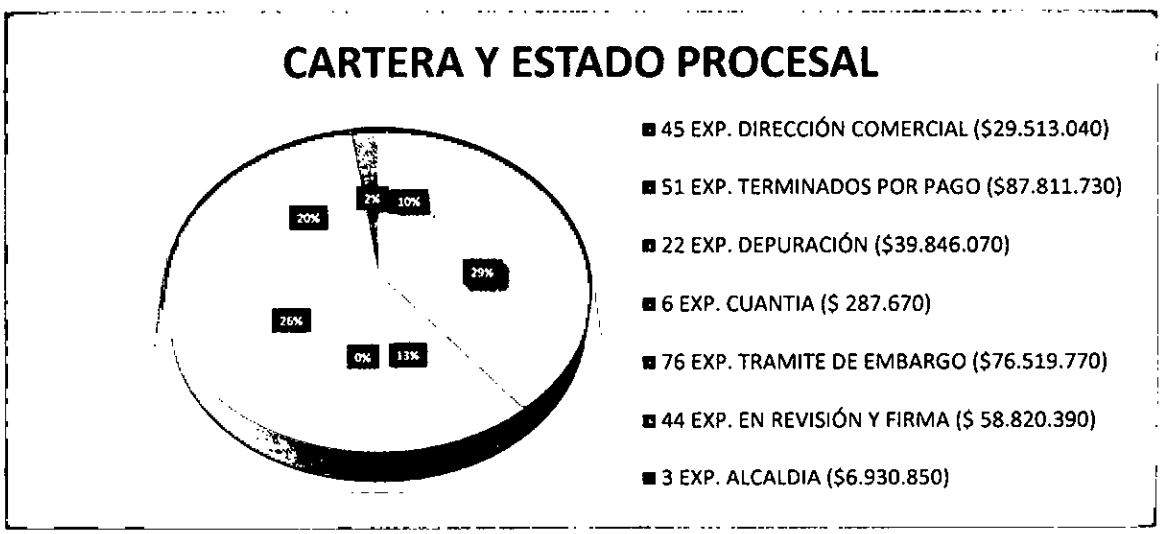
CONCEPTO: SUBSIDIOS	RECAUDADO
18 de diciembre de 2019	$ 3.825.166.610

Este monto se encuentra en canje, y se espera a más tardar el día 23 de diciembre tener el cheque.

- **Cobros coactivos**

La Oficina Jurídica, a través del funcionario ejecutor, tramita actualmente 247 procesos coactivos que, por su edad de morosidad y cuantía, han sido clasificados como ejecutables con prioridad.

El total de la cartera de los 247 expedientes asignados es de $299.729.520 y está distribuida como sigue:



Referente a estos 247 expedientes prioritarios que como se señaló, fueron adjudicados en el mes de junio, se han obtenido los siguientes resultados frente al recaudo.

PROCESOS TERMINADOS	TERCER TRIMESTRE
10	$ 5.776.960
PROCESOS TERMINADOS	**CUARTO TRIMESTRE**
40	$ 81.089.320
TOTAL	**$ 86.866.280**

Se deja constancia que los valores registrados de recaudo por concepto de Servicios públicos, es debido a la información suministrada por la oficina de Cartera y extractada de SYSMAN.

Vale la pena informar que se ha presentado casos, donde por la transición del sistema multiservicios al actual sistema comercial Sysman, registran montos de deudas irreales a personas que en su momento tuvieron relación comercial con la Empresa cuyas cuentas fueron canceladas antes del año 2014 y que de manera errada fueron activadas generando a la fecha una cartera que previo estudio y certificación deberá ser depurada.

Se ha advertido que existe cuentas que al parecer fueron depuradas mediante acto administrativo emanado por la Empresa y que para el año 2019 fueron activadas con la deuda afectada, y que han sido objeto de reclamación por parte de los ejecutados.

Se ha advertido en los comités de cartera la irregularidad de la deuda total de cartera, siendo necesario realizar una revisión exhaustiva para de esta manera evitar cobros injustos e ilegales. Es decir que existe una cartera elevada que no está depurada.

- **EN EL PROCEDIMIENTO DE DERECHOS DE PETICIÓN, ACTOS ADMINISTRATIVOS, Y OTROS.**

La oficina jurídica ha venido apoyando transversalmente a la proyección, sustanciación y revisión de distintos derechos de petición a Órganos de Control y Vigilancia, que se relaciona:

ENTIDAD	CANTIDAD
CONCEJO MUNICIPAL DE YOPAL	6
PERSONERIA MUNICIPAL DE YOPAL	8
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE CASANARE	5
PROCURADURÍA	3
DEFENSORIA DEL PUEBLO	1
FISCALIA	2
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	1
TOTAL	**26**

Que además de ello, la oficina jurídica da respuesta a particulares de acuerdo a su competencia.

A corte de 19 de diciembre de 2019, la oficina jurídica ha dado respuesta a 36 peticiones, así:

PETICIONES	CANTIDAD
A PARTICULARES	22
A SINDICATOS DE LA EMPRESA	1
A ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	21
TOTAL	**44**

Igualmente la Oficina jurídica apoya transversalmente a las distintas direcciones en la proyección, sustentación y revisión de sendas comunicaciones oficiales enviadas e internas.

Adicional a esto, la oficina jurídica revisa mensualmente todos los documentos soportes que hace parte del acto administrativo por el cual se reconoce **RODAMIENTO.**

La oficina jurídica ha proyectado 26 actos administrativos relativos a diferentes temas

- **EN EL PROCEDIMIENTO ACCIONES CONSTITUCIONALES – TUTELAS**

Que la oficina jurídica contesta las acciones de tutelas en las cuales es accionada la EAAAY EICE ESP, dando un excelente resultado por parte de esta.
RESULTADO: 100%

1) **REFERENCIA:** ACCIÓN DE TUTELA 2019 – 0083
ACCIONANTE: JENNY ZULAY GARCÍA GUTIÉRREZ, EN REPRESENTACIÓN DE LA COPROPIEDAD ALTOS DE MANARE II.
ACCIONADOS: AGUAS DE MANARE E.S.P. Y EL CONJUNTO RESIDENCIAL ALTOS DE MANARE.
VINCULADOS: MUNICIPIO DE YOPAL, EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. E.S.P. Y CORPORINOQUIA.

FALLO: ***A FAVOR DE LA EAAAY EICE ESP***

2) **REFERENCIA :** ACCIÓN DE TUTELA RAD. 850014004001-2019-0030
ACCIONANTE : FRANCISCO EUDES PARADA CALIXTO
ACCIONADO : EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL

FALLO: ***A FAVOR DE LA EAAAY EICE ESP***

3) **REFERENCIA :** ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2019-00124
ACCIONANTE : PERSONERÍA MUNICIPAL DE YOPAL
ACCIONADO : MUNICIPIO DE YOPAL, EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL- SECRETARIA DE SALUD Y ENERCA S.A Y OTROS

FALLO: ***A FAVOR DE LA EAAAY EICE ESP***

4) **REFERENCIA :** ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2019-00149
ACCIONANTE : CESAR HERNANDO FIGUEREDO MORALES
ACCIONADO : MUNICIPIO DE YOPAL, EMPRESA DE ACUEDUCTO

ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL

FALLO:	***A FAVOR DE LA EAAAY EICE ESP***

5) REFERENCIA: *ACCIÓN DE TUTELA 2019-0269*

ACCIONANTE: *ANGELA YURANI RODRÍGUEZ CISNEROS*
ACCIONADOS: *MUNICIPIO DE YOPAL Y EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO*

FALLO:	***A FAVOR DE LA EAAAY EICE ESP***

6) REFERENCIA	:	ACCIÓN DE TUTELA
RADICADO	:	85001-410-5001-2019-00313-00
ACCIONANTE	:	JUAN DIEGO ARENAS DE LA HOZ
ACCIONADO	:	EAAAY EICE ESP

FALLO:	***A FAVOR DE LA EAAAY EICE ESP***

- **EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE TEMA AMBIENTAL**

En cuanto a los procesos sancionatorios que Corporinoquia adelanta en contra de la EAAAY, se tienen 19 en total, que se encuentran en diferentes etapas, pero sin fallo definitivo.

Además, se tiene una cartera pendiente de pago por concepto de control y seguimiento que ascendía a $1.689'464.563,oo; no obstante, luego de una mesa de trabajo realizada el pasado 30 de mayo de 2019 se logró concertar un acuerdo de pago mediante el cual se aclaran algunos conceptos no debidos y se efectúa la reducción de intereses sobre toda la deuda, en virtud del proceso de toma de posesión que pesa sobre la Empresa.

Está pendiente de que se formalice la nueva liquidación con los valores actualizados para proceder a su pago.

El día 24 de julio de 2019 la empresa a través de su apoderado, se notificó personalmente del auto 200.6-19.1517 proferido por Corporinoquia, mediante el cual formula cargos por presunto aprovechamiento forestal indebido.

El día 31 de julio de 2019 se proyectó para firma del señor gerente la comunicación enviada núm. 14244.19 por medio de la cual se rinden descargos respecto del auto 200-6-19-1517 de Corporinoquia, respecto a su estado actual, se encuentra en espera de la decisión.

El día 17 de septiembre de 2019 se revisó la comunicación enviada No. 19749.19 mediante la cual la EAAAY solicita a Corporinoquia no exigir solicitud de modificación de un permiso Ambiental de ocupación de cauce contenida en la Resolución 500.41.15-1648 de 2015, respecto a su estado actual, se encuentra en espera de la decisión.

El día 02 de septiembre de 2019 se elaboró comunicación enviada núm 20669.19 mediante la cual se allega la respuesta a unos requerimientos ambientales efectuados por Corporinoquia mediante

auto 500.6-19.0469, dando cumplimiento en los términos legales y complete respuesta a las exigencias de la autoridad Ambiental.

El día 21 de octubre de 2019 se elaboró la comunicación enviada núm. 23399.19 mediante la cual se solicita la revocatoria directa del Auto 500.57.130689 proferido por Corporinoquia.

- **EN EL PROCEDIMIENTO REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL**

A fin de tener claridad sobre la situación de los procesos que se encuentran en curso en los estrados judiciales en donde es parte la EAAAY EICE ESP (Activa y Pasiva), se hace una relación sucinta de las acciones; sin embargo, se aporta a el presente informe detalladamente un cuadro en excel que indica su última actuación y la referencia de cada uno de ellos:

Tipo de Acción	**Total Procesos**
Acción de Grupo	2
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	3
Acción Popular	22
Contractuales	12
Ejecutivo Singular	5
Ordinario Laboral	7
Reparación Directa	6
Tutela	1
Cobro Coactivo	1
Repetición	1
Total procesos judiciales	**60**

Estos procesos se encuentran bajo el conocimiento, vigilancia y control de un profesional que ejerce la defensa judicial.

- **EN SECRETARIA DE COMITÉ DE CONCILIACION Y DEFENSA JUDICIAL**

De acuerdo a la fecha del 19 de diciembre de 2019 se realizaron veintiuno (21) actas de Comités de Conciliación y Defensa Judicial, de los cuales se debatieron en dos (2) Comités el mismo tema, por lo cual se concluye:

DECISIÓN	CANTIDAD
CON ANIMO CONCILIATORIO	4
SIN ANIMO CONCILIATORIO	13
DEBATE	2
CONCILIAR PARCIALMENTE	1
ACCION DE REPETICION	1
TOTAL	**21**

- **PUBLICACION EN PLATAFORMAS**

La oficina jurídica realiza la publicación en las siguientes páginas:

ITEM	PAGINA	DOCUMENTOS PUBLICADOS
1	EAAAY EICE ESP	PUBLICACIÓN DE PROCESOS CONTRACTUALES CON MODALIDAD DE INVITACIÓN CON PLURALIDAD DE OFERENTES E INVITACIÓN ABIERTA (ETAPA PRECONTRACTUAL HASTA SU ADJUDICACIÓN)
2	SSPD	PUBLICACIÓN CDP DE LOS CONTRATOS.
3	SIA OBSERVA - CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	PUBLICACION DE TODOS LOS PROCESOS CONTRACTUALES (PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL Y POS CONTRACTUAL)
4	SECOP I	PUBLICACION DE TODOS LOS PROCESOS CONTRACTUALES (PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL Y POS CONTRACTUAL)
5	SIGEP	REGISTRO E INSCRIPCIÓN DE HOJAS DE VIDA DE CONTRATISTAS

3. GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Administradora de Riesgos Laborales para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, es Positiva Compañía de Seguros.

Los programas que se manejan corresponden a las actividades de implementación del SGSST y el PESV y se delegó el apoyo para la revisión y formalización del PGRD y los PEC de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Es pertinente indicar que el SGSST, se encuentra diseñado por la ARL Positiva desde el año 2015, no se ha podido determinar su formalización y/o aprobación por parte de la Alta Gerencia y nos encontramos en proceso de actualización para su formalización. Al respecto se ha venido trabajando en los componentes diseñados:

- para la evaluación de condiciones de salud de los servidores públicos, se suscribió contrato con Visionamos Salud hasta el mes de octubre, y ya se encuentra liquidado y a partir del mes de diciembre se cuenta con el contrato 114.19 suscrito con la Sociedad Colombiana de Servicios Ocupacionales S.A.S.
- Para manejo de acciones de formación e implementación de programas epidemiológicos, evaluación de puestos de trabajo, mediciones del entorno, asesoría a los diferentes comités, se ejecutó el Plan de trabajo con la ARL Positiva.

El PESV, se encuentra avalado por la STTMY, y formalizado mediante resolución 1246.17, y su ejecución está en proceso de implementación, para acciones de formación se cuenta con el apoyo de la ARL Positiva y para esta vigencia con la STTMY.

La Gestión quedo registrada en el instrumento diseñado por la Oficina de Planeación y a 31 de diciembre de 2019 registró un avance del 93%. El porcentaje que no se ejecutó que registra un 7% corresponde a las actividades de formalización del SGSST, que aun se encuentra en actualización; tampoco se pudo realizar la actualización a las matrices de riesgos y peligros, ni al profesiograma; otro ítem que presentó incumplimiento fue el de la realización de exámenes médicos. Se debe mejorar el proceso de reinducción.

PLAN DE ACCION OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Ítem	Actividad Programada	% de CUMPLIMIENTO según ponderación	OBSERVACIONES 1 trimestre	OBSERVACIONES 2 trimestre	OBSERVACIONES 3 trimestre	OBSERVACIONES 4 trimestre	% POR CUMPLIR según ponderación	Actividades por ejecutar
IMPLEMENTACION SG- SSGT EN LA EAAAY DE ACUERDO AL DECRETO 1072 DE 2015								
1	Actualización del SG-SST	4%	Durante el primer trimestre no se realizó ejecución de la actualización del SGSST,	Durante el segundo trimestre del año, se realizaron mesas de trabajo con la Dirección Administrativa y Financiera Copasst y ARL y otra con los Directores Admtvo y Técnico, para evaluar el estado del funcionamiento del SGSST, se registra gestión sin calificación.	El desarrollo de esta actividad presenta un retraso por la orden de actualización del PGRD, sin embargo a 30 de septiembre de tiene cronograma de visitas a todas las áreas, ya que es el insumo indispensable para el proceso de actualización, se registra gestión sin calificación.	Se cumplió con el cronograma de visitas a las áreas se generó informe de oportunidades de mejora y se está construyendo el documento final	0%	se está desarrollando la propuesta de actualización, que tiene fecha límite de presentación, 19 de julio de 2019
2	Formalización SG-SST	0%	Durante el primer trimestre no se realizó ejecución de la actualización del SGSST,	Una vez actualizado el SGSST, se realizará la formalización del mismo	Una vez actualizado el SGSST, se realizará la formalización del mismo.	Una vez actualizado el SGSST, se realizará la formalización del mismo.	1%	Incluida en propuesta de actualización
3	Socialización del SG-SST	3.00%	Durante el primer trimestre no se realizó ejecución de la actualización del SGSST,	Dentro del proceso de formalización se incluirá el cronograma de socialización del mismo, pero se presentó informe de evaluación	Una vez actualizado el Sistema se presentará el cronograma de socialización formal del mismo. Se realizó reunión de socialización del proceso de actualización con el COPASST, quienes se vincularán de forma activa al proceso	Se ha avanzado en el proceso de socialización a través de mesas de trabajo	0.00%	Incluida en propuesta de actualización
4	Implementación del SG-SST	3.00%	Se realizó reunión con los Gerentes EAAAY - ARL Positiva. Y se planificó a través del Gestor el Plan de Trabajo de la vigencia 2019	El proceso de implementación se está ejecutando a través del Plan de trabajo suscrito con ARL Positiva	El proceso de implementación se está llevando a cabo a través del Plan de trabajo suscrito con ARL POSITIVA,	El proceso de implementación se está llevando a cabo a través del Plan de trabajo suscrito con ARL POSITIVA,	0.00%	Cumplimiento de Plan de Trabajo con Positiva

5	Evaluación de EPP Uso y frecuencia de suministro	3.00%	Durante el primer trimestre no se han realizado inspecciones de Dotación, ni de EPP, Estos Ítems se encuentran en etapa de realización contractual.	Durante el segundo trimestre se realizó inspección a la Dotación y supervisión al suministro de EPP a los trabajadores	Durante el tercer trimestre se realizó inspección de dotación y supervisión del contrato de EPP, análisis de los requerimlentos por áreas	Durante el cuarto trimestre se realizó inspección de dotación y supervisión del contrato de EPP, análisis de los requerimientos por áreas	0.00%	Seguir el proceso de control de suministro de EPP, a través del apoyo a la supervisión del contrato 028.19
6	Programa de Inspecciones: Botiquines, EPP, Extintores, Locativas, Seguridad	3.00%	Durante el primer trimestre se han realizado inspecciones a los botiquines y a los extintores de la EAAAY	Durante el segundo trimestre del año se realizó inspección a botiquines y se verificó el estado de los equipos de autocontenido, se realizó inspecciones a las obras realizadas en lavado de Tanques PTAP, mantenimiento sede admtva	Durante el tercer trimestre se realizó inspección a las áreas de trabajo a través de la ARL Positiva, evaluación ergonómica de puestos de trabajo	Durante el cuarto trimestre se realizó inspección a las áreas de trabajo para actualización del SGSST	0.00%	Cumplir con el programa de inspección para la actualización del SGSST
7	Identificación de Peligros y riesgos y Evaluación y valoración de Peligros y riesgos	3%	Durante el primer trimestre del año no se realizó ejecución de identificación de riesgos y peligros	Durante el segundo trimestre se realizó el inventario de las matrices diseñadas para los procesos de la EAAAY, con miras a realizar la actualización del SGSST	Las matrices se encuentran dentro del proceso de actualización del SGSST	Las matrices se encuentran dentro del proceso de actualización del SGSST	0%	Se revisará el procedimiento, se socializará y se realizará capacitación para la identificación de peligros
8	Actualización Matriz de riesgos de la EAAAY	0%	Durante el primer trimestre del año no se realizó actualización de la Matriz de riesgos	Durante el segundo trimestre no se ha realizado actualización de las matrices	Durante el tercer trimestre no se ha realizado actualización de las matrices	Durante el cuarto trimestre no se ha realizado actualización de las matrices	3%	Se validarán las matrices existentes dentro del proceso de actualización del SGSST
9	Revisión y Actualización Profesiograma	0%	Durante el primer trimestre del año no se realizó actualización del profesiograma	Durante el segundo trimestre del año no se realizó actualización del profesiograma	El profesiograma será actualizado una vez realizadas la visitas de inspección.	Con el proceso de actualización del SGSST	3%	Se revisará el diseño vigente y se actualizara conforme a la actualización del SGSST
10	Exámenes Ocupacionales de Ingreso	2.00%	Durante el primer trimestre se cumplió con la realización de exámenes de acuerdo a programación	Durante el segundo trimestre se cumplió con la realización de exámenes de acuerdo a programación	Durante el tercer trimestre se cumplió con la realización de exámenes de acuerdo a programación	Durante el cuarto trimestre se cumplió con la realización de exámenes de acuerdo a programación	0.00%	Seguir cumpliendo el proceso de realización de exámenes según programación

11	Exámenes Ocupacionales de Egreso	2.0%	No se han realizado exámenes de retiro en la vigencia	No se han realizado exámenes de retiro	Sólo se ha realizado un examen de retiro, incumpliendo con lo normativo dentro del SGSST (no se han presentado las solicitudes de retiro)	No se han realizado exámenes de retiro, incumpliendo con lo normativo dentro del SGSST (no se han presentado las solicitudes de retiro)	0.0%	Revisar el tema de retiros con Director Admtvo y Financiero y Profesional Oficina de Recursos Humanos
12	Exámenes Ocupacionales periódicos	2.0%	se han realizado 2 exámenes durante el primer trimestre por restricciones y/o periodos largos de incapacidad	se han realizado 4 exámenes durante el segundo trimestre por restricciones y/o periodos largos de incapacidad 23 por deporte 5 manipulación de alimentos 2 periódicos 1 alturas	se han realizado 4 exámenes durante el segundo trimestre por restricciones y/o periodos largos de incapacidad	La programación de exámenes periódicos se cumplió parcialmente, por efectos contractuales	0.0%	Revisar vigencia de exámenes periódicos y remitir a los trabajadores que no lo tienen
13	Evaluación de las acciones de Vigilancia Epidemiológica	3.00%	Aún no se han realizado acciones, el Plan de trabajo con ARL y se suscribió	Se realizó inspección del programa DME, a través de la revisión de puestos de trabajo, fumigaciones	Se realizó mesa de trabajo con ARL Directivos y Lideres de proceso para identificar casos patológicos dentro de los procesos y su incidencia en la actividad	Se continua con la revisión de casos ocupacionales	0.00%	Revisar las acciones programadas dentro del plan ARL y el informe de las condiciones de salud presentado por Visionamos
14	Evaluación del Riesgo Psicosocial a los trabajadores de la EAAAY	2%	Para la vigencia no se programó evaluación, debe realizarse el proceso de intervención de la medición de la vigencia 2018	Para la vigencia no se programó evaluación, debe realizarse el proceso de intervención de la medición de la vigencia 2018	Se están cumpliendo las actividades de revisión de riesgo psicosocial a través de la capacitación y valoración medica de algunos trabajadores	Se realizó zona de escucha con psicóloga, para atener casos importantes y críticos	0%	Programar reunión con Dirección Admtva y Financiera para programar intervención
15	Ejecución de actividades de entrenamiento, Inducción y reinducción nuevos trabajadores y antiguos trabajadores en SG-SST	2.00%	Vinculaciones nuevas	Vinculaciones nuevas	Vinculaciones nuevas, reinducción por uso de EPP, de seguridad vial - comportamiento humano	Vinculaciones nuevas, reinducción por uso de EPP, de seguridad vial - comportamiento humano	0.0%	Seguir cumpliendo programación
16	Acciones de Capacitación	4.0%	Una capacitación en manipulación de químicos en la PTAP	Capacitación en riesgo ofídico, congreso de seguridad	Capacitaciones Riesgo Ofídico, Riesgo Biológico, AT y EP, Primeros Auxilios	Capacitación en Riesgo Químico, al Copasst, comité de convivencia laboral, ensaladas saludables, seguridad vial	0.0%	Continuar la programación del Plan propuesto para la vigencia

17	Reporte de Accidentes de Trabajo	2.00%	6 en el mes de enero, 1 en el mes de febrero y 5 en el mes de marzo	At reportados a la ARL	At reportados a la ARL	At reportados a la ARL, se modificó la meta porque superaba la programada	0.00%	Continuar el proceso de reporte de AT y EP
18	Investigaciones Accidente de trabajo	2.00%	Se está trabajando en la oportunidad de investigación de los accidentes	Se está trabajando en la oportunidad de investigación de los accidentes	Durante el primer trimestre no se ha realizado investigación de accidentes de trabajo	Se esta cumpliendo con el protocolo de investigación de accidentes de Trabajo	0.00%	Revisar estado de Investigaciones de los Registrados
19	Seguimiento a Accidentes de trabajo	2.00%	Para el primer trimestre no se ha realizado seguimiento a los accidentes de trabajo, pero se generó el informe de la vigencia 2018	Se realizó seguimiento al accidente de Omar Barrera, Jhon Alexander Mora, Gregorio Ramírez	Se realizó seguimiento a casos ocupacionales, Luis Enrique Castaño, Adriana Mora, Bladimir Ballesteros, Alexander Mora, Carmen Elena Garcia	Se realizó seguimiento a casos ocupacionales, Gregorio Ramirez, Segundo Bohórquez	0.00%	Realizar mesas de trabajo de las recomendaciones dadas a las investigaciones presentadas
20	Análisis de Ausentismo laboral	3.00%	Para el primer trimestre no se ha realizado análisis de ausentismo	Se realizó la ficha de ausentismo con los datos registrados	Se realizaron las fichas de ausentismo con los datos registrados	Se realizaron las fichas de ausentismo con los datos registrados	0.00%	Replantear indicador y realizar mesa de trabajo para obtener la información
		45.00%					**7.00%**	
IMPLEMENTACION PESV SEGÚN RESOLUCION INTERNA 1246.17								
21	Gestión Institucional	6.00%	Verificación de Simit Runt	Se presentó el informe de gestión de la vigencia	Se presentó el informe de gestión de la vigencia	Se presentó el informe de gestión de la vigencia	0.00%	Revisar diseño del PESV y proponer la actualización
22	Comportamiento Humano	6.00%	Inspección a vehículos	Verificación de Simit Runt	Gestión de comparendos a conductores que presentan infracciones, campaña de verificación de documentos, reinducciones, revisión uso de EPP	Gestión de comparendos a conductores que presentan infracciones, campaña de verificación de documentos, reinducciones, revisión uso de EPP	0.00%	Gestión de comparendos
23	Vehículos Seguros	6.00%	Campaña de seguridad vial parqueadero EAAAY	Se decepcionó la inspección a vehículos de aseo y motocicletas de cartera y facturación	Se realizó la gestión de inspecciones preoperacionales en vehículos propios y por rodamiento, aumentando el cumplimiento	Se realizó la gestión de inspecciones preoperacionales en vehículos propios y por rodamiento, aumentando el cumplimiento, se realizó gestión en las carpetas de vehículos	0.00%	Gestión de Inspecciones preoperacionales y el programa de mantenimientos

24	Infraestructura Segura	6.00%		Campaña de seguridad vial parqueadero EAAAY	Campaña de seguridad vial parqueadero EAAAY	Campaña de seguridad vial parqueadero EAAAY	0.00%	Apoyo en el diseño de rutogramas a la Dirección de Aseo
25	Atención a Victimas	4.00%	No se han registrado accidentes	No se han registrado accidentes	No se han registrado accidentes	Se registraron accidentes en la moto de laboratorio y el reportado por Claudia Mora	0.00%	Gestión de accidentes
		28.00%					**0.00%**	
PROGRAMA DE PREPARACION Y ATENCION DE EMERGENCIAS EN LAS DIFERENTES AREAS ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS DE LA EAAAY								
26	Revisión y actualización del Plan de emergencias, debe incluir el análisis amenazas y de vulnerabilidad	5.00%	Ejecución del contrato 064.18	Ejecución del contrato 064.18	Ejecución del contrato 064.18, Se subió la *información* del servicio de Aseo esta pendiente la información de Acueducto y Alcantarillado pero ya esta en proceso de ajuste	A diciembre el proceso se encuentra surtido y debidamente registrado en el SUI, está pendiente la liquidación del contrato	0.00%	Liquidación contrato 064.18,
27	Socialización Plan de Emergencias a funcionarios	5.00%	Ejecución del contrato 064.18	Ejecución del contrato 064.18	Ejecución del contrato 064.18, ya se validó la información del servicio de Aseo, están pendientes acueducto y alcantarillado	Se realizaron los talleres presenciales y virtuales con el consultor, existe registro fílmico	0.00%	Una vez entregados los productos contratados, socializarlos
28	Conformación de la Brigada de Emergencia	5.00%				se realizó capacitación especifica de entrenamiento para ampliar personal capacitado	0.00%	Volver a realizar convocatoria para la constitución de la Brigada de Emergencia de la EAAAY
29	Simulacro de Evacuación	5.00%		Se realizó un simulacro en la PTAR	Se participó en Simulacro Nacional	Actividad cumplida para la vigencia	0.00%	Participar en el simulacro de evacuación Nacional
		20.00%					**0.00%**	
		93.00%					**7.00%**	

PLAN DE TRABAJO ARL POSITIVA

ITEM	Actividad	Observación	Ejecución de la Actividad
1	Formación en responsabilidades y competencias a los miembros de los diferentes comités SST	funciones y responsabilidades CCL y funciones y responsabilidades COPASST	el 8 de mayo y el 20 de noviembre se cumplió la actividad, se capacitó a los nuevos miembros que integran el Comité de Convivencia laboral
2	Asesoría para el control de los riesgos por caída de alturas	10 PTA 10 PTAR	El 15 de mayo y el 18 de junio se cumplió con 4 capacitaciones de las y el 8 programadas, están pendiente unos trabajadores por realización de exámenes
3	Asesoría para la elaboración del programa de gestión de la prevención de la enfermedad laboral	Actividad sensibilización en batidos saludables con chef, la empresa se encarga de gestionar frutas para sensibilizar el consumo en frutas, tamizaje cardiovascular con enfermera, capacitación de ensaladas saludables	La capacitación se realizó el 03 de septiembre de 2019
4	Asesoría para la definición de las acciones preventivas, correctivas y de mejora del programa de Gestión de la prevención de la enfermedad laboral	Revisión de casos ATEL	El 13 de agosto se realizó la primera mesa de trabajo para revisar casos ocupacionales, 26 de agosto se remitió información del estado de AT por parte de la ARl y se realizó 2 mesas de trabajo el 10 de septiembre de 2019, se programó capacitación con los líderes de proceso el 02 de octubre de 2019
5	Asesoría en inspecciones a la exposición de factores de riesgo ocupacionales biomecánicos	Evaluación individual de puestos de trabajo	Actividad cumplida el 28 de junio de 2019, Pendiente informe
6	Asesoría para el diseño del programa de prevención y protección colectiva e individual	Capacitación riesgo biológico manejo de aguas negras grupos 1, 2 y 3. Capacitación riesgo biológico Ofídico grupos 1 y 2. Capacitación riesgo químico grupos 1, 2 y 3. Capacitación uso y manejo de EPP GRUPOS 1, 2, 3 Y 4	Se cumplió el 4 de julio Planta Alterna y Relleno Sanitario - Capacitación Riesgo biológico. La capacitación en riesgo ofídico se realizó el 11 de julio, PTAR y Sede Admtva, capacitación en EPP 22 Y 23 agosto
7	Asesoría en el Programa de Promoción y Prevención de la Salud.	Intervenciones individuales de peligro biomecánico, sensibilización, pausas activas, Intervenciones individuales de riesgo psicosocial	Se realizó en mes de noviembre de 2019 capacitación en pausas activas, y el 01 de noviembre zona de escucha con psicóloga para intervención de riesgo psicosocial
8	Asesoría en la medición del desempeño del programa de promoción y prevención de la salud	Intervención en los trabajadores con ejercicio físico	Se realizo actividad física el 29 de noviembre de 2019

9	Tercer pilar Positivamente, programa fomentos de estilos de vida y trabajo saludable	Documentación estilos de vida y trabajo saludables	Pendiente
10	Formación Técnica específica en emergencias por tipo de brigada	Capacitación primeros auxilios grupo 1, capacitación primeros auxilios grupo 2, capacitación primeros auxilios grupo 3.	Se realizó capacitación los días 19 y 23 de julio de 2019
11	Asesoría para el análisis y priorización de las condiciones de salud.	Curso de manejo defensivo 15	Se cumplió capacitación y se entregó informe
12	Asistencia técnica en la implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo	1 CUPO DIPLOMADO - CERTIFICADO EN AUDITOR VIAL	Se cumplió la capacitación virtual del 30 de agosto al 10 de octubre de 2019
13	Asesoría para la definición de las Acciones Preventivas, Correctivas y de mejora del programa de prevención y protección colectiva e individual	Capacitación Seguridad vial Grupos 1, 2 y 3	La capacitación fue realizada por el grupo Pentágonos durante los días 2, 3 y 4 de octubre de 2019.
14	Diagnóstico de situaciones críticas para el desarrollo de DME; evaluación de aspectos biomecánicos y psicosociales, incluye informe.	Evaluación ergonómica de puestos de trabajo áreas 1, 2 y 3	Los días 03 y 15 de julio se realizó evaluación ergonómica a todos los puestos de trabajo sede Admtva y se entregó informe. El 03 de septiembre de realizo análisis del cargo aforador - Guillermo Ramos y se entregó informe
15	Asesoría en la planeación y desarrollo simulacros	SIMULACRO DE EMERGENCIAS	Se cumplió actividad el 02 de octubre y fue liderada por Bomberos
16	Evaluación de niveles de iluminación, mínimo 10 puntos por centro de trabajo y día de evaluación, incluye informe técnico de resultados	Implementación PVE Visual 10 puntos,	Actividad ejecutada el 25 de noviembre se recibió el informe
17	Evaluación de exposición a ruido ocupacional por sonometría, Mínimo 6 puntos por centro de trabajo y día de evaluación (al menos 5 minutos de medición por punto) Incluye informe Técnico de resultados.	Implementación PVE AUDITIVO	Actividad ejecutada el 25 de noviembre se recibió informe
18	Programación adicional	Congreso certificado por el Consejo Colombiano de Seguridad	Participaron Ricardo Valero Reyes Alexandra Mariño Mejía

SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Diseño del SGSST, data del año 2015 y fue apoyado por ARL Positiva, para esta vigencia estamos comprometidos con la actualización y formalización del mismo con el siguiente Cronograma:

CRONOGRAMA ACTUALIZACIÓN SGSST																																			
ACTIVIDAD	RESPONSABLES	JULIO			SEPTIEMBRE				OCTUBRE								NOVIEMBRE															DICIEMBRE			
		L	J	M	L	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J	V	M	M	J	V	M	M	J	V	L	M	M	J	V	L	M	M	J
		1	25	31	3	4	27	28	22	23	24	25	26	29	30	31	1	2	6	7	8	9	13	14	15	16	19	20	21	22	23	2	3	4	5
Actualización Plataforma Estratégica del documento	Profesional Ofiicna de seguridad Industrial																																		
Revision de Documentos Actualizados y a	Director Administrativo y Financiero																																		
Visitas para actualización de la Informaci	Oficina de seguridad Industrial COPASST																																		
Actualización de documentos	Oficina de Seguridad industrial COPASST																																		
Validación del SGSST	Direccion Admtva y Finaciera, Dirección Técnica, Oficina de Seguridad Industrial, COPASST.																																		
Presentación a Comité para aprobacion	Comité MYPG																																		
Formalización del SGSST	Gerencia																																		

DESARROLLO DEL PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL

- **PILAR COMPORTAMIENTO HUMANO**

PERFIL DE LOS CONDUCTORES:

Para la vigencia se está trabajando en el perfilamiento de los cargos que tienen dentro de su gestión, el desplazamiento y convierte a quien los ejerce en conductores, ya que a la fecha solo se ha efectuado el análisis de a que cargos deben implementarse el requisito de conducción, tales como aforadores, inspectores, coordinadores, operadores, entre otros, se presentó propuesta de actualización del manual de funciones, falta la debida formalización.

EXAMENES MEDICOS Y PRUEBAS PSICOTECNICAS PARA INGRESO DE CONDUCTORES

En el transcurso del año 2019 le fue realizada prueba psicosensometrica a el siguiente personal al cargo de conductor o que requiere conducir motocicletas para el cumplimiento de sus funciones:

En el transcurso del año 2019 le fue realizada prueba psicosensometrica a el siguiente personal al cargo de conductor o que requiere conducir motocicletas para el cumplimiento de sus funciones:

CONDUCTOR	FECHA	OBSERVACIONES
LEON REYES ALEX	8/02/2019	Apto sin restricciones.
VERA BUITRAGO JHON JAIRO	12/02/2019	Apto
IGLESIAS RINCON OSCAR JOSE	22/03/2019	Apto con restricciones, Control trimestral por un año con hemoglobina glicosilada. RECOMENDACIONES: 1. Higiene Postural 2. Dieta, Ejercicio Regular, Requiere control con EPS 3. Programas PYP: Riesgo Cardiovascular.
VILLAMIL BARRIOS EDUAR FABIAN	13/04/2019	Apto sin restricciones.
HERNANDEZ REYES CRISTIAN ORLANDO	17/04/2019	Los exámenes no desvelaron ninguna afectación u problema que afecte la conducción.
HOLGUIN CARDENAS RUBIO LIBARDO	4/09/2019	Apto sin restricciones.
CASTAÑO LUIS ENRIQUE	24/10/2019	Apto, paciente hipertenso.
CHAPARRO CASTAÑEDA JOSE AUDIAS	7/11/2019	Apto. Oído derecho audición normal, pérdida auditiva moderada en oído izquierdo se recomienda exámenes auditivos complementarios y consulta con otorrinolaringologo. Se recomiendo uso de RX óptica para

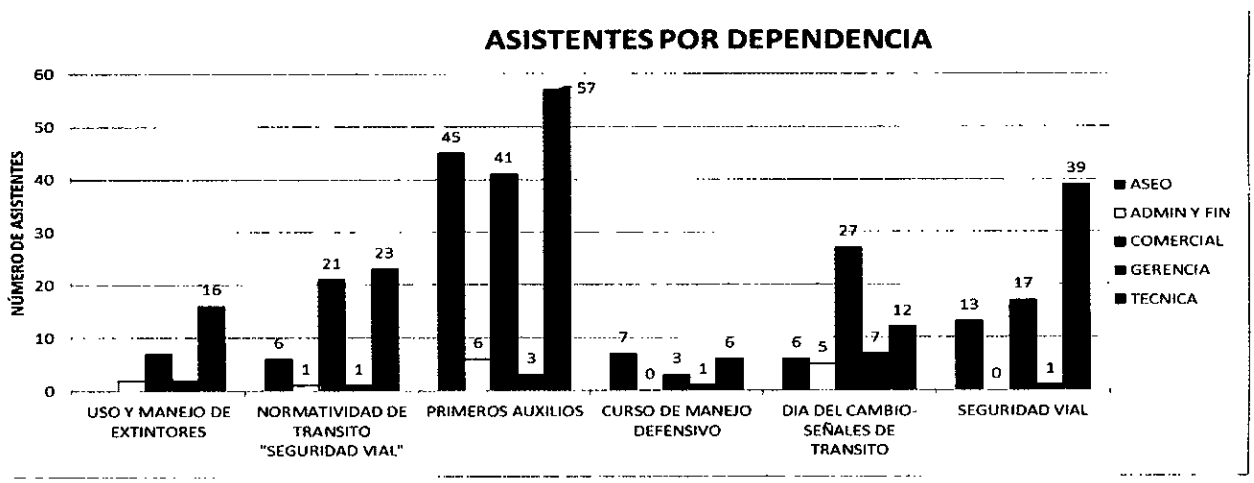
		visión próxima control anual de optometría.
GIL MAURICIO	7/11/2019	Apto. Antecedente de hipertensión arterial controlada, se direcciona a control por EPS. Se recomienda uso de RX óptica para visión próxima, control anual de optometría.
GOMES PEÑA JOSE DE JESUS	7/11/2019	Apto
JIMENEZ MONTAÑA ALI FAROUK	7/11/2019	Apto, presenta disminución de agudeza visual en ambos ojos
MANCHEGO MENDIBELSON JOSE IGNACIO	7/11/2019	Aptos sin novedades
NIÑO TAPIAS MARKO POLO	7/11/2019	Apto. Control Anual de optometría.
RODRIGUEZ AFRICANO HECTOR JULIO	7/11/2019	Aptos sin novedades
SUAREZ CHAPARRO JOSE BELLER	7/11/2019	Apto sin restricciones.

Considerando que algunos de los resultados de los exámenes psicosesometricos, en sus recomendaciones indicaban que era necesario que se realizara actividad física para mejorar las condiciones físicas de los funcionarios. Por ello se inició con un programa de Actividad Física que se vino implemento con frecuencia de quince días, a la fecha no se han programado más actividades.

PRUEBAS PRACTICAS DE INGRESO A CONDUCTORES

A la fecha aún no se implementan las pruebas prácticas de evaluación a los conductores, sin embargo, a través del plan de Trabajo suscrito con ARL Positiva, se capacitaron 17 funcionarios con INNOVAGEST, y otras capacitaciones que incluían prueba práctica.

CAPACITACIONES



a) El 26 de junio, se realizó capacitación en manejo y uso de extintores realizada por medio del contrato 019.19 por el contratista PRONALDEXT, a la cual asistieron 30 trabajadores de los cuales 2 son conductores.

b) Contamos con el apoyo de la Secretaria de Transito, los días 05 de julio y 01 de agosto, quienes realizaron unas charlas de seguridad vial a los funcionarios, principalmente a los conductores, abordando a un total de 52 funcionarios.

c) Por medio de la ARL, quienes nos facilitaron 17 cupos para la realización de un curso de Manejo Defensivo, los días 09, 10 y 12 de agosto se formaron a la fecha diecisiete (17) funcionarios de las diferentes dependencias en manejo defensivo.

A la fecha se encuentran 17 conductores con certificación vigente en manejo defensivo, los cuales representan el 23% de los conductores identificados en operación.

d) Los días 19, 23, 26 y 30 de julio se realizaron capacitaciones en primeros auxilios, a las cuales asistieron un total de 148 funcionarios de los cuales 36 son conductores, que representan el 50% de los conductores.

e) Apoyo institucional a campañas de seguridad vial

Adicionalmente a las capacitaciones realizadas a los funcionarios de la empresa, el viernes 12 de julio se apoyó la campaña "Motero déjate ver" desarrollada por la secretaria de tránsito, en la cual la empresa preste el vehículo tipo carrotanque OSE729 el cual se ubicó en el parque "El Resurgimiento", donde los funcionarios de transito informaron a los conductores, especialmente motociclistas, de la importancia de saber movilizarse en las cercanías de vehículos de carga.

f) Dia del Cambio

Atendiendo la invitación realizaba por la funcionaria Alexandra Roa, el día 11 de septiembre de 2019 la oficina de Seguridad Industrial realizo un Stand en el cual se abordó el tema de Señalización de Transito, actividad que se realizó en el patio de la Sede Administrativa, en la cual participaron 67 funcionarios de las diferentes áreas de la empresa.

g) Reinducción Seguridad Vial

Durante el transcurso del segundo semestre del año, se ha hecho entrega de Cascos de Motocicleta a las unidades que lo han solicitado previa valoración del estado del mismo, en esta reinducción además de abarcar uso del casco, se realizó una pequeña charla de manejo defensivo, seguridad vial, prelación en la vía entre otros.

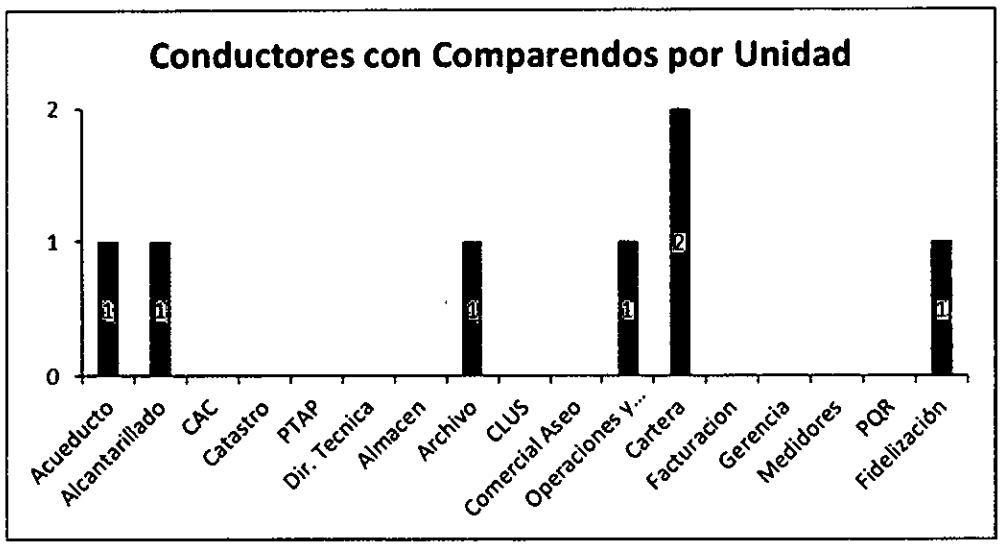
h) Capacitación en Seguridad Vial

Por medio de la ARL, con su proveedor ESS PENTAGONO, los días miércoles 02, jueves 03 y viernes 11 de octubre se realizó una capacitación de seguridad vial con alcance a los conductores y al personal invitado a participar, la cual se realizó de una manera lúdica por medio de un tablero para explicar el tema de prelación en la vía, y el uso de gafas simuladoras de alcoholemia, donde se capacitaron a un total de 50 funcionarios.

CARPETA DE CONDUCTORES

A la fecha se cuenta con 92 carpetas digitales en proceso de actualización, se ha realizado una revisión documental, con intervención a los trabajadores donde se les ha solicitado allegar los documentos, estamos en validación de la caracterización efectuada en el 2017, para complementar el proceso de identificación de quienes son las personas que conducen vehículos propios, institucionales o con rodamiento en el desarrollo de actividades institucionales se requiere contar con el apoyo de los lideres de proceso para que informe aquel personal que actualmente maneja vehículos o motocicletas (institucionales, propias con o sin pago de rodamiento) en sus unidades (especialmente en el área comercial, dado que acá se presenta la mayor rotación de personal entre oficinas), y la oficina de recursos humanos para establecer como se incluirán este rol dentro de las funciones de los trabajadores.

Estas 92 carpetas requieren verificación, actualización y complementación de información, debido a que actualmente se tienen registrados 72 conductores activos, dentro de los cuales se encuentran en promedio un 80% de los requerimientos.



Grafica 1. Distribución conductores con comparendos

En comparación al trimestre I, a corte en agosto se dio una reducción de un conductor sin comparendos. En la siguiente tabla se puede apreciar con mas detalle los conductores y las razones de las multas o comparendos:

Conductor	Observaciones
HERNANDEZ TUMAY EDUARDO	Comparendo por $80.542 pendiente de curso
JIMENEZ MONTAÑA ALI FAROUK	Multa por valor de $1.564.910
MARTINEZ RIAÑO WILLIAM FERNANDO	Multa por valor de $1.534.371
MORENO HENAO MIGUEL ANGEL	Ha subsana las multas identificados con anterioridad, con un valor restante de pago correspondiente a un acuerdo de pago que se encuentra en un saldo de $238.435
ROCHA MURILLO LUIS ALBEIRO	Multas con un total de $4.347.832, así mismo cuenta con comparendo reciente 25-10-19
VARGAS GRANADOS GABRIEL ALBERTO	Multas con un valor total de $1.743.171
RINCON GALINDO JUAN CARLOS	Resolución de pago por valor de $1.113.488

Adicionalmente, se notificó por medio de comunicaciones internas al personal que cuenta con multas o que no se encontraban inscritos en el RUNT, lo cual fue acatado principalmente por los conductores en rodamientos, debido a que para el pago de rodamiento del mes de Agosto firmaron un compromiso de pago para subsanar estos requerimientos, o en su defecto mostrar evidencias de la gestión. De los cuales algunos ya han realizado la respectiva gestión en la Secretaría de Transito.

Funcionario	Requerimiento	Gestión Realizada
Jose Ignacio Manchego Mendibelson	Inscripción en el RUNT	El funcionario allego copia de la licencia de conducción con fecha de expedición del 30-09-19

Funcionario	Requerimiento	Gestión Realizada
Cristian Fernando Plazas Vela	Inscripción en el RUNT	Fue entregada fotocopia de la licencia de conducción con fecha de expedición del 12 de noviembre de 2019.
Vargas Granados Gabriel Alberto	Infracciones y multas de tránsito	No se evidencia gestión
Dubier Ancizar Gomez Garcia	Infracciones y multas de tránsito	No se evidencia gestión
Hector Julio Rodriguez Africano	Infracciones, Multas de Tránsito e inscripción RUNT	Verificando el SIMIT, el funcionario se encuentra a paz y salvo por concepto de multas e infracciones. No ha realizado gestión en el RUNT para inscribir los datos.
Luis Albeiro Rocha Murillo	Infracciones y Multas de Tránsito	No se evidencia gestión. Se evidencia que cuenta con un comparendo nuevo con fecha del 25 de octubre de 2019.
Jhon Elver Navas Chambo	Infracciones y Multas de Tránsito	Verificando el SIMIT, el funcionario se encuentra a paz y salvo por concepto de multas e infracciones
Miguel Angel Moreno Henao	Infracciones, Multas de Tránsito e inscripción RUNT	Verificano el RUNT, se evidencia que el conductor ya se encuentra inscrito en el RUNT. Asi mismo se evidencia que ha realizado gestión en sus comparendos (Resolución de pago)
Ali Farouk Jimenez Montaña	Infracciones y Multas de Tránsito	No se evidencia gestión
Eduardo Hernandez Tumay	Infracciones y Multas de Tránsito	No se evidencia gestión
Eduar Fabian Villamil Barrios	Infracciones y Multas de Tránsito	No se evidencia gestión
William Fernando Martinez Riaño	Infracciones y Multas de Tránsito	No se evidencia gestión
Juan Carlos Rincon Galindo	Multas	No se evidencia gestión

CERTIFICACION DE PERSONAL PARA REALIZACION DE PRUEBAS DE ALCOHOLEMIA

La señora Alexandra Mariño cuenta con certificación de la Universidad Libre, en "FORMACION Y CERTIFICACION EN MEDICION DE ALCOHOL A TRAVES DE AIRE ESPIRADO POR MEDIO DE ALCOHOSENSOR".

Dado que el equipo con el que se cuenta no se encuentra calibrado, durante la vigencia 2019 no se han realizado tamizajes de alcoholemia por lo cual se insiste en la necesidad de que se realice la adquisición del mismo para la verificación y cumplimiento de esta política.

CONTROL DE VELOCIDADES:

Para la vigencia 2019 no se ha renovado el contrato de GPS, por lo cual no se cuenta con mecanismos para su seguimiento.

- **PILAR VEHICULOS SEGUROS**

MANTENIMIENTO PREVENTIVO y CORRECTIVO:

Dada la necesidad de contar con una persona que apoyara desde almacén en la realización de mantenimiento preventivos y correctivos además de velar por el correcto uso del rubro del contrato de mantenimiento de motocicletas, en el mes de septiembre se vinculó al pasante SENA Maicol Camargo adscrito a la Dirección Administrativa en la oficina de Almacén. Desde lo cual se puede evidenciar una reducción en los costos de mantenimiento por parte del contratista del taller, esto debido a que Maicol ha venido realizando mantenimientos preventivos y correctivos a las motocicletas y algunos vehículos institucionales, así mismo realizando algunos de los mantenimientos detallados por el contratista en las cotizaciones solicitadas al mismo.

En el presente año se ha realizado el gasto de $17.071.077,00 hasta la orden número 56 en el contrato 018.19 para el mantenimiento de motocicletas.

Con el fin de establecer el Plan de Mantenimiento Preventivos del parque automotor, las oficinas de Almacén y Seguridad Industrial realizaron inspección visual a los vehículos donde evaluaran los ítems que se encuentran descritos en las fichas de inspección preoperacional. Esta tarea se realizó de manera inicial con siete (7) motocicletas que se encontraban en el taller del contratista, las cuales fueron llevadas a Villa María, donde se inspeccionaron las motocicletas JOK15C y JOK20C considerando el antecedente de costos de inversión y por las cotizaciones efectuadas por el contratista, que estas motos eran viables para mantenimiento el cual a su vez se realizara utilizando partes y componentes de las restantes, reduciendo así el coste de mantenimiento presupuestado en sus respectivas cotizaciones.

Así mismo, con la incorporación de Maicol Camargo se podrá tener una mejor valoración del estado real de las motocicletas, con el fin de rediseñar y establecer el Plan de Mantenimientos. No se ha avanzado en el diseño del Plan de Mantenimientos.

En los últimos meses se ha evidenciado una mejora en la operación de las motocicletas, esto como resultado de la incorporación de Maicol Camargo, aprendiz SENA adscrito a la oficina de Almacén quien se ha encargo de realizar mantenimiento a las motocicletas del parque automotor, reduciendo el ingreso de las motocicletas al taller.

- Adicionalmente la dirección administrativa reporta en el la comunicación 3433.19, que se han realizado un total de 47 mantenimientos a los vehículos tipo camioneta, Vactor y compactadores, por un valor total de $231.261.844 pesos dentro del contrato de mantenimiento No. 0082.19,

De igual forma, parte de la oficina de almacén mediante informe No 0663.19, reporta que durante la vigencia a corte de 11 de diciembre se han realizado un total de 117 mantenimientos a los vehículos, de la siguiente manera:

VEHICULOS-CARROS-EAAAY-2019			
NOMBRE DEL INDICADOR	**CANTIDAD DE MANTENIMIENTOS**	**META**	**PERIODO DE MEDICION**
MANTENIEMIENTO EJECUTADOS/CORRECTIVOS	46	100%	05/09/2019 -18/11/2019
MANTENIEMIENTO PROGRAMADOS/PREVENTIVOS	33	100%	15/07/2019-27/11/2019

De igual forma se reporta que se han realizado 72 mantenimientos a las motocicletas del parque automotor, por un valor total de $22.679.657 pesos dentro del contrato de mantenimiento No. 018.19

De igual forma, parte de la oficina de almacén mediante informe No 0663.19, reporta que durante la vigencia a corte de 11 de diciembre se han realizado un total de 86 mantenimientos a las motocicletas, de la siguiente manera:

VEHICULOS-MOTOS-EAAAY-2019			
NOMBRE DEL INDICADOR	**CANTIDAD DE MANTENIMIENTOS**	**META**	**PERIODO DE MEDICION**
MANTENIEMIENTO EJECUTADOS/CORRECTIVOS	70	100%	07/03/2019 -17/11/2019
MANTENIEMIENTO PROGRAMADOS/PREVENTIVOS	16	100%	06/09/2019-14/11/2019

4. FIDELIZACIÓN COMERCIAL ASEO

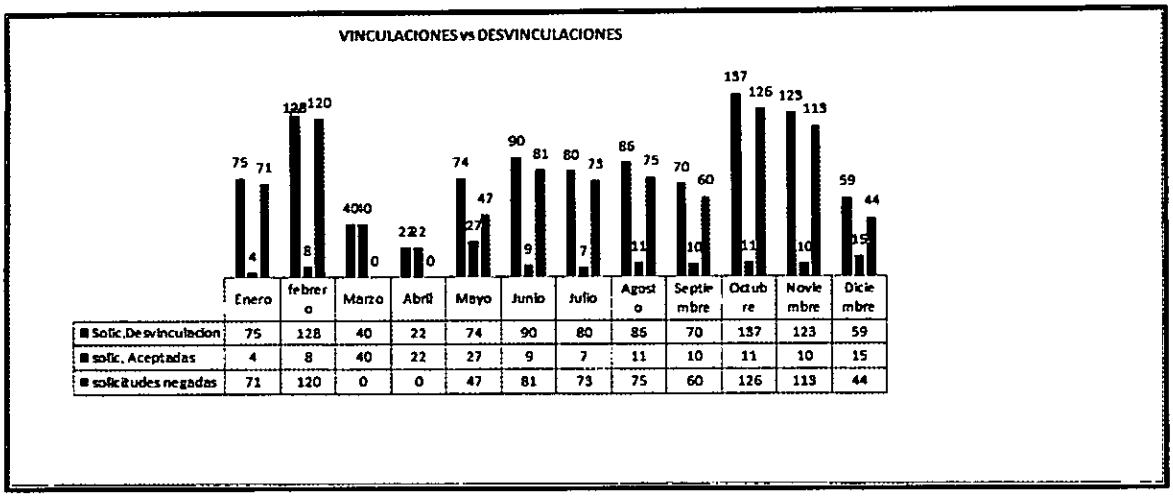
➢ NUMERO DE USUARIOS EN PROCESO DE VINCULACION (TERMINACION ANTICIPADA DEL CONTRATO PUBLICO DE ASEO)

La EAAAY ESP, en el programa de Gestión y Resultados y plan de acción que se planteó para la vigencia fiscal 2019, quedó establecido la ejecución de acciones que sean encaminadas al cumplimiento de metas específicas, entre las que se contemplan lograr el mayor número de usuarios del servicio de aseo, realizar campañas de fidelización de usuarios suscritos con la EAAAY, e implementar estrategias comerciales que garanticen la permanencia y la suscripción de nuevos usuarios.

En el transcurso del año 2019, la EAAAY ESP, desde la oficina de fidelización ha realizado el envío de novecientos ochenta y cuatro (984) solicitudes de terminación anticipada del contrato público de aseo, que corresponden a solicitudes de desvinculación que el usuario remite a Aseo Urbano SAS ESP, a través de nuestra Empresa, de los cuales han accedido ciento setenta y un (171), que serán efectivas después de los dos (2) meses de preaviso contemplado en la resolución 845 de 2018 en su capítulo 25.

Las solicitudes negadas, se deben a que la empresa ASEO URBANO SAS ESP by VEOLIA, en su estrategia comercial ofrece al usuario y/o suscriptor el 30% de descuento en la tarifa con la firma de una cláusula de permanencia a 1 año., adicionalmente hay usuarios en mora por el cual están realizando los pagos correspondientes para acceder a la desvinculación, y por último el condicionamiento al usuario por el pago anticipado del preaviso, por lo tanto, es necesario hacer seguimiento a cada una de las solicitudes negadas con el propósito de conocer la decisión final de la petición, ya que el otro operador no informa de la desvinculación del usuario .

ESTADÍSTICAS DE DESVINCULACIONES/VINCULACIONES ENVIADAS A LA EMPRESA ASEO URBANO SAS													
ENERO-DICIEMBRE 2019													
MES	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
Solicitudes enviadas	75	128	40	22	74	90	80	86	70	137	123	59	984
Solicitudes accedidas	4	8	40	22	27	9	7	11	10	11	10	12	171
solicitudes negadas	71	120	0	0	47	81	73	75	60	126	113	47	813



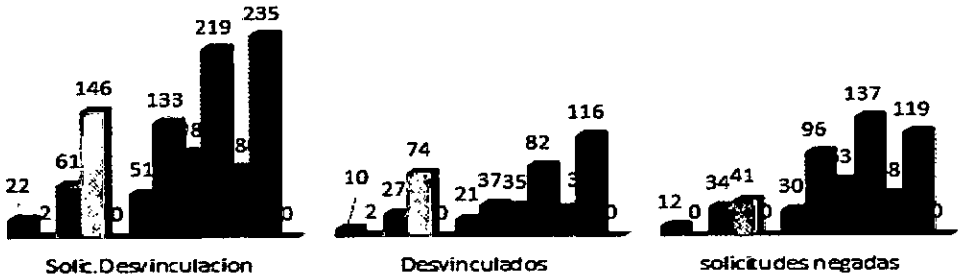
- **NUMERO DE USUARIOS EN PROCESO DE DESVINCULACION (TERMINACION ANTICIPADA DEL CONTRATO PUBLICO DE ASEO).**

En el transcurso del año 2019, se han recibido en la EAAAY ESP, la solicitud de mil cuarenta y siete (1.047) solicitudes de desvinculación al servicio de aseo prestado por la EAAAY ESP, de los cuales se dieron solución dentro de los plazos establecidos para resolver de fondo la desvinculación.

ESTADISTICAS DE DESVINCULACIONES RECIBIDAS
ENERO A DICIEMBRE DE 2019

	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
Solicitudes Recibidas	22	2	61	146	0	51	133	98	219	80	235	0	1047
Solicitudes accedidas	10	2	27	74	0	21	37	35	82	32	116	0	436
Solicitudes negadas	12	0	34	72	0	30	96	63	137	48	119	0	611
solicitudes en proceso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DESVINCULACIONES RECIBIDAS



En consecuencia y teniendo en cuenta que es facultativo del usuario, la libre elección del operador del servicio de aseo, la oficina de fidelización realiza e implementar estrategias comercial para que el usuario y/o suscriptor desista de la petición inicial y continúe obteniendo la prestación del servicio con la EAAAY ESP, lo anterior haciendo uso del artículo 18 de la ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015., cuando el usuario decide desvincularse , la EAAAY verifica que cumpla con todos los requisitos exigidos por la norma y da acceder a la petición, cumpliendo con los dos (2) meses de preaviso contemplado en la resolución 845 de 2018 en su capítulo 25 y en el contrato de condiciones uniformes en su cláusula 25.

Es de resaltar que los usuarios desvinculados en el último trimestre no fue por la mala prestación del servicio, ya que los usuarios manifiestan, que el traslado al otro operador del servicio lo hacen debido a la propuesta económica de la rebaja sustancial en la tarifa para la prestación del servicio de aseo, es el caso específico del conjunto residencial Torres del sol ubicado en la K-37-N-37-89, cuyo ofrecimiento por parte del operador VEOLIA fue de $11.300 pesos tarifa que les sostendrán por dos años consecutivos a los usuarios, precios que están por debajo de la tarifa de la EAAAY ESP que oscila para un estrato 3 en $21.484., información que puede ser verificada de acuerdo a la solicitud realizada por los usuarios del conjunto para la asignación de la misma tarifa, radicado nro. 5581 del 26 de septiembre de 2019.

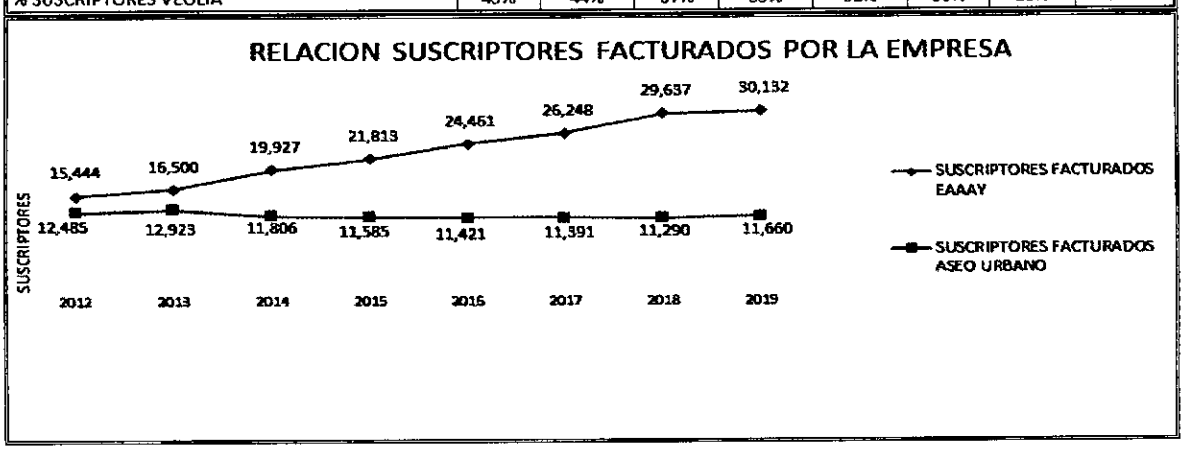
Adicionalmente el otro prestador del servicio de aseo en su estrategia comercial ofrece al usuario y/o suscriptor el 30% de descuento en la tarifa con la firma de una cláusula de permanencia., por lo que el usuario y/o suscriptor decide realizar el proceso de desvinculación ya que esto tiene afectación en su economía.

- ***SUSCRIPTORES VINCULADOS AL SERVICIO DE ASEO***

A continuación, se muestra la tendencia de los suscriptores facturados por cada empresa en la prestación del servicio de aseo, señalando que la EAAAY ESP factura aproximadamente 72% más de suscriptores que ASEO URBANO SAS ESP BY VEOLIA A 31 de diciembre de 2019 porcentaje de usuarios y/o suscriptores que se mantiene a pesar de las debilidades en la parte operativa, falta de equipo automotor y de las dadivas ofrecidas en el costo de la tarifa por el otro operador de servicio el cual ofrecen el 30% menos del valor actual establecido en la tarifa. Por lo que sería necesario realizar un análisis tarifario para establecer un porcentaje de descuento a los usuarios que realizan proceso de desvinculación en el servicio de aseo, lo anterior sin que haya afectación financiera en la empresa.

RELACION SUSCRIPTORES FACTURADOS POR EMPRESA

EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE ASEO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
SUSCRIPTORES FACTURADOS EAAAY	15,444	16,500	19,927	21,813	24,461	26,248	29,637	30,132
SUSCRIPTORES FACTURADOS ASEO URBANO	12,485	12,923	11,806	11,585	11,421	11,391	11,290	11,660
TOTAL	**27,929**	**29,423**	**31,733**	**33,398**	**35,882**	**37,639**	**40,927**	**41,792**
% SUSCRIPTORES EAAAY	55%	56%	62%	65%	68%	69%	72%	72%
% SUSCRIPTORES VEOLIA	45%	44%	37%	35%	32%	30%	28%	28%

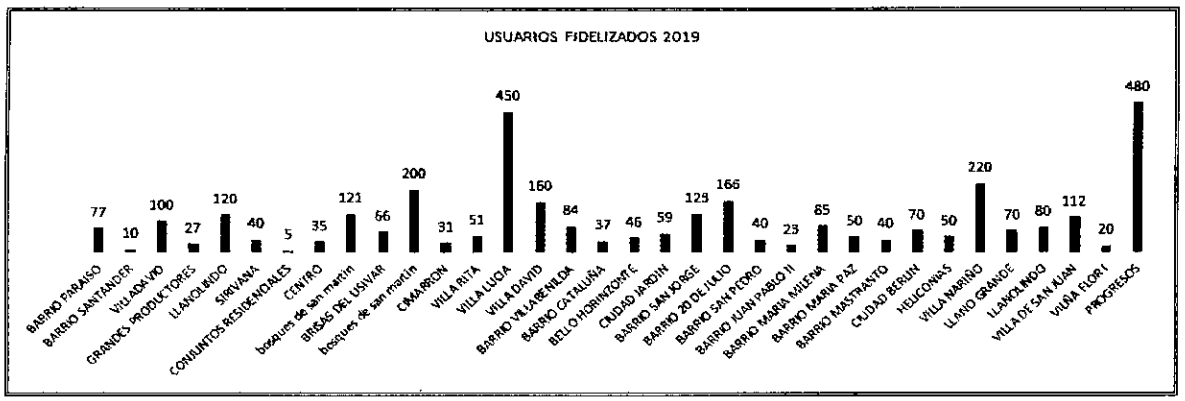


➢ FIDELIZACIÓN DE USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES DEL SERVICIO DE ASEO.

La oficina de fidelización en conjunto con la dirección de aseo, consciente de su interdependencia con el medio ambiente; debe realizar una gestión ambiental de manera proactiva en la prestación del servicio de aseo, fortaleciendo la vinculación de sus usuarios con el servicio, mejorando la calidad en la prestación e incentivando el aprovechamiento de residuos sólidos, con criterios de competitividad empresarial, sostenibilidad ambiental, económica y social; es por esta razón que desde la unidad, se se vienen desarrollando estrategias para la fidelización de nuestros usuarios en la prestación de los servicios que poseen con la EAAAY, y a la vez identificando los grandes y pequeños productores potenciales, barrios, centros comerciales y conjuntos residenciales, que no facturan el servicio con la EAAAY, realizando visitas de gestión comercial promocionando y adquiriendo compromisos con cada uno de ellos de la siguiente manera:

- Dar a conocer a la comunidad en general los servicios prestados por la EAAAY ESP, conocer las inquietudes e inconformidades con el fin de dar soluciones a las peticiones realizadas por los usuarios.
- Dar a conocer la factura de la empresa, explicando el contenido de la misma.
- Dar a conocer cada uno de los componentes del servicio de aseo prestados por la EAAAY a la comunidad de Yopal.
- El programa adopta un reciclador liderado por la profesional de aprovechamiento, como estrategia líder de la EAAAY en el tema de separación en la fuente de residuos sólidos, asignando un reciclador formal y carnetizado por la empresa quien recibe el material técnicamente aprovechable generado por cada usuario. programa de recreación y educación ambiental a través de campañas lúdico recreativas para la población infantil.
- Estructura tarifaria de acuerdo a la cantidad de residuos generada por el usuario (Aforo de Residuos sólidos a grandes productores, multiusuarios según Res. 720 de 2015).
- Promoción de brigadas de limpieza comunitarias.
- Apoyo en las campañas lideradas por responsabilidad social en los diferentes barrios en donde se programan actividades culturales y de medio ambiente.
- Trabajo en conjunto con la oficina de operaciones de la EAAAY para la reorganización de horarios y frecuencias en conjuntos donde lo han requerido debido a la alta disposición de residuos sólidos generados en cada uno de ellos.
- Apoyo a responsabilidad social en las jornadas de embellecimiento en los diferentes barrios de la ciudad en donde los usuarios son 100% de la EAAAY.
- Apoyo en la jornada de embellecimiento de parques CLUS.
- Entrega de contenedores de 360 y 120 lts que son ubicados en áreas estratégicas de los conjuntos residenciales, centros comerciales y grandes productores que poseen la prestación del servicio de aseo con la EAAAY ESP.

Se continúa con la realización de Visitas casa a casa en donde se realizó la fidelización de usuarios en los barrios Paraíso, Santander, Villa David, Llano lindo, Sirivana, el centro, Boques de San Martín, brisas del usivar, Cimarrón, Villa Rita, Villa Lucia.



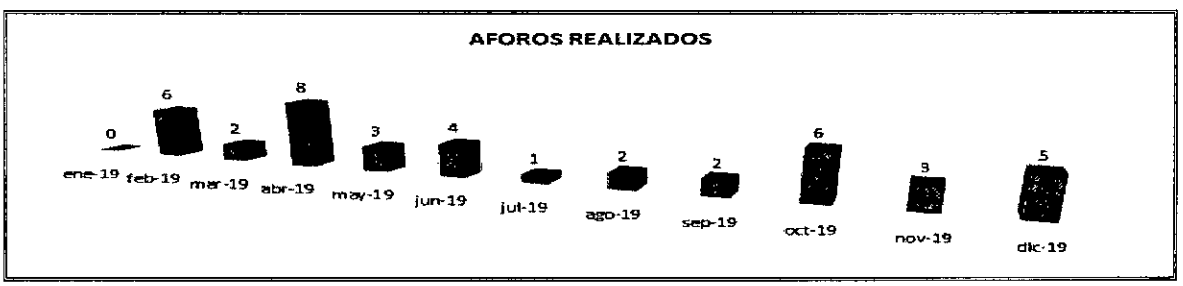
- **AFOROS DE RESIDUOS SÓLIDOS**

Por el momento se están realizando aforos de residuos sólidos solamente para realizar la clasificación del usuario. (GP, PP1, PP2, PP3), y se continuara realizando este proceso solo para los grandes productores y multiusuarios que cumplan con los requisitos estipulados en la norma.

Se continúa realizando la aplicación del cronograma establecido para el cumplimiento de los aforos de residuos sólidos, ya que la colaboradora Ofelia Tumay se reintegró a partir del 12 de agosto de 2019.

AFORO DE RESIDUOS SOLIDOS

MES/AÑO	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
AFOROS REALIZADOS	0	6	2	8	3	4	1	2	2	6	3	5	42



- **OFICINA MOVILES**

- **SOCIALIZACIONES EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS CON LAS COMUNIDADES.**

- ***PROCESO DE REVISION DE CUARENTA (40) USUARIOS Y/O SUCRIPTORES DEL BARRIO VILLA SALOME.***

El día 4 de marzo de 2019 se realizó el acta de conciliación definitiva de los usuarios solicitados como propios por la empresa ASEO URBANO SAS, por lo que se realizó la revisión respectiva y se concluyó lo siguiente:

**Siete (07) usuarios que no se les realiza la prestación de ningún servicio, por lo cual no son suscriptores de la EAAAY ESP, y aseo urbano facturara por cuenta propio estos usuarios.

** Trece (13) usuarios que no se les realiza el cobro de la prestación del servicio de aseo, por lo tanto, no pertenecen en este servicio a la EAAAY ESP y serán facturados de ahora en adelante por Aseo Urbano by Veolia, los usuarios son:

**Seis (6) usuarios que realizaron proceso de terminación anticipada de la prestación del servicio de aseo, por el cual ASEO URBANO SAS VEOLIA, emitió las respectivas desvinculaciones según caso no 107734 del 9 de junio de 2016, bajo el radicado 3709.16 del 29 de junio de 2016, por lo tanto, pertenecen a la EAAAY ESP.

**Catorce (14) usuarios restantes, que se está realizando el cobro por parte de la EAAAY por lo cual se realizó la desvinculación de las bases de datos de la empresa y se trasladaron a ASEO URBANO SAS by VEOLIA, dando cumplimiento a los acuerdos realizados por las dos empresas con actas firmadas por los gerentes, proceso que se realizó de acuerdo al estrato y ciclo de facturación.

En el acta se dejó estipulado que las dos empresas voluntariamente renunciaban a cualquier reclamación posterior tanto jurídica y/o administrativa sobre este asunto.

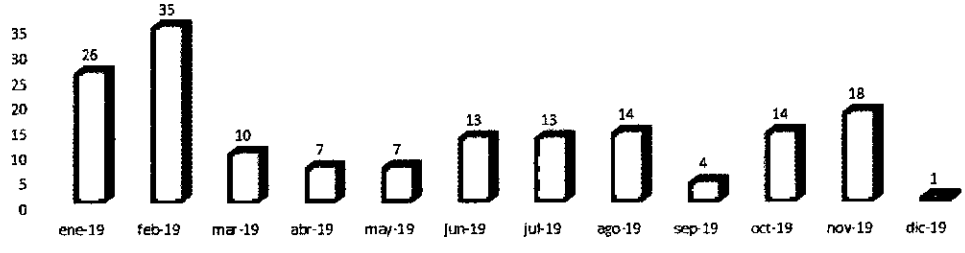
- ***PROCESO DE REVISION DE CINCUENTA Y CINCO (55) USUARIOS Y/O SUCRIPTORES DENOMIDADOS "NO IMPRESOS".***

Se realizó acta suscrita entre la EAAAY ESP y ASEO URBANO de la conciliación de cincuenta y cinco (55) usuarios y/o suscriptores que eran reclamados como propios por la empresa ASEO URBANO SAS ESP para el periodo de mayo de 2019, conciliación que fue realizada el día 5 de junio de 2019 en las instalaciones de la EAAAY ESP, sin embargo el acta no fue firmada por los representantes del otro operador, quienes informaron que llevarían el documento para su respectiva revisión y aprobación , por lo anterior se deja constancia que la Dra. Claudia Reyes hizo entrega del acta aprobada hasta el día 27 de septiembre de 2019.

- **PQR PREDIOS DESHABITADOS, HABITADOS, POR USOS.**

Se realiza apoyo a la unidad de PQR, en las inspecciones relacionadas con las solicitudes realizadas por los usuarios en cuanto a predios deshabitados o habitados, usos comerciales y/o residenciales., cantidades de unidades residenciales o no residenciales, el cual se supervisan y verifican el cumplimiento a las solicitudes del servicio de aseo programados según solicitud del usuario o aquellos requeridos por la dirección, información que es entregada al jefe de PQR para el respectivo tramite.

ESTADÍSTICAS DE INSPECCIONES DE PREDIOS HABITADOS DESHABITADOS Y POR USOS DEL SERVICIO DE ASEO													
ENERO - DICIEMBRE DE 2019													
MES	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
INSPECCIONES/CAMBIO DE USO	26	35	10	7	7	13	13	14	4	14	18	1	162



5. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RELACIONES QUE TRANSFORMAN PENSAMIENTOS Y CONSTRUYEN TERRITORIOS

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY "EAAAY" reconoce la interdependencia con la comunidad, el medio ambiente y la responsabilidad que tiene como Empresa pública de los Yopaleños frente a todas las manifestaciones de vida en esta y las próximas generaciones. Es por eso que quiere cambiar la perspectiva de los Yopaleños nacidos y por adopción fortaleciendo su potencial para reinventarse cada día y redescubrir su Municipio, Yopal tiene más que petróleo, ganadería, arroz, paisajes bonitos, su mayor tesoro no es propiamente material, lo más hermoso es su gente la variedad de culturas, especialmente los niños y jóvenes llenos de sueños y proyección para un mejor futuro, ellos ven con alegría cada día y le sacan provecho a las oportunidades en su beneficio y el de quienes les rodean.

Yopal está lleno de niños que buscan espacios para sonríen y divertirse, jóvenes con deseos de educarse, adultos con ganas de trabajar y construir oportunidades, abuelos con bellas historias por contar, pero sobre todo un ambiente amigable para ofrecer a quienes decidan conocerlo.

La tarea no ha sido fácil ha presentado dificultades como el asistencialismo, la pérdida de confianza en las instituciones, antecedentes de corrupción, incredulidad en el cambio de pensamiento, pero poco a poco son más lo que han entendido que no se puede vivir con un rotulo que las generalice y tal vez magnifique, sino que al contrario los hechos positivos siempre serán más que los negativos y que todos hacemos par te de la transformación de pensamientos y construcción de territorios sostenibles.

Como un principio de actuación y compromiso con su entorno la EAAAY apoya acciones de la comunidad y otros actores que fortalezcan el acceso a la educación, cultura y esparcimiento que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la gente, y a su vez fortalecen la relación entre Empresa y comunidad.

El programa maneja cuatro líneas principales:

- **EDUCACIÓN TRIPLE A:**

El acceso al saber es una de las claves para el desarrollo humano sostenible. Por ello la EAAAY apoya la educación de las comunidades en sus áreas de influencia y otros grupos de interés, promoviendo el consumo responsable de los recursos naturales y la creación de espacios de empoderamiento del territorio, que contribuyan a la formación de valores ciudadanos en los niños y jóvenes. Por esta razón para incentivar el gusto por el estudio y prevenir la deserción escolar a través del aporte de los útiles escolares, libros y otros implementos.

Se realizaron 8 entregas de kits escolares (cuadernos ecológicos, colores, cartilla de valores ambientales y derechos humanos, moral y cartuchera en banner reutilizable) en áreas de influencia de operación (Guayaquito, La Vega, Morro, San Rafael de Morichal, Guayaque, Villa del Carmen, Reserva y Niata), **beneficiando a 340 niños**. Las entregas estuvieron acompañas de charlas sobre cuidado del medio ambiente.

Por primera vez la Empresa realizo la entrega de 30 pupitres como incentivo al Colegio Técnico Empresarial Llano Lindo por su contribución social y ambiental en el sector de la comuna 6.

Hasta el momento se han entregado cuatro puntos ecológicos a instituciones educativas que se vincularon actividades como concurso de recolección de tapitas plásticas, campañas de recolección de residuos posconsumo y el programa adopta un reciclador.

- **CONSTRUYENDO TU ENTORNO:**

Propuesta participativa, desde la comunidad, para y por ellos, generando corresponsabilidad y valor compartido por el cuidado su entorno y a su vez fortaleciendo sus competencias ciudadanas. De esta forma, se implementarán acciones no solo en sus áreas de influencia sino también en los barrios donde la empresa presta sus servicios. Como brigadas de embellecimiento, mejoramiento de vías y parques, entre otros. En el desarrollo de esta estrategia participan ediles, miembros de juntas de acción comunal, vecinos de los sectores, y en algunas oportunidades otras instituciones como el ejército nacional y voluntarios.

- Brigada de embellecimiento en el parque la Iguana, así mismo realizamos siembra de isoras y se establecieron bebederos artificiales de agua para los animales en época de verano.
- Brigada de embellecimiento parque Santander
- Elaboración de un Mural en el barrio Villa Lucia, alusivo al cuidado de los recursos naturales y el no uso de plástico, contamos con el apoyo de Amigos de la Montaña y comunidad.
- se realizó un reto de limpieza denominado #Basurachalleger en el barrio cañaguate, en compañía del ejército nacional, fundación cambiando estrellas, líderes comunitarios, voluntarios EAAAY, comunidad en general.
- Brigada de embellecimiento barrio el Fical.
- Se realizo brigada de aseo, embellecimiento y siembra de árboles flor amarillo en la glorita del estadio con comunidad de la comuna V.
- Se realizo brigada de aseo y siembra de arboles flor amarillo en el barrio villa benilda con representantes de la comunidad del barrio, estudiantes del colegio alianza pedagógica, vigilantes ambientales y voluntarios EAAAY.

- **COMO EMPRESA INTERESADA EN EL DESARROLLO DE SU TERRITORIO, EL EMPODERAMIENTO Y LA CALIDAD DE VIDA DE LOS YOPALEÑOS, EAAAY SE VINCULA A LA REALIZACIÓN DE ALGUNAS ACTIVIDADES DE GRAN IMPORTANCIA EN LA VIDA COMUNITARIA (EDUCACIÓN, DEPORTE, CULTURA, SALUD, ARTE, OTROS), QUE REPRESENTEN POSIBILIDADES DE INCLUSIÓN, DESARROLLO Y SANO ESPARCIMIENTO.**

En alianza con la Empresa Servinsalud Ltda se realizó taller de prevención de enfermedades y practicas sanitarias en la vereda San Rafael de Morichal, así mismo se realizó la entrega de 50 toldillos.

Organizamos dos Jornada de servicios con juntas de acción comunales en el marco del día de la madre y la familia en los barrios Laguito y Fical, invitando a empresas públicas y privadas, poder garantizar diferentes servicios a la comunidad del sector y fortalecer valores y principios de cultura ciudadana.

Apoyamos la campaña de lucha contra el dengue liderada por la administración municipal.

Organizamos una jornada de donación de sangre en nuestra Entidad en apoyo al banco de sangre del hospital regional, con ánimo de generar la cultura de la donación y ayudar a los demás.

En barrios y las instituciones educativas de la zona urbana y rural de Yopal, se celebró el día del niño con actividades recreativas y pedagógicas en torno al cuidado de los recursos naturales, beneficiando a 390 niños de los barrios San Sebastián, Villas de San Juan, y los colegios de Sirivana y San Rafael de Morichal.

En otras actividades articuladas con la comunidad se desarrollaron once jornadas del programa Ecocine de la EAAAY, con el apoyo del Ejército Nacional y las Junta de Acción Comunal de los barrios laguito, Heliconias, Américas, Torres del Silencio, Torres de San Marcos, Villa Lucia, Villa David, Villa Nariño, Fical, Nogal y Vencedores beneficiando alrededor de 1040 personas con esta iniciativa que busca a través de películas de contenido ambiental, concientizar a los espectadores sobre el impacto que generan diferentes acciones de la sociedad en el medio ambiente.

La Empresa participo en cinco actividades con stand en el Yopal Fest, Yopal más cívica y la travesía prefiero Yopal, espacios en los que se socializo las condiciones actuales de los servicios y los programas institucionales (participación ciudadana, sociales y ambientales). Estos espacios promovieron el aprovechamiento de tiempo libre, cultura, turismo y deporte. La EAAAY participo con stand en la FERIA EMPRESARIAL AMBIENTAL organizada por el colegio técnico ambiental don promovió su programa de lectura, gestión de residuos posconsumo y realizo la gran tapaton de tapitas plásticas, así mismo apoyo la VI JORNADA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS POSCONSUMO, en la cual estuvo a cargo del punto de recolección de la comuna VI.

Apoyamos el PROGRAMA DEPORTES + DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO del ministerio de deporte, en el marco de un Campeonato Deportivo con enfoque Ambiental en el centro poblado la Guafilla, donde los asistentes recibieron charla de consume responsible y mamejo de resides, asi mismo realizaron recoleccion de tapitas plasticas y elaboraron cartelkeras y manuealidad alusivas al cuidado del medio ambiente.

- **ALIANZAS POR EL MUNDO**

Establecer alianzas con otras organizaciones que trabajen en pro de lo ambiental y lo social con el ánimo de articular acciones en el marco de la responsabilidad social de la EAAAY.

Tapitas por la Vida de la Fundación Sanar: Desde el año 2012 recolectamos tapitas plásticas en nuestra Empresa y diferentes lugares donde realizamos campañas educativas. Las tapitas son enviadas a la Fundación Sanar, quienes separan las tapas por colores, las lavan y muelen para elaborar nuevos productos. Los recursos que obtienen de la venta contribuyen a los programas que benefician a niños con cáncer.

Viceministerio de Aguas: Se realizo gestión ante el viceministerio de aguas para desarrollar talleres de formación de multiplicadores de cultura del agua, hasta el momento se han realizado dos talleres en los cuales se han certificado 50 personas (líderes comunitarios, veedores, vocales de control y aliados estratégicos.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Para la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, es de gran importancia la implementación de una gestión de transparencia y de cero tolerancias a la corrupción con la adopción de la Transparencia como un Principio triple AAA, comprometiéndose con la búsqueda de una sociedad más justa generando beneficios comunitarios, aumentando la reputación y promoviendo la confianza pública de la EAAAY. Donde el principio de transparencia está enfocado a la protección de los recursos públicos y buen
uso de los mismos a través de buenas prácticas de transparencia en las diferentes actuaciones de cada uno de los grupos de interés, donde se destaca donde se destaca la cero tolerancia a la corrupción, soborno, fraude y se promueve la participación ciudadana, que permitan unificar esfuerzos especiales en el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios públicos para la entrega de resultados con eficiencia y efectividad.

RELACIONAMIENTO TRIPLE A

La EAAAY ha venido enfrentado oportunamente los retos que se han presentado, enmarcado en el desarrollo de buenas prácticas como políticas de austeridad en el gasto, transparencia en el actuar institucional y personal por par te de sus directivos y colaboradores, legalidad contractual, calidad y cobertura de los servicios públicos, estrategias de acercamiento a nuestros grupos de interés, fomentando así la construcción de territorios sostenibles y competitivos. Con esta premisa buscamos que el relacionamiento con nuestros grupos de interés se de en un marco de respeto y crecimiento para las partes interesadas. Los principales beneficios del relacionamiento con Grupos de Interés son el aprendizaje, la innovación, la gestión de riesgo, reputación, y la generación de confianza.

- **CONOZCAMOS NUESTRA EMPRESA:** Visitas pedagógicas por par te de estudiantes, líderes comunitarios, vocales de control, autoridades, empresarios, comunidad en general y funcionarios de la EAAAY, a la fuente abastecedora "La Tablona", la planta de alterna de tratamiento de agua potable, relleno sanitario "El Cascajar " y planta de tratamiento de agua residual. Donde un guía explica los procesos que se desarrollan para garantizar la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así mismo despeja inquietudes de la comunidad y establecen propuesta de buenas prácticas para desarrollar desde cada uno y su campo de acción.

Se realizaron 21 recorridos "Conozcamos nuestra Empresa", a la planta de tratamiento de agua, relleno sanitario Cascajar y la planta de tratamiento de aguas residuales en el que participaron 428 personas.

- **CAFÉ TRIPLE A**: Diálogos en la gerencia de la Empresa entre cuerpo directivo con líderes comunitarios y demás grupos de interés. Se realizaron 12 diálogos con líderes comunitario (villa lucia, san Rafael de morichal, comuna 3, torres del silencio, comuna1, comuna 5, la vega, COMUNA 1 Y Niata). Un dialogo con veeduría de discapacidad y dos diálogos con el ejército nacional sobre el trabajo articulado con comunidad.

- **COFFE DAY:** Se han realizado dos diálogos entre directivas y colaboradores.

- Se realizo el modelo de relacionamiento de grupos de interés como complemento a la política de responsabilidad social de la Empresa.

- Se envió la información de avances en responsabilidad social del 2018 a ANDESCO para la participación al premio de Responsabilidad Social donde la Empresa resulto finalista, en el marco del XXI Congreso de Servicios Públicos, TICS y Televisión.

- Publicación del tercer informe de progreso de responsabilidad social en la página web de la empresa.

- Publicación de seis boletines de responsabilidad social de los diferentes avances y actividades del 2019, los cuales son enviados a diferentes grupos de interés.

CULTURA ORGANIZACIONAL

Se realizo socialización de valores institucionales, pacto contra la corrupción con el personal del relleno sanitario, ptar y personal de barrido. Así mismo recibieron una alcancía con dicha información.

Se realizaron varias jornadas denominadas día del cambio, donde se socializo de una forma lúdico pedagógica principales características y políticas del código de integridad y ética de la Empresa, plan anticorrupción, política de riesgo de la empresa, redes sociales, normas de seguridad vial y actividad de trabajo en equipo.

En relleno sanitario se realizó jornada pedagógica de socialización de valores institucionales.

Finalizando el mes de septiembre se hizo el lanzamiento de la campaña #SomosEAAAY.

NUESTRA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

EDUCACIÓN AMBIENTAL"APORTANDO AL FUTURO"

A través de diferentes actividades se pretende lograr la sensibilización y educación ambiental frente al ahorro, uso eficiente del preciado líquido, la correcta gestión de residuos sólidos, consumo responsable y buenas conductas en los sistemas de drenaje de la Ciudad.

Muchas de estas acciones se desarrollan de manera directa, masiva y tangible a través de las siguientes actividades:

- En conmemoración del día del agua se realizaron dos limpiezas de fuentes hídricas (Guatoca, Mosquito y Calaboza) en alianza con voluntarios de amigos de la montaña y boinas naranjas), así mismo se buscaba sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de ser responsables con nuestros residuos y las fuentes hídricas.

- En conmemoración del día del agua se realizó un reto de limpieza denominado #Basurachalleger en el rio cravo sur, en compañía del ejército nacional, amigos de la montaña, líderes comunitarios, boinas naranjas, comunidad en general.

- Realizamos dos encuentros de vigilantes ambientales con los hijos de funcionarios de la EAAAY, Donde se trataron temas como conoce tu empresa, uso eficiente y ahorro de agua.

- En el marco de la conmemoración del día internacional de la Tierra, la EAAAY en alianza con corporación LUMINA se desarrolló un ciclo de más de 10 capacitaciones sobre el manejo de residuos peligrosos beneficiando a más de 700 asistentes de colegios, universidades, SENA y otras entidades.
- Se realizo sensibilización casa a casa sobre recomendaciones de ahorro de agua a los habitantes de la vereda la Vega.

- Se realizaron 10 actividades ludicorecreativas, pedagógicas y culturales de una hora en instituciones educativas escogidas, enfocadas a cultura de agua y la disminución de generación de residuos sólidos a través del consumo responsable, reciclaje y el programa adopta un reciclador, el no uso de plásticos; incluyo el desarrollo de una obra de teatro, sensibilizaba a los niños sobre la importancia de cuidar su salud a través de buenas prácticas sanitarias para el cuidado personal, el almacenamiento adecuado del agua que llega a los hogares para mantener su potabilización, así mismo el manejo adecuado de los residuos posconsumo y se informó sobre los puntos de recolección de los mismos.

- Se desarrollaron 15 obras de teatro "Salvando nuestro medio ambiente" en instituciones educativas.

- Se realizo el segundo Concurso de fotografía tema Todo es Agua.

- Se realizo el segundo Concurso de dibujo ambiental tema: Agua recurso de Vida.

- Apoyamos la iniciativa de amigos de la montaña "Me la juego por el medio ambiente", a través del juego y la integración se daban mensajes de cultura del agua y consumo responsable.

- Apoyamos la iniciativa de estudiantes de Unisangil en la sensibilización de la disposición de medicamentos en los puntos punto azul.

- Se realizo cinco actividades lúdico pedagógica en puntos estratégicos (semáforo, calle o parques), de dos horas que permitieron transmitir mensajes de cultura de agua, consumo responsable, gestión de residuos, reciclaje y cultura ciudadana.

- Apoyamos a líderes comunitarios formados como multiplicadores de cultura del agua en el desarrollo de una charla de ahorro de agua en el barrio Nogal.

- Realizamos concurso de recolección de tapitas plásticas en colegios con el ánimo de aprovechar ese tipo de residuos, y así mismo enviarlas a la fundación SANAR que apoya a los niños con cáncer.

- En articulación con instituciones educativas se han realizado campañas de recolección de residuos posconsumo en los colegios Llano Lindo, Esmeralda y Técnico Ambiental.

- Apoyamos la realización de la VI Jornada de recolección de residuos posconsumo.

- Se han realizado encuentros de vigilantes ambientales con los grupos de la EAAAY y Guayaquito.

- Durante el 2019 hemos impulsado el uso de la bolsa reutilizable, sensibilizando a nuestros compañeros y usuarios sobre los impactos que se causan por el o de plástico.

- Apoyamos la realización del proyecto CUENTAME TU CUENTO proyecto ambiental dirigido a niños de primero de primaria, iniciativa que viene liderando el colegio Técnico Ambiental.

DERECHOS HUMANOS

A través de la entrega de cartilla de derechos humanos y valores ambientales hemos logrado sensibilizar alrededor de 400 niños, sobre la importancia de dichos aspectos en la vida de las personas como principio de nuestra conducta y convivencia.

En el mes de junio iniciamos la campaña de lucha contra el uso de minas antipersonas, con el animo de sensibilizar a los funcionarios y usuarios de la empresa sobre este tipo de acciones que van en contra de la vida y a las cuales no debemos ser indiferentes.

6. PARTICIPACIÓN EN PROGRAMA COMPASS

El Programa COMPASS, tiene por objetivo el desarrollo integral de empresas de acueducto y alcantarillado urbanas en Colombia (COMPASS), a partir de la aplicación del sistema AquaRating, que permite identificar acciones encaminadas a mejorar el desarrollo corporativo de los prestadores. Adicionalmente, busca fortalecer el dialogo de política pública en lo relacionado con la gestión de prestadores de servicios públicos de acueducto y saneamiento, y contribuir con el fortalecimiento de aspectos en materia de regulación, gestión, información, vigilancia y monitoreo, entre otras acciones.

El Gobierno Suizo acordó con el Gobierno de Colombia que el Programa fuera ejecutados por el Banco Interamericano de Desarrollo - BID el cual administra los recursos de la Cooperación Económica y Desarrollo de Suiza - SECO, asegurando el cumplimiento de ejecutar el programa de forma eficiente, y fortaleciendo de manera paralela las relaciones con las entidades sectoriales. La gobernanza del programa estará a cargo del Comité Directivo (CD), el cual estará integrado por el BID, SECO, el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

El Programa parte de la evaluación integral de la empresa a través de AquaRating, el cual es un sistema de calificación basado en estándares internacionales para prestadores de agua y saneamiento. Fue desarrollado por la División de Agua y Saneamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en colaboración con la International Water Asociación Association (IWA), y permite realizar la evaluación de la gestión actual de las empresas, mediante la medición de indicadores y la aplicación de las mejores

prácticas para identificar sus principales oportunidades de mejora en ocho áreas estratégicas, que cubren la totalidad de la cadena de valor:

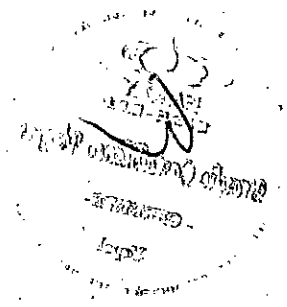
1. Calidad de servicio
2. Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones
3. Eficiencia en la operación
4. Eficiencia en la gestión empresarial
5. Sostenibilidad financiera
6. Acceso al servicio
7. Sostenibilidad ambiental
8. Gobierno corporativo

Dentro de los beneficios del proceso de autoevaluación, se desarrolló un plan de acción de corto plazo, que se viene ejecutando con la participación de las diferentes áreas de la empresa gracias al diagnóstico integral y resultados de AquaRating.

Adicionalmente, la empresa está recibiendo apoyo de Vitens Evides International (VEI), en cuatro temas específicos:

1. Gestión de pérdidas
2. Recursos humanos
3. Eficiencia energética
4. Gestión de activos

Atentamente,

BRAULIO CASTELBLANCO VARGAS
Gerente EAAAY

Consolidó: Adriana C. Rosas Valderrama/Profesional Planeación