

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

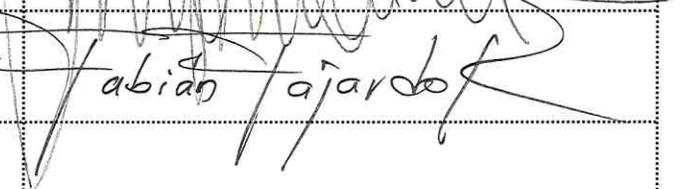
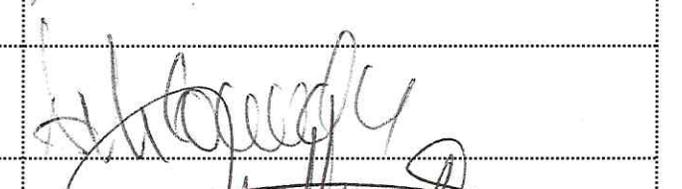
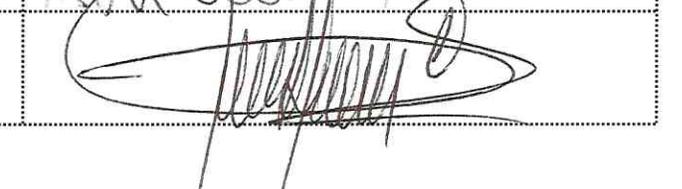
Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

812.25.01.0491.17

TITULO:	AVANCE TERCER TRIMESTRE PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2017
FECHA:	03 DE NOVIEMBRE DE 2017
ELABORÓ:	ADRIANA CRISTINA ROSAS V. // Profesional Unidad Planeación
OBJETO:	INFORMAR EL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LA METAS PROGRAMADAS EN EL PLAN DE ACCIÓN DE LA VIGENCIA 2017 POR CADA UNA DE LAS UNIDADES Y OFICINAS DE LA EMPRESA CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE.
DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
LUZ AMANDA CAMACHO SÁNCHEZ Agente Especial EAAAY	
FABIAN HUMBERTO FAJARDO RESTREPO Director Técnico	
FREDY FERLEY ALDANA Director de Aseo (e)	
JOSÉ ÁNDRES CORREDOR GAITÁN Director Administrativo y Financiero	
VICTOR HUGO CAMARGO MANRIQUE Director Comercial	

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

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	Pag. 3
<b>1. GERENCIA</b>	<b>4</b>
1.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN	5
1.2 OFICINA JURIDICA	5
1.3 OFICINA DE PRENSA	6
1.4 CONTROL INTERNO	7
<b>2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>9</b>
2.1 RECURSOS HUMANOS	10
2.2 OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS	11
2.3 OFICINA DE SISTEMAS	12
2.4 OFICINA DE ALMACEN	13
2.5 OFICINA DE CONTABILIDAD	14
2.6 OFICINA DE PRESUPUESTO	15
2.7 OFICINA DE TESORERIA	16
<b>3. DIRECCIÓN TÉCNICA</b>	<b>17</b>
3.1 UNIDAD DE ACUEDUCTO	18
3.2 UNIDAD DE ALCANTARILLADO	18
3.3 SISTEMA PROVISIONAL TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (PTAP)	19
3.4 UNIDAD AMBIENTAL	20
3.5 OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	21
3.6 OFICINA DE PROYECTOS	23
3.7 OFICINA DE CATASTRO	23
3.8 LABORATORIO DE AGUAS	24
3.9 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	25
<b>4. DIRECCIÓN DE ASEO</b>	<b>27</b>
4.1 DIRECTOR DE ASEO	28
4.2 UNIDAD DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO	28
4.3 UNIDAD DE RELLENO SANITARIO	29
4.4 APROVECHAMIENTO Y RECICLAJE	29
<b>5. DIRECCIÓN COMERCIAL</b>	<b>31</b>
5.1 DIRECTOR COMERCIAL	32
5.2 FACTURACIÓN	32
5.3 P.Q.R	33
5.4 CARTERA	35
5.5 MICROMEDICIÓN	36
5.6 RESPOSABILIDAD SOCIAL	37
6. CONCLUSIONES	38
7. RECOMENDACIONES	39

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.699.755-4</p>	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

## INTRODUCCIÓN

Los planes de acción son la herramienta de gestión institucional que le permite a las áreas proponer y materializar los compromisos y responsabilidades en términos de resultados concretos y medibles frente al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Esto con el fin de priorizar las actividades de cada área la cual constituye una guía que brinda un marco estructural para los proyectos y metas a alcanzar.

Por lo anterior el cumplimiento de los planes de acción, tiene carácter obligatorio para todos los funcionarios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en sus etapas de ejecución, seguimiento y evaluación, dentro del ejercicio de los procesos de Gestión Institucional establecidos por la Empresa; facilitando la retroalimentación de las actividades, la toma de decisiones y la reorientación de las acciones para garantizar el logro de los objetivos previstos.

En este sentido, los responsables de cada área de la Empresa, deben evaluar el grado de avance y cumplimiento del plan de acción, tomar las decisiones correspondientes, proporcionar y ejecutar las orientaciones, lineamientos y acciones pertinentes, en aras de garantizar el logro de los objetivos establecidos.

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

Por lo anterior los planes de acción deben ser revisados por los directores con su equipo de trabajo para ser analizadas y evaluadas las metas en busca del mejoramiento continuo.

Los Planes de Acción de las diferentes dependencias de la EAAAY fueron elaborados teniendo en cuenta la Resolución No. 0327 de 2017 del 17 de Marzo de 2017, "Por medio de la cual se adopta el Plan de Acción Institucional de la vigencia 2017 para la EAAAY E.I.C.E. – E.S.P."

Mediante circular No. 812.12.00.0187.17 del 02 de Octubre 2017, se solicitó el diligenciamiento del *PLAN DE ACCIÓN* con *CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE*, con el propósito de hacer seguimiento a las metas planteadas en nuestro Plan de Gestión y Resultados.

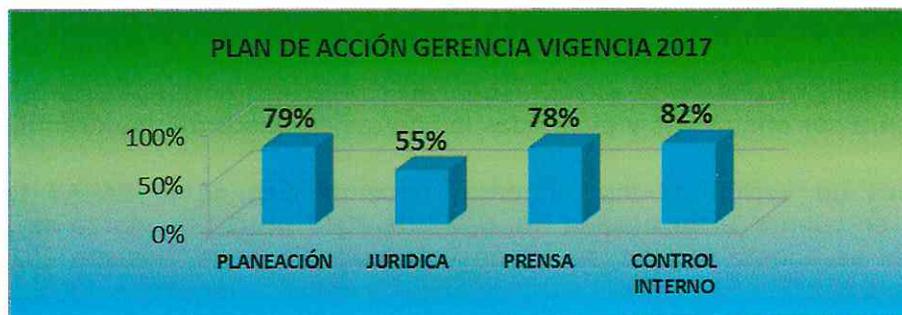
	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

## 1. GERENCIA

Según la estructura organizacional vigente la gerencia cuenta con cuatro oficinas asesoras que son las encargadas de apoyar el direccionamiento de los procesos estratégicos y misionales de la Empresa.

Las diferentes unidades y oficinas que integran la gerencia obtuvieron un cumplimiento en promedio del 60% para el tercer trimestre del 2017, como se detallan en el siguiente cuadro y gráfico:

PLAN DE ACCION GERENCIA VIGENCIA 2017		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	PLANEACIÓN	79%
2	JURIDICA	55%
3	PRENSA	78%
4	CONTROL INTERNO	82%
	<b>PROMEDIO</b>	<b>74%</b>



La Unidad de Planeación logró un cumplimiento del 79%, la oficina jurídica 55%, la Oficina Prensa 78% y Control Interno con un 82% respectivamente, obteniendo un promedio de cumplimiento del 60%.

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

## 1.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN

Se reportó un avance en el cumplimiento de las metas planteadas en el tercer trimestre del plan de acción del año 2017 del 79%, de las cuales se pueden resaltar las siguientes:

- ✓ Registro de proveedores
- ✓ Elaboración de informes ante entes de control y vigilancia
- ✓ Informes mensuales de monitoreo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- ✓ Plan de compras de bienes y servicios
- ✓ Revisión de estudios previos
- ✓ Informe de seguimiento a los planes de compra y servicios, se realiza un seguimiento mensual detallado durante el trimestre

Actualizar el plan anticorrupción y atención al ciudadano

- ✓ Seguimiento al plan anticorrupción, se encuentra pendiente debido a que se le realizaron unos ajustes de información en el mes de Agosto.
- ✓ Seguimiento y evaluación plan de acción por áreas // presentación de informe a la gerencia y direcciones: El 28 de Julio de 2017, se elaboró informe No. 350.17 de avance del plan de acción y fichas de indicadores.
- ✓ Seguimiento a las fichas metodológica por indicadores de la eaaay // presentación a directores, gerencia y control interno: El día 09 de Agosto de 2017, se presentó informe No. 366.17 de Indicadores de Gestión, para su respectivo análisis y publicación.

## 1.2 OFICINA JURIDICA

La oficina presento un 55% de avance en el cumplimiento de las metas planteadas en el tercer trimestre, las cuales son causa del cumplimiento de las siguientes acciones programadas:

Fortalecimiento del cobro coactivo para recuperación de cartera

- ✓ Depuración de procesos de cobros coactivos para archivo de los años 2012-2016: durante el desarrollo del tercer trimestre se realizó depuración de 46 procesos.
- ✓ Recaudo por cobro coactivo: con una meta programada de recaudo por un valor de \$300.000.000, en el tercer trimestre del año, se recaudó por cobro coactivo a suma de \$ 63.099.188

Cumplimiento lineamientos de la oficina de archivo y procesos

- ✓ Organización de expedientes contractuales: de 180 expedientes como meta, en el tercer trimestre se organizaron 17.
- ✓ Transferencia a archivo central: se transfirieron 9 archivos.

Seguimiento a los procesos implementados a la oficina jurídica

- ✓ Revisión de los procesos implementados// presentación de las modificaciones y actualizaciones al comité de coordinación de control interno.

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

### 1.3 OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES

En esta oficina se atiende los medios de comunicación para la ejecución de las ruedas de prensa. Elaborar los boletines y comunicados de prensa y remitirlos al gerente para su aprobación, posteriormente enviarlos a los diferentes medios de comunicación, asesorías a las campañas publicitarias y logística. Teniendo en cuenta lo contemplado en la Matriz de Comunicación y Guía de Comunicación.

En el tercer trimestre del año 2017 la oficina de prensa obtuvo un avance significativo en el desarrollo de las metas planteadas para el año, logrando un 78% de cumplimiento, a continuación se describen cada una de las actividades realizadas en esta oficina;

#### Redacción y elaboración de boletines de prensa para emitir en los medios de comunicación

- A través de correos y mensajes se informaron de 226 actividades realizadas por la empresa, redacción de publicaciones para comunicados y respuestas en otros medios de comunicación, la redacción de los 123 boletines los cuales fueron aprobados por gerencia para su corrección y aprobación, se enviaron 123 comunicados sobre novedades de los servicios y funcionamiento.

#### Cartelera informativas

- Debido a remodelaciones y adecuaciones en las diferentes áreas de la entidad, los espacios de las cartelera informativas se han retirado de algunos lugares, por lo tanto se deben reubicar nuevos espacios para estas publicaciones.

#### Diseñar el Notiacueducto plasmado al respaldo de la factura:

- Mensualmente se recopiló información de al menos dos unidades o direcciones, sobre datos importantes para los usuarios, se diseñaron los notiacueductos para cada periodo de facturación, coordinando con gerencia y dirección comercial la información pertinente.

#### Registro Fotográfico Y Fílmico

- A través de redes sociales quedó el registro de las actividades en las que se hizo acompañamiento, la información publicada en los medios de la EAAAY fue vinculada a los periodistas para garantizar su difusión

#### Logística Y Acompañamiento De Las Campañas Y Eventos De La Eaaay

- Se enviaron mensajes de convocatoria a través de base de datos para medios de comunicación, se cubrieron 58 de 62 eventos.

#### Monitoreo de los medios de comunicación

- Cubrimiento de las 4 emisoras locales durante cada mes, fueron enviados 45 reportes en cuanto novedades en los medios de comunicación sobre la empresa, a solicitud de gerencia y grupo directivos enviaron reportes en audio de intervenciones en pro y contra la EAAAY

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E- E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<h1>INFORMES</h1>		 <p>20 AÑOS E.A.A.A.Y</p>	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

## **Coordinar ruedas de prensa, entrevistas y programas radiales con el gerente y los directores de cada área.**

- En 32 oportunidades (sept 2017) se ha realizado acompañamiento en los espacios radiales donde ha participado personal directivo y operativo de la empresa Asesorar a la gerencia en las campañas publicitarias de ahorro de agua, reciclaje, buena disposición de basuras, entre otras

### **1.4 CONTROL INTERNO**

Oficina encargada de garantizar la implementación, operación y evaluación del sistema de Control Interno, asesorando a la Gerencia en la definición de políticas referidas al desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno que contribuya e incremente la eficiencia en las diferentes áreas de la Empresa, obtuvo un cumplimiento del 82% durante su tercer trimestre del año.

### **Implementación de Gestión, desempeño institucional, MECI y Modelo Integrado de Planeación**

- El equipo de Control Interno asistió el 31 de marzo de 2017 a la videoconferencia ofrecida por el Espacio Virtual de Asesoría del DAFP en el SENA, para tratar el tema: Evaluación Institucional llamado del FURAG.  
Se diligenció la encuesta del Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno correspondiente a la vigencia 2016, en el aplicativo dispuesto para tal fin por la Función Pública, el día 27 de febrero de 2017.  
Se elaboró el informe No. 0098.17, correspondiente a la Evaluación al del Sistema de Control Interno de la EAAAY correspondiente a la vigencia 2016 y se envió a las partes interesadas respectivamente.

### **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA VALORACIÓN DEL RIESGO**

- Se actualizó el mapa de riesgos de anticorrupción y se remitió a la oficina de planeación.
- Se encuentra en proceso de actualización (IV trimestre) el 51.31.01 PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DEL RIESGO, que permita definir bajo el nuevo esquema metodológico que establece la norma los riesgos institucionales."
- No se han efectuado los monitoreos programados, debido a que el Plan Anticorrupción y por ende el mapa de riesgos de la vigencia 2017 no ha sido aprobado.
- Se encuentra en proceso de actualización (IV trimestre) el 51.31.01 PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DEL RIESGO, que permita definir bajo el nuevo esquema metodológico que establece la norma los riesgos institucionales y así realizar el seguimiento respectivo."

### **AUDITORIAS INTERNAS**

- Aunque sólo se haya programado un informe general de las auditorías internas que se realicen durante la vigencia, la Unidad viene elaborando los informes de manera individual por proceso, que permitan dar agilidad al proceso de formulación de acciones correctivas y preventivas que se originen. Al finalizar las auditorías programadas se elabora el informe general.

### **AUDITORIAS INTERNAS**

A través del Comité Coordinación de Control Interno tal y como consta en el Acta No. 002 de 2017, se aprobó el Plan de Auditorías para la vigencia 2017, direccionada a auditar diez (10) procesos, de los cuales dos (2) son de carácter especial y ocho (8) del Sistema de Gestión de Calidad Mec. Mediante Comité de Coordinación de Control Interno del 24 de noviembre de 2017

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

se reprograma el Plan de Auditorías vigencia 2017 dejando cuatro ( 4 ) auditorías de proceso y una (1) de carácter especial.

"El 7 y 8 de Septiembre se llevó a cabo Auditoría al proceso de Contabilidad, el 15 de Septiembre al proceso de Sistemas y el 2 de octubre al proceso de Cartera.

**1.** Informe Auditoría Interna No. 1 Proceso Contabilidad / Oficina de Contabilidad, enviado a las partes interesadas mediante Comunicación Interna 2908.17.

**Nota:** El proceso Auditado envió Comunicación Interna No. 3034.17, con el propósito de aclarar los hallazgos originados durante la Auditoría. La Unidad mediante Comunicación 3233.17, dió Respuesta a las aclaraciones respectivas.

**2.** Se encuentra en proceso de elaboración los informes de Sistemas y Cartera."

Como alternativa se vienen generando los informes individuales de las auditorías Internas, que permitan dar agilidad al proceso de formulación de acciones correctivas y preventivas que se originen y al finalizar las auditorías programadas elaborar el plan de mejoramiento consolidado.

### **IMPULSAR UNA CULTURA DEL AUTOCONTROL QUE MEJORE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

Se reprogramó el envío de mensajes de la siguiente manera, que permita dar cumplimiento al indicador

Se reprograma la meta a cumplir por el límite de tiempo

### **RELACION CON ENTES EXTERNOS**

Informes:

**1.)** Para Contraloría General de la República. Comunicación 07057.17 (4 de Julio) - Respuesta a Observaciones O4.A8 según solicitud de Radicado N. 3901.17.

**2.)** Para Contraloría departamental de Casanare, Comunicación 11492,17 (3 de octubre). Entrega de información radicada interno 6085,17.

**3.)** Fiscalía General de la Nación, Comunicación 11492,17. (12 de octubre) -entrega de información radicado Interno 6323,17

Se reprograma la meta teniendo en cuenta que se han presentado mayores requerimientos que los inicialmente proyectados.

### **ARQUEO DE CAJA MENOR**

Para el tercer trimestre se realizó Arqueo a la Caja Menor registrado mediante informe 0405.17 del 8 de septiembre.

### **ELABORACION Y PRESENTACION DE INFORMES DE LEY**

Informes generados:

**1)** 0329.17 (Julio 13) Informe SUI a 30 de junio de 2017.

**2)** 0332.17 Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno,

**3)** 0335.17 (Julio 14) Informe semestral de PQR I-2017

**4)** 0343.17 (Julio 25) Informe de austeridad y eficiencia del gasto público a 30 de junio de 2017.

**5)** 0357.17 Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno Cuatrimestral,

**6)** 0360.17 (Agosto) Informe SUI a 31 de Julio

**7)** 0420.17 Informe de Diagnostico Oficina de Control Interno,

**8)** 0433.17 (Septiembre 11) Informe Pormenorizado Bimensual

**9)** 0434.17 (Septiembre 19) Informe SUI a 31 de agosto

### **ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DEL SISTEMA MECI**

Se encuentra en proceso de actualización los procedimientos: 51.31.01 PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO y 51.31.03 PROCEDIMIENTOS AUDITORIAS INTERNAS.

## 2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Esta es la dirección encargada de garantizar los servicios de apoyo mediante la administración de los recursos financieros, recursos humanos, informáticos y logísticos a todas las áreas de la Empresa, de tal forma que su gestión asegure y facilite la prestación continua y eficiente de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a la comunidad.

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

PLAN DE ACCION DAF VIGENCIA 2017		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	REC. HUMANOS	83%
2	ARCHIVO	48%
3	SISTEMAS	61%
4	ALMACEN	53%
5	CONTABILIDAD	86%
6	PRESUPUESTO	68%
7	TESORERIA	73%
<b>PROMEDIO</b>		<b>67%</b>



La Dirección Administrativa y Financiera reporto un avance del 67% de las metas planteadas para el tercer trimestre del año 2017, la Oficina de Recursos Humanos logró un cumplimiento del 83%, la Oficina Archivo y Procesos 48%, la Oficina de Sistemas 61%, la Oficina de Almacén 53%, la Oficina de Contabilidad 86%, La Oficina de Presupuesto 68% y Tesorería con un cumplimiento del 73% respectivamente.

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

## 2.1 RECURSOS HUMANOS

Es la encargada de responder por la administración y el desarrollo del recurso humano de la empresa, mediante la realización de programas de reclutamiento, selección, vinculación, inducción, evaluación del desempeño, promoción, capacitación, bienestar social, seguridad y salud ocupacional, y administración salarial.

En este trimestre se presentó avance en el cumplimiento de las metas planteadas del 83%, las cuales son debido al cumplimiento las siguientes acciones programadas:

### Armonización del proceso de gestión humana

- En cuanto a la gestión del reglamento interno de trabajo, se han realizado mesas de trabajo con la oficina jurídica y las diferentes direcciones de la empresa.
- Las metas van de acuerdo al cronograma
- ✓ Informes bimestrales intervenidas SSPD: En este trimestre se presentaron 2 informes.
- ✓ Informes Sui: se presentaron 2 reportes.
- ✓ Informe cifras representativas: se presentaron 3 informes.

### Hallazgos de auditorias

- ✓ Plan de mejoramiento interno recursos humanos: Se realizó el cierre de los hallazgos incluidos en el plan de mejoramiento interno.

### Implementación programas de bienestar social y capacitación del recurso humano

- ✓ Implementación y desarrollo del programa de capacitación, elaboración e implementación del programa de incentivos, implementación del programa de bienestar social; estas actividades fueron realizadas durante el transcurso del primer trimestre encontrándose cumplidas en el 100% establecido.

### Compensación y salarios

- ✓ Prestaciones sociales y seguridad social en el trimestre se realizaron 3 liquidaciones
- ✓ Gestión de Incapacidades: en este trimestre se realizaron 3 gestiones de incapacidades.

### Clima organizacional y evaluación del desempeño

- ✓ Evaluación clima organizacional: En el ejercicio del rediseño institucional se realizó la evaluación del clima organizacional.
- ✓ Evaluación del desempeño: Se realizó y se encuentra en el informe 073.17

Transferencia documental de archivo de gestión: con 5 transferencias documentales como meta programada, en el tercer trimestre se realizó 2 transferencias lo que refleja un 40% y el 100% de cumplimiento en la meta programada.

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

## 2.2 ARCHIVO Y PROCESOS

Presentándose un 48% de cumplimiento en las metas planteadas para el tercer trimestre del plan de acción del 2017, gracias al cumplimiento de las siguientes actividades programadas:

### Gestor documental

Se avanza en la actualización del Qfdocument con la implementación del ambiente web (en el tercer trimestre se inició con implementación del ambiente web en los que se refiere a los módulos (comunicaciones, internas, externas y consulta)

La Adquisición del Gestor Documental está condicionada a la disponibilidad de recursos y en Comité de Archivo desarrollado el pasado 6 de julio, el cual estuvo presidido por la Agente Interventora de la EAAAY EICE ESP se estableció que queda programada la meta para el 2018

Se han realizado capacitaciones de inducción y reinducción a funcionarios de la EAAAY en temas de manipulación de Qfdocument y series documentales

- ✓ Solicitud de cotizaciones: En el tercer trimestre se inició con implementación del ambiente web en los que se refiere a los módulos (comunicaciones, internas, externas y consulta).
- ✓ Implementación y capacitación a los funcionarios: con 6 capacitaciones es como meta programada, en el tercer trimestre se realizaron 3.
- ✓ Verificación, radicación, digitalización y distribución de comunicaciones oficiales recibidas (en medio físico y e-mail), enviadas e internas
- ✓ Proceso de digitalización y almacenamiento de la sub serie 14.01 contratos bienes y servicios: en el tercer trimestre se realizaron 73.

### Actualización tablas de retención documental

- ✓ Revisión del cuadro de clasificación documental (ccd) - correcciones a las trd según recomendaciones del asesor superintendencia de servicios públicos domiciliarios: en el tercer trimestre se realizó la actualización correspondiente para el desarrollo de la actividad solicitada.
- ✓ Presentación de las correcciones ante comité archivo: realizándose las correcciones necesarias, alcanzando así la meta establecida.
- ✓ Socialización y aplicación de las T.R.D.: Durante este trimestre se realizaron 3 capacitaciones referentes al manejo de tablas de retención documental y su respectiva socialización.

Cumplimiento normativo artículo 2.8.2.5.8. Instrumentos archivísticos para la gestión documental del decreto 1080 "por medio del cual se el decreto reglamentario único del sector cultura"

- ✓ Inventario Documental
- ✓ Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos: En el tercer trimestre mediante informe se presentó el modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos lo que da por concluida la meta establecida para el año en curso.
- ✓ Los mapas de procesos, flujos documentales y descripción las funciones de las Unidades administrativas la entidad: en el tercer trimestre se realizó el informe de los mapas de proceso de flujo documentales dando por concluida la meta establecida para el año.

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

#### Fondo acumulado

- ✓ Organización y depuración del fondo acumulado: en el tercer trimestre se realizaron 8 actividades para llevar a cabo el cumplimiento de la meta.

#### Conformación, depuración y digitalización de los expedientes de los suscriptores.

- ✓ Reorganización de los expedientes físicos de los suscriptores de conformidad con el nuevo código asignado por Sysman: para este trimestre se organizaron 3.000 expedientes.
- ✓ Depuración de los documentos ubicados en el archivo central (cajas) y que pertenecen al expediente de los suscriptores: para este trimestre se depuraron 40.
- ✓ Digitalización de los expedientes de los suscriptores: para el tercer trimestre se digitalizaron 600.

#### Informes de la Dirección Administrativa y Financiera, Gerencia e indicadores

- ✓ Informes semestrales de actividades: para el tercer trimestre se presentó 1 informe.

#### Comité de Archivo

- ✓ Convocatoria y desarrollo de las reuniones comité de archivo: para el tercer trimestre se realizaron 3. Se modifica la meta en este mismo trimestre, debido a que las evoluciones de los procesos ameritaron convocatorias extraordinarias; para la toma de decisiones.

### 2.3 OFICINA DE SISTEMAS

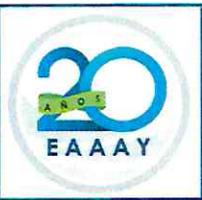
Presenta un avance del 61% en el tercer trimestre del plan de acción del 2017, las cuales son causa del cumplimiento las siguientes acciones programadas:

#### Cumplimiento cronograma gobierno en línea

- ✓ Identificar trámites y opas (otros servicios administrativos) en las diferentes dependencias de la empresa: en el tercer trimestre se realizó 1.
- ✓ Diligenciar los formatos en la plataforma SUIT (sistema único de información de trámites) de conformidad con los requerimientos establecidos para que el trámite o la OPAS sea aprobado: en el tercer trimestre se diligencio 1 formato.
- ✓ Actualización periódica de la página web [www.eaaay.gov.co](http://www.eaaay.gov.co): en este periodo se llevó a cabo una de las actualizaciones quedando pendiente 1.
- ✓ Cargue de información en la página web [www.eaaay.gov.co](http://www.eaaay.gov.co): en el tercer trimestre se realizaron 47, sujeto a la información suministrada por cada dependencia u oficina de la Eaaay.

#### Mantenimiento preventivo o correctivo a la infraestructura tecnológica de la EAAAY

- ✓ Limpieza física como lógica y correctiva si lo amerita a computadores, servidores y portátiles de la EAAAY: durante este trimestre se realizaron 40 limpiezas.
- ✓ Limpieza física como lógica y correctiva si lo amerita a periféricos de sistemas (impresoras, video beam, cámaras, escáner, ups, switch, firewall, dvr, sensores biométricos, ploter, entre otros) de la EAAAY: en el tercer trimestre se realizaron 30.

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

- ✓ Cambios en puntos de red, patch cord, jack, entre otros: en el tercer trimestre se realizaron 5 cambios de red de los 15 programados.

Monitoreo del servicio de internet

- ✓ Generar los reportes trimestrales del uso adecuado de internet, para el tercer trimestre se generó 1 reporte.

Backup de sistemas de información

- ✓ Copia completa, aplicada para los Backup semanales, mensuales y anuales, incluye una copia del servidor central y programas restaurando el sistema al momento anterior a la copia: en el tercer trimestre se realizaron 3 copias completas.

Monitoreo sistema de cámaras

- ✓ Grabación de videos en el momento que haya un suceso o por solicitud del funcionario siempre y cuando un término de 4 días atrás, en el tercer trimestre se realizaron 8 grabaciones.

Inventario hardware y software

- ✓ Actualización trimestral del inventario de hardware y software: en el tercer trimestre se realizó 1 inventario.

Soporte funcionarios empresa

- ✓ Solicitudes reportadas por los funcionarios de la EAAAY: en el tercer trimestre se realizaron 263 ( para este trimestre se ajustó la meta inicial propuesta debido al aumento de personal que solicito soporte)

## 2.4 OFICINA DE ALMACEN

La oficina de Almacén presento un 53% de cumplimiento en las metas planteadas para el tercer trimestre del plan de acción del 2017, debido al cumplimiento de las siguientes actividades programadas:

Entrega de suministros

- ✓ Gestionar y tramitar los requerimientos y materiales realizados por las diferentes dependencias: en el tercer trimestre se realizaron 936.

Inventario físico

- ✓ Inventario general de existencias, bodega villa maría y bodega central: en el tercer trimestre se realizó 1 inventario general.

Rendición de informes:

- ✓ Contabilidad Informe mensual conciliación, inventario y movimientos mensuales: Para el tercer trimestre se realizaron 3.

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

- ✓ Contabilidad informe mensual conciliación de activos: para el tercer trimestre se realizaron 3.
- ✓ Informe mensual director administrativo, alcaldía y fondo de adaptación: en el tercer trimestre se realizaron 3.
- ✓ Informe de Seguimiento intervenidas: para el primer trimestre se realizó 3 informes, ya que la información suministrada por almacén ahora la maneja la oficina de planeación.

#### Manejo de información de activos

- ✓ Actualización hoja de vida, vehículos, motocicletas, maquinaria y equipo  
Archivo: para el tercer trimestre se está realizando la actualización de los vehículos según el plan vial de la EAAAY pero aún no se ha dado por terminado el proceso.

## 2.5 OFICINA DE CONTABILIDAD

La oficina de contabilidad presenta un 86% de cumplimiento en las metas planteadas en el tercer trimestre del plan de acción del 2017 respectivamente, logradas a través de las siguientes actividades relacionadas:

#### Sostenibilidad MECI y SGC

- ✓ Seguimiento y actualización de los procedimientos por parte del comité de coordinación de control interno: teniendo en cuenta que no sea modificado las condiciones del proceso contable la oficina no observa la necesidad de realizar modificaciones a los procedimientos, sin embargo se ha realizado al tercer trimestre 8 seguimientos a los procesos.

#### Mejora sistema contable (software)

- ✓ Evaluación de la información reportada por el software integrado al módulo de contabilidad, verificando la información reportada por las diferentes interfases del sistema como son almacén, comercial, tesorería y nómina. (conciliaciones almacén, bancarias, facturación, cartera, nómina)

#### Oportunidad en la información empresarial

- ✓ Elaborar órdenes de pago: en el tercer trimestre se realizaron 188 órdenes.
- ✓ Entrega información contable a la contaduría general de la nación (chip)
- ✓ Entrega de información contable a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios (SUI): para este trimestre se reportó 1.
- ✓ Presentar declaraciones impuestos nacionales (DIAN): en el tercer trimestre se realizaron 4.
- ✓ Presentar declaraciones impuestos municipales (municipio de Yopal): en el tercer trimestre se realizó 1.

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

## 2.6 OFICINA DE PRESUPUESTO

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

En el tercer trimestre del año 2017 se presentó avance en el cumplimiento de las metas planteadas en un 68%, gracias al desarrollo de las siguientes acciones establecidas:

### Planeación y seguimiento al presupuesto de ingresos y gastos

- ✓ Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la empresa. adiciones, traslados, reducciones y anulación de saldos de registros, op. y certificados de disponibilidad: en el tercer trimestre se realizaron 36 registros.
- ✓ Se recepcionan las solicitudes de certificado de disponibilidad con sus respectivos anexos, se revisa si el objeto y el rubro corresponden a la clasificación de las disposiciones generales que rige en materia presupuestal; si se presentan inconsistencias en la solicitud será devuelta para que se hagan las correcciones necesarias: en el tercer trimestre se realizaron 131.
- ✓ Análisis y seguimiento al cumplimiento del comportamiento de los ingresos proyectados frente a los recaudos y los gastos comprometidos frente al recaudo acumulado en bancos para medir el déficit rentista o superávit tesoral: en el tercer trimestre se realizó 12 seguimientos.
- ✓ Analizar recopilar y preparar la información relacionada con las ejecuciones de ingresos y gastos; diligenciar, validar y cargar los formatos a cada uno de los entes de control, para el tercer trimestre se realizaron 12 informes.
- ✓ Reportes de información: chip. Dane. Contraloría gestión sspd, sireci, dnp (sgr), intervenidas, fut. Libro legalización del gasto y cierre fiscal año 2015 plataforma SIA presupuestal 2017: en el tercer trimestre se realizaron 12.

### Oportunidad en la información

- ✓ Reporte de las ejecuciones de ingresos y gastos: mensual, bimensual, trimestral y anual según la requieran los entes controladores. y envió producción presupuestal de año 2015, transferencia documental e inventario a archivo central de la EAAAY: en el tercer trimestre se realizaron 12.

### Registro de información en el sistema financiero

- ✓ Expedición de certificados de disponibilidad y radicación de los mismos para su respectiva contabilización: en el tercer trimestre de expedieron 131.
- ✓ Verificación de la minuta del contrato con sus respectivos anexos requeridos, y elaboración de los registros presupuestales: de 618 verificaciones como meta programada, en el tercer trimestre del año se realizaron 151 lo que refleja un 24% de cumplimiento.

### Los proyectos que no obtuvieron porcentaje de avance fueron:

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

## Sostenibilidad Meci

- ✓ Elaboración y aprobación de los procedimientos por parte del comité de coordinación del control interno:

## Planeación y seguimiento al presupuesto de ingresos y gastos

- ✓ Elaborar el anteproyecto y proyecto presupuestario de ingresos y gastos para la siguiente vigencia fiscal de acuerdo al comportamiento de cada uno de los rubros presupuestales e información reportada por cada una de las direcciones:

## 2.7 OFICINA DE TESORERIA

La oficina de Tesorería presenta un 73% de cumplimiento en las metas planteadas para el tercer trimestre del plan de acción del 2017 respectivamente, las cuales son causa del cumplimiento de las siguientes acciones programadas:

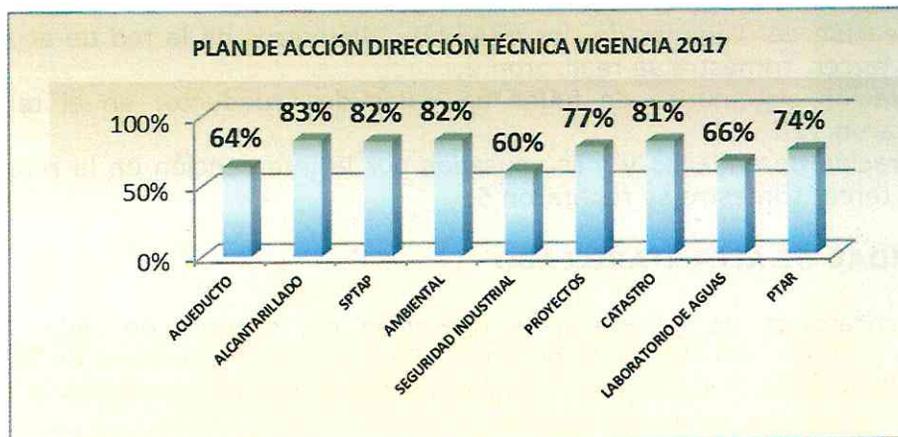
### Oportunidad en la información empresarial

- ✓ Depuración de cuentas bancarias: durante el tercer trimestre se realizaron 8.
- ✓ Presentar informe mensual del comportamiento de los ingresos de la empresa: para el tercer trimestre se presentaron 3.
- ✓ Presentar informe mensual del comportamiento de los pagos de la empresa: para el tercer trimestre se presentaron 3 informes.
- ✓ Presentar informe mensual de la situación de tesorería de la empresa: durante el tercer trimestre se presentaron 3.
- ✓ Revisar las conciliaciones bancarias, para el tercer trimestre se realizaron 4 conciliaciones.
- ✓ Presentar informe a las entidades de inspección, vigilancia y control en el tercer trimestre se realizaron 1.

### 3. DIRECCIÓN TÉCNICA

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

PLAN DE ACCION TÉCNICA VIGENCIA 2017		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	ACUEDUCTO	64%
2	ALCANTARILLADO	83%
3	SPTAP	82%
4	AMBIENTAL	82%
5	SEGURIDAD INDUSTRIAL	60%
6	PROYECTOS	77%
7	CATASTRO	81%
8	LABORATORIO DE AGUAS	66%
9	PTAR	74%
<b>PROMEDIO</b>		<b>74%</b>



La Dirección Técnica reportó un avance del 74% de las metas planteadas para el tercer trimestre del año 2017, la Oficina de Acueducto logró un cumplimiento del 64%, la Oficina de Alcantarillado 83%, Sptap 82%, la Unidad Ambiental 82%, la Oficina de seguridad industrial 60%, La Oficina de proyectos 77%, la oficina de catastro un 81%, el laboratorio de aguas un 66% y la Ptar con un cumplimiento del 74% respectivamente.

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

### 3.1 UNIDAD DE ACUEDUCTO

Tiene como responsabilidad del cargo garantizar el óptimo funcionamiento de la captación, aducción, tratamiento preliminar y conducción de agua cruda y potable a la planta de tratamiento de agua potable y todos los sectores de la ciudad de Yopal.

En el tercer trimestre de 2017 la Unidad de Acueducto reporto un avance del plan de acción del 64%, en el cumplimiento de los siguientes proyectos y acciones:

#### Cobertura acueducto

- ✓ Metros lineales de redes de acueducto construidos y/o optimizados: en el tercer trimestre, se construyeron 70 metros lineales de acueducto, lo que refleja el 5% de cumplimiento.
- ✓ Mantenimientos correctivos a las redes, en el tercer trimestre se realizó 1 mantenimientos correctivo.
- ✓ Acometidas proyectadas para construcción: en el tercer trimestre se construyeron 122<sup>a</sup> acometidas II producto de las redes instaladas (en este trimestre se ajustó la meta programada de 200 a 450).

#### Continuidad de acueducto

- ✓ Mantener la continuidad del servicio de acueducto: en el tercer trimestre reflejo una continuidad el servicio de acueducto del 87%.
- ✓ Mantenimiento y engrasé de guayas del paso elevado de la línea de aducción de la fuente la tablona: en el tercer trimestre se realizaron 2.
- ✓ Renovación de válvulas de los diferentes diámetros de la red de acueducto de Yopal: en el tercer trimestre se realizaron 2.
- ✓ Reparación sistemática de fugas en redes de acueducto: en el tercer trimestre se repararon 120.
- ✓ Reparación de andenes y vías causadas por la intervención en la reparación de fugas: en el tercer trimestre se repararon 5.

### 3.2 UNIDAD DE ALCANTARILLADO

Unidad encargada de garantizar la operación del sistema de redes de alcantarillado sanitario y Pluvial del Municipio de Yopal, Para el tercer trimestre de 2017 la Unidad de Alcantarillado reporto un avance del plan de acción del 83%, gracias al avance tenido en cada una de las siguientes actividades.

#### Plan rutinario de inspecciones

- ✓ Plan rutinario de inspecciones se realizaron 119 visitas de inspección de alcantarillado sanitario para verificar funcionamiento de la red de alcantarillado sanitario, se realizó plan rutinario de Inspección el Barrio Vencedores, San Jorge, Bello Horizonte, Ciudadela La Decisión.
- ✓ Mantenimiento de las estaciones de bombeo de aguas residuales: en el tercer Se realizó 11 mantenimientos correctivos en la parte eléctrica en Raudal- Américas; en la estación villa Lucia se hizo necesario arreglo en la manguera de descargue de 4"; Mantenimiento preventivo en la a estación de bombeo de Ciudad Berlín y Raudal Américas en el

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

colector principal, cámara de inspección de entrada y desarenador; se retiró la bomba de la Esmeralda y se instaló en Raudal-Américas por el daño presentado, por tanto se hizo necesario que en la Estación la Esmeralda se realizara mantenimiento de succión con el equipo de succión-presión durante una semana mientras se realizó reparación en la bomba sumergible, con el fin de evitar rebosamientos; Finalmente se realizó instalación y montaje de bomba sumergible en La Esmeralda.

- ✓ Reposición de tapas de seguridad para pozos de inspección: en el tercer trimestre se realizaron 24 reposiciones de tapas de seguridad.
- ✓ Mantenimiento de redes de alcantarillado sanitario y pozos de inspección: en el tercer trimestre se realizaron 202 mantenimientos.
- ✓ Limpieza de pozos sépticos de alcantarillado: en el tercer trimestre se realizaron 26.

#### Cobertura de alcantarillado

- ✓ Construcción y optimización de redes alcantarillado: para el tercer trimestre se realizó la reposición de 118 ml.

### 3.3 SISTEMA PROVISIONAL TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (SPTAP)

Esta dependencia debe garantizar la óptima operación del sistema provisional de tratamiento de agua potable y responder por los procesos químicos y físicos de potabilización del agua a suministrar al Municipio de Yopal.

Para el tercer trimestre de la vigencia 2017 la SPTAP lleva avance de cumplimiento de un 82% de las metas planteadas, debido al avance obtenido en el desarrollo de las siguientes actividades:

Control del índice de riesgo de calidad de agua potable reportado en sivicap (irca sivicap) res. 2115 / 2007

- ✓ Mantener IRCA mensual < 5: en promedio para el tercer trimestre fue del 4,4.

Control de parámetros no conformes

- ✓ Mantener <= 10%: en promedio para el tercer trimestre fue del 5,03.

Control y supervisión de la operación de los procesos unitarios de potabilización de agua

- ✓ Visitas realizadas de control y supervisión: en el tercer trimestre se realizaron 780 correspondientes a visitas de control y supervisión semanal a cada sistemas de tratamiento de agua (1 tablona, 1 alterna, 5 ppg, 14 plantas cac).

Programar y solicitar mantenimientos preventivos y correctivos a equipos e infraestructura

- ✓ Mantenimientos preventivos: en el tercer trimestre se realizaron 26.

Efectuar interventoría directa de obras y suministros contratados para los sistemas de tratamiento

- ✓ Interventorías: en el tercer trimestre se realizó 1.

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

Programación mensual de turnos de operarios de los sistemas de tratamiento

- ✓ Programación de Turnos: en el tercer trimestre se programaron 32 turnos.

Programar y solicitar mensual insumos químicos para el tratamiento de agua

- ✓ Solicitudes de Insumos: en el tercer trimestre se solicitaron 16.

Índice de agua no contabilizada en PTAP

- ✓ %IANC - PTAP= ((Volumen Agua Afluyente - Volumen Agua Producido)/ Volumen Agua Afluyente): en el tercer trimestre se terminó con un índice del 5,14%.

### 3.4 UNIDAD AMBIENTAL

Deberá responder por el desarrollo de las actividades dirigidas a la protección ambiental dentro del ámbito de cobertura y afectación de los servicios que presta la Empresa.

En el tercer trimestre de la vigencia 2017 la Unidad Ambiental lleva un avance del 60% de las metas planteadas, para lograr este avance se realizaron las siguientes actividades.

Cumplimiento a los proyectos planteados en el PUEAA

- ✓ Verificar y generar informes a Corporinoquia de la ejecución de los proyectos contemplados en el PUEAA.
- ✓ Verificar y generar informes a Corporinoquia de la ejecución de los proyectos contemplados en el PGIRS.
- ✓ Verificar y generar informes a Corporinoquia de la ejecución de los proyectos contemplados en el PSMV.

Regulación de usuarios especiales a la red de alcantarillado

- ✓ Seguimiento y control a usuarios especiales de la red de alcantarillado: con 20 seguimientos con meta programada en el segundo trimestre se realizaron 15 lo que refleja el 75% de cumplimiento y el 100% en la meta programada.

Cargue de información al sui

- ✓ Diligenciamiento de formatos generados mensual y anualmente por el SUI.

Obtención de permisos ambientales ante autoridad ambiental

- ✓ Tramitar los permisos ambientales ante autoridad ambiental para los proyectos que ejecuta la eaaay: en el tercer trimestre se tramito 1 permiso.

Aforos y monitoreos de fuentes de captación, fuentes receptoras y ptar

- ✓ Realización de aforos y monitoreos trimestrales y reportes a Corporinoquia en el tercer trimestre se realizaron 3.

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

Mejorar el desempeño ambiental

- ✓ Apoyo técnico para liquidación y pago de compensaciones y obligaciones impuestas por autoridad ambiental.
- ✓ Apoyo técnico para liquidación de pago de tasas ambientales (tasas por uso, tasas retributivas, tasas por aprovechamiento forestal).

Obtención y renovación de autorizaciones sanitarias y mapas de riesgos para fuentes de captación.

- ✓ Tramitar las autorizaciones sanitarias y mapas de riesgos para fuentes de captación ante las secretarías de salud municipal y departamental.

### 3.5 OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Su propósito es de velar por la adecuada ejecución de la Seguridad Industrial y Salud Ocupacional en la Empresa.

Para el tercer trimestre del 2017 la Oficina de Seguridad Industrial presenta un avance de cumplimiento de 60% de las metas programadas, los proyectos que obtuvieron avance fueron los siguientes:

Implementación sg- ssgt en la eaaay de acuerdo al decreto 1072 de 2015

- ✓ Actualización Matriz legal: En el tercer trimestre se realizó la actualización de la matriz.
- ✓ Revisión y Actualización de la Política, objetivos y metas del en SG - SST en la EAAAY: En el tercer trimestre se realizó la actualización de la política, objetivos y metas.
- ✓ Revisión y determinación de los Niveles de Responsabilidad del SG -SST en la EAAAY: en el tercer trimestre se dio cumplimiento al 100%.
- ✓ Revisión Programa de Inspecciones: con 1 revisión del programa de inspecciones se dio cumplimiento del 100%.

Actualización, evaluación y valoración de riesgos en todas las áreas de la eaaay

- ✓ Identificación de Peligros y riesgos y Evaluación y valoración de Peligros y riesgos: En el tercer trimestre se realizó la evaluación y valoración de peligros y riesgos lo que refleja el 100%.

Elementos de protección personal:

- ✓ Actualización EPP: En el tercer trimestre se realizó la actualización de la matriz lo que refleja el 100%.

Exámenes médicos ocupacionales

- ✓ Exámenes Ocupacionales de Egreso: en el tercer trimestre se realizaron 25.
- ✓ Exámenes Ocupacionales periódicos: en el tercer trimestre no se realizaron exámenes.

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

Programa de preparación y atención de emergencias en las diferentes áreas administrativas y operativas de la EAAAY.

- ✓ Revisión y actualización del Plan de emergencias, debe incluir el análisis amenazas y de vulnerabilidad: En el tercer trimestre se elaboró el plan de emergencias para el EAAAY.
- ✓ Socialización Plan de Emergencias a funcionarios: En el tercer trimestre se realizó la socialización al plan de emergencias.

Programa de gestión - inspecciones

- ✓ Inspección de extintores: en el tercer trimestre se realizó 1 inspección a los extintores de la EAAAY.
- ✓ Inspección de botiquines: en el tercer trimestre se realizó 1.
- ✓ Inspecciones locativas: en el tercer trimestre se realizó 1.

Programa de vigilancia epidemiológica-riesgo biológico

Programa de vigilancia epidemiológica - desorden musculo esquelético

- ✓ Pausas Activas: en el tercer trimestre se realizaron 2.

Programas entrenamiento inducción y reinducción en sg –sst

- ✓ Ejecución de actividades de entrenamiento, Inducción y reinducción nuevos trabajadores y antiguos trabajadores en SG-SST: en el tercer trimestre se realizó 1.

Programa de capacitación en sst

- ✓ Capacitación para Manejo de herramientas manuales y mecánicas: en el tercer trimestre se realizó 1.
- ✓ Capacitación en manejo Defensivo: en el tercer trimestre se realizó 1.
- ✓ Capacitación Riesgo biológico: en el tercer trimestre se realizó 1.

Gestión seguridad y salud en el trabajo

Copasst

- ✓ Revisión conformación nuevo COPASST: En el tercer trimestre se conformó el comité.
- ✓ Reuniones mensuales del COPASST: En el tercer trimestre se realizaron reuniones mensuales del comité COPASST y se levantaron actas de cada reunión.

Accidentes de trabajo

- ✓ Reporte de Accidentes de Trabajo: en el tercer trimestre se reportó 1 accidente.

Ausentismo

- ✓ Reporte de Ausentismo Laboral: en el tercer trimestre se reportó 1.

Plan de seguridad vial de la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

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

### 3.6 OFICINA DE PROYECTOS

Oficina encargada de apoyar en el diseño, evaluación, programación, seguimiento y puesta en marcha de los proyectos de infraestructura de la Empresa.

En el tercer trimestre del 2017 la Oficina de Proyectos lleva un avance en el cumplimiento de las metas programadas en un 77%; los proyectos que obtuvieron avance fueron los siguientes:

Formulación de proyecto de agua potable y saneamiento básico

- ✓ Identificación de la necesidad:
  - ✓ Visita de campo
  - ✓ Recopilación de información
  - ✓ Presentación de estudios
- } en el tercer trimestre se realizo 2.

Revisión de proyectos de apsb para viabilidad técnica

- ✓ Identificación de la necesidad:
  - ✓ Revisión Técnica:
  - ✓ Emisión de conceptos:
- } en el tercer trimestre se Realizo 4

Realización interventoría/supervisión proyectos recursos propios

- ✓ Seguimiento a Accidentes de trabajo
  - ✓ Suscripción de acta de inicio
  - ✓ Seguimiento a ejecución
  - ✓ Recibo y liquidación
- } en el tercer trimestre se realizaron 3.

### 3.7 OFICINA DE CATASTRO

Realizar el montaje y mantener actualizadas las bases cartográficas y el sistema de información geográfica, en lo referente a las redes de acueducto y alcantarillado urbano, sectores operativos y zonas de expansión de la Ciudad, de acuerdo con la información suministrada por las Unidades de acueducto, alcantarillado y proyectos; a fin de proveer eficientemente la información solicitada por las demás áreas y por los usuarios.

Para el tercer trimestre de la vigencia 2017 la Oficina de Catastro cumplió con un 81% de la meta, para lograr avance se desarrollaron las siguientes actividades.

Actualizar el catastro de redes y usuarios de acueducto y alcantarillado

- ✓ Actualizaciones del catastro de redes de acueducto (und): el tercer trimestre se realizaron 13.
- ✓ Actualización catastro de redes de Alcantarillado (km): en el tercer trimestre se realizaron 23.
- ✓ Atención de solicitudes de catastro (inspecciones disponibilidad nuevos usuarios, proyectos, infraestructura, visitas a campo, comités, reuniones, asuntos misionales: sui,

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.999.755-4</p>	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

indicadores, plan de acción, meci, sgc, planeación, etc.): en el tercer trimestre se realizaron 592.

- ✓ Apoyo a otras unidades (Manejo de información cartográfica, acompañamientos en el tercer trimestre se realizaron 31.

### 3.8 LABORATORIO DE AGUAS

El laboratorio de aguas de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal realiza la toma y análisis físico-químico y microbiológico de muestras de agua cruda, tratada y residual bajo la implementación de las directrices de la norma ISO IECE 17025 de 2005 y los protocolos de las normas de análisis de agua potable y aguas residuales.

En el tercer trimestre de la vigencia 2017 el laboratorio de aguas cumplió con un 66% de las metas, para lograr un avance en las metas propuestas se realizaron las siguientes actividades:

Optimizar los estándares de calidad del agua resolución 2115/2007

- ✓ Programar y controlar el monitoreo y análisis fisicoquímico y bacteriológico de las muestras de agua de fuentes de abastecimiento: se realizaron 18 monitoreos de verificación del agua.
- ✓ Programar y controlar el monitoreo y análisis fisicoquímico y bacteriológico de las muestras de agua recolectadas en las plantas de gran producción y baja producción: en el tercer trimestre se realizaron 42.
- ✓ Programar y controlar el monitoreo y análisis fisicoquímico y bacteriológico de las muestras de agua recolectadas en la red de distribución: el tercer trimestre se realizaron 192.
- ✓ Programar y controlar la contra muestras de los monitoreos de vigilancia de la calidad del agua: en el tercer trimestre del año se realizaron 89.
- ✓ Programar y controlar el monitoreo y análisis fisicoquímico y bacteriológico de las muestras de agua de control de la ptar: en el tercer trimestre se realizaron 6.
- ✓ Participación en pruebas de desempeño piccap: en el tercer trimestre se realizaron 24.
- ✓ participación en pruebas de desempeño ideam: para el tercer trimestre se realizaron 6 (Fue necesario replantear la meta, ya que el valor final de participación cambio, de las 9 pruebas en las que se participó se obtuvo 6 resultados satisfactorios, 1 cuestionable y 2 insatisfactorios.
- ✓ Visitas de inspección y control favorables obtenidas por el cumplimiento de los requisitos en normatividad para laboratorios de ensayo: En el tercer trimestre se realizó visita por parte de la Secretaria de Salud Municipal, obteniendo concepto sanitario favorable.
- ✓ Cargues de información a la plataforma del sistema único de información de las características fisicoquímicas y bacteriológicas de la calidad del agua suministrada: de 36 cargues del SUI, en el tercer trimestre se cargaron 9 (Se presentaron algunos retrasos en el cargue de la información al SUI, al no contar con personal disponible, lo que retraso el desarrollo de algunas actividades, entre ellas la validación y cargue de la información)

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

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

La unidad PTAR es la encargada de reducir la carga orgánica presente en el agua residual de Yopal cumpliendo con los límites permisibles por el decreto 1594 de 1984 y/o el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de la región.

En el Tercer trimestre de la vigencia 2017 la PTAR cumplió con un 74% de las metas, los proyectos que desarrollaron las acciones programas para el cumplimiento de las mismas se detallan a continuación:

Coordinación del proyecto "operación y mantenimiento del sistema de aguas residuales del municipio de Yopal"

- ✓ Mantenimiento preventivo sistema de pre tratamiento (retiro de arenas): con 4 mantenimientos preventivos como meta programada, En el tercer trimestre el sistema de pretratamiento nuevo entró en funcionamiento, mientras que el sistema de pretratamiento antiguo se dejó de operar para realizar su respectivo, así mismo la acumulación de este residuo en el sistema de pretratamiento nuevo no supera el 50% del volumen útil de la estructura.
- ✓ Revisión bombas sistemas de filtración: en el tercer trimestre se realizaron 3.
- ✓ Mantenimientos correctivos sistema de filtración: En el tercer trimestre los filtros percoladores no presentaron fallas mecánicas, por lo tanto no fue necesario realizar mantenimientos correctivos, solo se realizaron mantenimientos preventivos tales como; engrase de rodamientos, cambio de accesorios y tensionamiento de los brazos distribuidores.
- ✓ Mantenimientos preventivos y correctivos lagunas de oxidación: en el tercer trimestre se realizaron 3 (Durante este período se realizó los mantenimientos proyectados, cabe aclarar que los mantenimientos que se realizan son preventivos tales como: retiro de sobrenadante y limpieza de la geo membrana para evitar la acumulación de este residuo provocando la generación de malos olores).
- ✓ Funcionamiento de filtros percoladores: en el tercer trimestre las horas de funcionamiento de los filtros percoladores fue 1980 horas.

Remoción carga orgánica

- ✓ Porcentaje remoción DBO5 efluente: En el tercer trimestre el promedio de la eficiencia de remoción del parámetro de DBO5 fue de 90%, porcentaje que indica el cumplimiento del PSMV actualmente vigente. Igualmente estos avances en la remoción se debe al mantenimiento y operación continua de las estructuras que conforman el Sistema de Tratamiento, de igual forma a la aplicación de bioinsumos.
- ✓ Porcentaje remoción de SST efluente: En el tercer trimestre se alcanzaron remociones superiores al 80% de este parámetro, la eficiencia promedio de este parámetro fue del 87%, debido a que se obtuvo concentraciones en el efluente menores de 70 mg/L, permitiendo dar cumplimiento tanto al PSMV como la Resolución 0631 de 2015.
- ✓ Porcentaje de remoción grasas y aceites efluente: Este parámetro durante el tercer trimestre en el efluente presentó concentraciones inferiores a los 10 mg/L, de igual forma se obtuvo eficiencias del sistema de tratamiento superiores al 80%, para este período la remoción promedio fue del 86.24%.

Control de calidad del agua residual en el afluente, efluente y dentro del proceso

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

- ✓ Toma y análisis de muestras: En el tercer trimestre se realizaron 14 muestras, este valor es menor a los meses anteriores, debido a que se disminuyó los monitoreos realizados por laboratorios externos.

#### Control de caudal afluente y efluente

- ✓ Medición de caudal entrada y salida: en el tercer trimestre se realizaron 92, durante este se continuó realizando la medición de caudal en la entrada y salida permitiendo determinar el comportamiento de este parámetro.

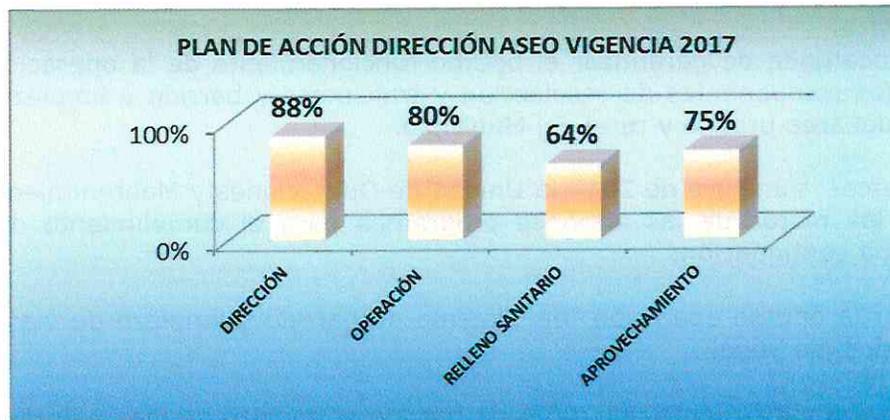
#### Mantenimiento del sistema de gestión de la calidad y Meci en cumplimiento a los objetivos institucionales

- ✓ Desarrollo de las actividades requeridas y mejoramiento continuo de los procesos del sistema de gestión de la calidad y Meci: En el tercer trimestre no se han planteado acciones de mejora del SGC de la unidad, hasta el momento se está realizando seguimiento y control de las modificaciones realizadas a principios del año 2017.

#### 4. DIRECCION DE ASEO

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

PLAN DE ACCION ASEO VIGENCIA 2017		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	DIRECCIÓN	88%
2	OPERACIÓN	80%
3	RELLENO SANITARIO	64%
4	APROVECHAMIENTO	75%
<b>PROMEDIO</b>		<b>77%</b>



La Dirección de Aseo presta el servicio de aseo al Municipio de Yopal a través del barrido, recolección, aprovechamiento y disposición de los residuos sólidos, con acatamiento de las normas técnicas y científicas establecidas. Para el tercer trimestre de la vigencia 2017 presenta un avance del 77%.

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

#### 4.1 DIRECTOR DE ASEO

Para el tercer trimestre de la vigencia 2017 la Dirección de Aseo lleva un avance del 88% de las metas, a continuación se describen las actividades desarrolladas para llevar a cabo el logro de las metas establecidas:

Oportunidad información empresarial

- ✓ Reporte información al SUI: en el tercer trimestre se realizaron 15 cargues.

Seguimiento y control de los procesos que integran la dirección de aseo.

- ✓ Desarrollo de comité técnico - operativo: para el tercer trimestre se realizaron 3.

Actualización del SGC y/o MECI:

- ✓ Actualizar y consolidar los procedimientos y formatos correspondientes a los procesos que integran la dirección de aseo.

#### 4.2 UNIDAD DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

Unidad encargada de garantizar el óptimo funcionamiento de la operación del servicio de aseo en los componentes de recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas del área urbana y rural del Municipio.

Para el tercer trimestre de 2017 la Unidad de Operaciones y Mantenimiento avanzó con un 80% de las metas de las acciones programadas para el cumplimiento de las mismas se describen a continuación:

Garantizar la óptima operación "del sistema de barrido y limpieza de vías y áreas públicas del municipio de Yopal.

- ✓ Realizar el cubrimiento del 100% de barrido y limpieza de vías y áreas públicas a diario de acuerdo a las rutas asignadas a la EAAAY en el tercer trimestre se cubrieron 687.73.
- ✓ Realizar la recolección de los residuos generados por efecto del barrido y limpieza de vías, haciendo la utilización de un vehículo tipo volqueta adecuado para este fin en el tercer trimestre se recogieron 432.47 toneladas.
- ✓ Garantizar el suministro de bolsas para la recolección efecto del barrido en los tamaños y calidad necesaria durante el tercer trimestre se suministraron 39.600.
- ✓ Continuidad del servicio barrido y limpieza de vías y áreas públicas: en el tercer trimestre se realizaron 441.
- ✓ Realizar la recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios a nuestros usuarios, en el tercer trimestre se recolectaron 6.799.19.
- ✓ Realizar mantenimiento preventivo, cambio de llantas, aceite y lubricantes: en el tercer trimestre se realizaron 10.
- ✓ Realizar mantenimiento correctivo de los vehículos: en el tercer trimestre se realizaron 33.
- ✓ Realizar cargue al sistema único de información S.U.I correspondiente a toneladas provenientes del área de prestación del servicio, continuidad en barrido y limpieza del

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

servicio de aseo y continuidad en recolección del servicio de aseo: se realizaron 9 en el tercer trimestre.

- ✓ Adquisición de cajas estacionarias para recolección de los residuos sólidos en grandes productores y multiusuarios: en el tercer trimestre se adquirieron 10 contenedores de 1100 litros.
- ✓ Continuidad del servicio de recolección y transporte de servicios sólidos domiciliarios, para el tercer trimestre.

#### 4.3 UNIDAD DE RELLENO SANITARIO

Encargada de garantizar el óptimo funcionamiento de la operación del servicio de aseo en el componente de disposición final en el Relleno Sanitario dispuesto para tal fin. En el tercer trimestre de la vigencia 2017 la Unidad de Relleno Sanitario cumplió con un 64% de las metas, los proyectos que desarrollaron las acciones programas para el cumplimiento de las mismas se describen a continuación:

Fortalecer el manejo de residuos sólidos

- ✓ Garantizar la disponibilidad de operación continua y con calidad en el relleno sanitario cascajar a diario, para en el tercer trimestre se recolectaron 16.532.
- ✓ Garantizar la recirculación y el transvase de líquidos lixiviados, permitiendo el buen manejo ambiental del mismo: para el tercer trimestre se recircularon 8.302.
- ✓ Controlar vectores, roedores, aves de carroña como medida de manejo y control de pasivos ambientales en la operación diaria: en el tercer trimestre se realizaron 5.
- ✓ Monitorear los espacios almacenados en la celda de operación, garantizando cálculo de vida útil, en el tercer trimestre se realizaron 3.
- ✓ Garantizar los niveles de densidad de compactación de residuos, para dar seguridad en vida útil del relleno sanitario, en el tercer trimestre el resultado fue de 0.9.
- ✓ Producción total del relleno sanitario, para estadísticas, control y facturación: en el tercer trimestre se dispusieron 5.511.
- ✓ Ejecutar proyecto para manejo y tratamiento de líquido lixiviado en el relleno sanitario cascajar: en el tercer trimestre se cumplió con el 100% de la meta programada.

#### 4.4 APROVECHAMIENTO Y RECICLAJE

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

Para el tercer trimestre de la vigencia 2017 la Unidad de Aprovechamiento ha cumplido en un 75% la meta propuesta gracias al desarrollo de las siguientes actividades:

Coordinar todas las actividades para la puesta en marcha del programa de aprovechamiento y reciclaje de residuos sólidos en la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

- ✓ Realizar capacitación a usuarios comerciales, institucionales, oficiales y multiusuarios residenciales, sobre manejo adecuado de residuos sólidos, separación en la fuente y aprovechamiento, como un método de cultura ciudadana asignando recuperadores de

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

oficio en el marco del programa adopta un reciclador: en el tercer trimestre se realizaron 30.

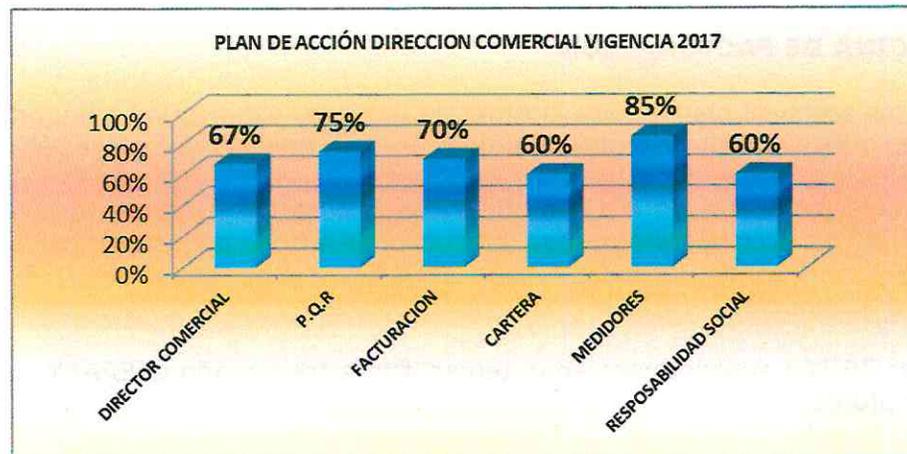
- ✓ Realizar capacitaciones y educación ambiental en manejo de residuos sólidos en instituciones educativas: en el tercer trimestre se realizaron 5.
- ✓ Realizar socializaciones casa a casa del servicio de aseo y del programa de aprovechamiento en los diferentes sectores de la ciudad: en el tercer trimestre se realizaron 2.
- ✓ Realizar campañas publicitarias ante los medios de comunicación acerca del programa de aprovechamiento: en el tercer trimestre se realizó 3.
- ✓ Desarrollo del programa adopta un reciclador: vinculación de productores (gp-pp3-pp2-pp1): en el tercer trimestre se suscribieron 21 usuarios.
- ✓ Desarrollo del programa adopta un reciclador: vinculación de propiedades horizontales residenciales: en el tercer trimestre se vinculó 1 propiedades horizontales.
- ✓ Implementación de pilotos de rutas de recolección de aprovechables en el municipio de Yopal a través de recuperadores de oficio: en el tercer trimestre se realizaron 3.
- ✓ Actividades lúdicas recreativas con población infantil en diferentes sectores de la ciudad: en el tercer trimestre se realizaron 3.
- ✓ Programa adopta un reciclador: gestión para apadrinamiento de recuperadores por instituciones públicas, privadas, usuarios, etc: en el tercer trimestre se realizaron 21.
- ✓ Gestión para el fortalecimiento empresarial de las asociaciones, cooperativas y recicladores informales existentes en el municipio: en el tercer trimestre se realizó entrega de elementos de identificación según contrato No. 0020.17 a los recicladores inscritos en base de datos; carnetización y premiación a recicladores vinculados al programa.

## 5. DIRECCIÓN COMERCIAL

Dirección encargada de garantizar la comercialización de los productos que entrega la Empresa, el proceso de facturación, la atención al usuario y el buen manejo de la cartera estableciendo los procesos, actividades y procedimientos necesarios para su logro, cuenta con el apoyo de la oficina de Facturación, PQR, Cartera, Responsabilidad Social y Medidores.

La Dirección Comercial tuvo un avance de cumplimiento en el tercer trimestre del 60% en las metas planteadas en su plan de acción como se detalla en los siguientes cuadros:

PLAN DE ACCION COMERCIALVIGENCIA 2017		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	DIRECTOR COMERCIAL	67%
2	P.Q.R	75%
3	FACTURACION	70%
4	CARTERA	60%
5	MEDIDORES	85%
6	RESPOSABILIDAD SOCIAL	60%
<b>PROMEDIO</b>		<b>70%</b>



Aun cuando se observa un avance general constante y similar por cada área se evidencia un avance inferior correspondiente a los proyectos nuevos que está emprendiendo la dirección, ya que los programas y proyectos del plan de acción son los mismos de las oficinas de la dirección por lo que se deberá trazar un programa estratégico de mejora, optimizar los procesos desarrollados y que se refleje en el siguiente trimestre del año y así mostrar la eficiencia y mejora continua.

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

## 5.1 DIRECTOR COMERCIAL

La oficina encargada de la parte estratégica comercial de la EAAAY

En el tercer trimestre del año 2017, la oficina de la dirección comercial presenta un avance 67% basados en el desarrollo de las siguientes actividades para el cumplimiento de las metas propuestas:

Cumplimiento y seguimiento al PGR

- ✓ Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación

Reporte de información sui sspd

- ✓ Realizar los cargues correspondientes dentro de los plazos estipulados de formularios actuales y reversiones
- ✓ Remitir informes bimensuales a control interno.
- ✓ Remitir informes bimensuales a intervenidas y cifras representativas.

Reducción de las pérdidas comerciales

- ✓ Seguimiento a cuentas inactivas

Control de pérdidas comerciales

- ✓ Seguimiento a predios deshabitados matriculados
- ✓ Seguimiento a predios en construcción

## 5.2 OFICINA DE FACTURACIÓN

Generar los archivos planos para la toma de lecturas, exportarlos e importarlos al sistema, generar la crítica y realización de la liquidación para generar la facturación de consumos.

Para el tercer trimestre de 2017 la oficina de facturación presenta un avance del 70% de las metas de las acciones programas, gracias al desarrollo de las siguientes actividades:

Cobertura acueducto

- ✓ Lograr 36.362 suscriptores: en el tercer trimestre del año la EAAAY cuenta con 35.572 suscriptores.

Cobertura de alcantarillado

- ✓ Lograr 36.362 suscriptores: en el tercer trimestre del año la EAAAY cuenta con 35.767 suscriptores.

Cobertura de aseo

- ✓ Lograr 27.405 suscriptores: en el tercer trimestre del año la EAAAY cuenta con 24.969 suscriptores.

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

Mejorar los ingresos operacionales

- ✓ Hacer la solicitud de cobro de subsidios: en el tercer trimestre se realizaron 3.

Cumplimiento y seguimiento al PGR

- ✓ Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación: en el tercer trimestre se realizaron 3.

Reporte Información SUI SSPD

- ✓ Realizar los cargues correspondientes dentro de los plazos estipulados de formularios actuales y reversiones: en el tercer trimestre se cargaron 60.
- ✓ Remitir informes bimestrales a la Oficina de Planeación: en el tercer trimestre se realizaron y enviaron 1.

### 5.3 OFICINA DE P.Q.R

La oficina de P.Q.R es la encargada de garantizar la atención amable y oportuna de las peticiones, quejas, y recursos que presenten los usuarios y la comunidad, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficiente y eficaz.

Para el tercer trimestre de 2017 la oficina de P.Q.R presenta un avance del 75% de las metas de las acciones programas; el cumplimiento de las mismas se describen a continuación:

Proceso P.Q.R escritas

- ✓ Disminuir en un 35% las p.q.r de acueducto, alcantarillado y aseo recibidas en relación al años anterior ( $12.714 * 4\% = 508$ ) ( $12.714 * 35\% = 4.450$ ) para el tercer trimestre fue de 381. (PQR 2016=2.481, PQR 2017 = 2.862)
- ✓ Dar solución a las pqr verbales radicadas en el software comercial (acueducto, alcantarillado y aseo): en el tercer trimestre se solucionaron 2.529.
- ✓ Disminuir en 3 días el tiempo de respuesta de la pqr escritas: en el segundo trimestre los días promedio de respuesta fueron: para el tercer trimestre estos fueron los resultados, en julio: 15 días agosto: 15 días septiembre: 15 días, con la formalización de las respuestas a las pqr verbales se aumentó el volumen de trabajo, y como no se contaba con el personal requerido volvimos a demorarnos los 15 días para las respuestas a las pqr escritas, se proyecta que para el cuarto trimestre se vuelva al promedio que se tenía en los anteriores trimestres.
- ✓ Recepción y respuesta a las llamadas de la línea 116: en el tercer trimestre se brindó respuesta a 610 llamadas.
- ✓ Seguimiento a la respuesta verbal a los usuarios: de 32.900 seguimientos a las P.Q.R verbales de los usuarios, en el tercer trimestre del año les brindo respuesta a 10.046 P.Q.R.

Proceso desviaciones significativas positivas

- ✓ Realizar campañas informativas sobre el mantenimiento preventivo de sus redes internas y flotadores: en el tercer trimestre se realizó 1 con la publicación en la

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

cartelera de campaña para la revisión de las redes internas y la publicación al respaldo de la factura.

- ✓ Adelantar el debido proceso para el cierre de las desviaciones significativas positivas generadas después de facturación: en el tercer trimestre se adelantó proceso a 616.
- ✓ Cierre de desviaciones significativas positivas: en el tercer trimestre se cerraron 858.

#### Proceso de reliquidaciones

- ✓ Desarrollo de actividades en el proceso de reliquidaciones: en el tercer trimestre se realizaron 4.893.
- ✓ Control reliquidaciones acueducto: en el tercer trimestre se reliquido un valor de \$ 10.484.430.
- ✓ Control reliquidaciones alcantarillado: en el tercer trimestre se reliquido un valor de \$ 6.562.122.

#### Proceso de matrículas

- ✓ Solicitudes de matrícula: en el tercer trimestre se registraron 425 solicitudes de matrículas, según el reporte generado por el software de gestión comercial.

#### Eficiencia en la atención y prestación de los servicios

- ✓ Socialización con presidentes de juntas de acción comunal condiciones de la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Diseño de encuestas para medir la satisfacción de usuario.
- ✓ Realización de encuestas a los usuarios.

#### Gestión administrativa P.Q.R

- ✓ Actualizar las tarifas de derechos de conexión para la vigencia 2017: para la actualización de los costos de derechos de conexión, se tomó como valor pleno el correspondiente al uso comercial, y se actualiza de acuerdo al incremento del salario mínimo mensual legal vigente que para el año 2017 fue del 7.
- ✓ Capacitaciones al personal de la oficina de P.Q.R: tercer trimestre se realizaron 3 capacitaciones (capacitación trabajo en equipo, avances de la oficina de pqr, socialización procedimientos de pqr, conozcamos nuestra factura, protocolo de atención al ciudadano, taller de redacción y signos de puntuación, creación códigos de ruta, resolución sui pqr).
- ✓ Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación: con 12 cargues de las fichas de indicadores, en el tercer trimestre se reportaron 3 cargues de fichas, lo que refleja un 25% de cumplimiento.
- ✓ Realizar los cargues sui correspondientes dentro de los plazos estipulados: en el tercer trimestre se cargaron 9.
- ✓ Presentar informes: en el tercer trimestre se presentaron 3.

#### Plan anticorrupción y atención al ciudadano

- ✓ Publicar los procedimientos actualizados de la oficina de pqr.
- ✓ actualización del contrato de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo: en el tercer trimestre se está revisando el borrador ajustado a la nueva normatividad tarifaria.

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

- ✓ Diseño protocolo de atención a los usuarios: en el tercer trimestre se terminó el protocolo y está en revisión del director lo que refleja el 50% de cumplimiento en el trimestre y el 100% en la meta programada.
- ✓ Elaborar e implementar el formato de respuestas de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta: en el segundo trimestre se cumplió con la meta del 100%.
- ✓ Incluir en el capítulo de informes de pqr el capítulo de solicitudes de acceso a la información pública, incluyendo la identificación de no. de solicitudes recibidas, no. de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempos de respuesta a cada solicitud, y no. de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
- ✓ Control de los informes de inspección, implementar ficha de seguimiento para identificar los casos de errores en los informes.

#### 5.4 OFICINA DE CARTERA

En el proceso comercial de la oficina de cartera, tiene como finalidad mantener una cartera sana, aumentar el recaudo y manejar fraudes e ilegales, para esto se hace necesario acudir a las etapa persuasiva la cual está dividida en actividades como: suspensión del servicio, cortes del servicio, notificar a los usuarios morosos, llamas telefónicas a usuario morosos, visitas de campo e inspecciones, evaluar y hacer seguimiento a las actividades realizadas con el fin de plantear estrategias para el mejoramiento continuo.

Para el tercer trimestre de 2017 la oficina de Cartera presenta un avance del 60% de las metas de los programas, logrando un avance gracias al desarrollo de las siguientes actividades:

##### Reducción de la cartera

- ✓ Establecer planes de alivio de cartera: con una meta programada de 2 planes de alivio, en el tercer trimestre del año se realizó 1, lo que refleja el 50% cumplimiento en el trimestre y el 100% de cumplimiento en la meta programada.
- ✓ Realizar visitas a usuarios con edades mayor o igual a 4 meses en el tercer trimestre se realizaron 216.
- ✓ Reducir la cartera vencida a 3%: al trimestre se ha recuperado una cartera vencida de 1.238.990.721.
- ✓ Entregar avisos de suspensión a usuarios con mora en edad mayor entre 31 a 60 días: en el tercer trimestre se entregaron 8.230.
- ✓ Realizar suspensiones a usuarios con mora de dos meses, periodo vencido: en el tercer trimestre del año se realizaron 2029 suspensiones.
- ✓ Realizar cortes drásticos y definitivos a usuarios con mora superior a cuatro meses periodo vencido: en el tercer trimestre se realizaron 409 cortes.
- ✓ Realizar campañas de detección de fraudes e ilegales por barrios: en el tercer trimestre se realizaron 5 campañas.
- ✓ Fraudes e Ilegales en los barrios, siete de agosto, el primero de septiembre, villa salome, villa lucia, las americas y xiruma, el 22 de septiembre de 2017.
- ✓ Fraudes e ilegales cortados: en el tercer trimestre se cortaron 93.
- ✓ Remitir expedientes a jurídica para etapa coactiva: en el tercer trimestre no se remitieron expedientes a jurídica.
- ✓ Eficiencia de recaudo de cartera: con una meta del indicador de eficiencia del 80%, en el tercer trimestre se alcanzó la eficiencia del recaudo del 57%.

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

#### Cumplimiento y seguimiento al PGR

- ✓ Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación:, en el tercer trimestre se cargaron 3.
- ✓ Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación en el tercer trimestre se cargaron 3.
- ✓ Remitir informes bimensuales a planeación: 1 informe.

#### Sostenibilidad Mecí:

- ✓ Actualizar procedimientos, instructivos y formatos: En el tercer trimestre se actualizo la versión de los procedimientos de cartera

### 5.5 OFICINA DE MICROMEDICIÓN

La oficina de micro medición es la encargada de realizar el seguimiento a las anomalías por micro medición, realizar la gestión reposición e instalaciones de medidores para conexiones nuevas.

En el tercer trimestre de 2017 la oficina de micro medición presenta un avance del 85% de las metas de las acciones programas; el cumplimiento de las mismas se describen a continuación:

#### Índice de agua no contabilizada

- ✓ Reemplazar medidores que presenten problemas de medición como (frenados, dañados, nubados vida útil etc)

#### Programa de micromedicion:

- ✓ Instalación de medidores a suscriptores nuevos: en el tercer trimestre se instalaron 479 medidores.
- ✓ Micro medición Nominal: el índice de micromedicion nominal para el tercer trimestre es de 100%
- ✓ Micro medición efectiva: el índice de micromedicion efectiva para el tercer trimestre es de 97%

#### Cumplimiento y seguimiento al PGR

- ✓ Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación: en el tercer trimestre se realizaron 3 cargues.

#### Reporte de información SSPD

- ✓ Realizar informes bimensuales a intervenidas y cifras representativas: en el tercer trimestre se reportaron 2 informes.
- ✓ Remitir informes bimensuales a control interno

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

## 5.6 OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La oficina de responsabilidad social es la encargada de articular las acciones internas y externas alineadas a los principios fundamentales del pacto global y objetivos de desarrollo sostenible dirigidos a nuestros grupos de interés.

Para el tercer trimestre de 2017 la oficina de Responsabilidad Social presenta un avance del 60% de las metas de las acciones programas; el cumplimiento de las mismas se describen a continuación:

### Apropiación ciudadana

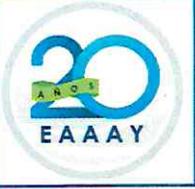
- ✓ Realización de audiencias públicas: en el tercer trimestre se realizaron 3 audiencias.
- ✓ Usuarios de acueducto y alcantarillado beneficiados de las audiencias públicas: en el tercer trimestre 961.
- ✓ Usuarios de aseo beneficiados de las audiencias públicas: en el tercer trimestre 633.
- ✓ Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa": La meta inicial era 16, se decide ajustar teniendo en cuenta que ha sido un programa de gran aceptación por parte de la comunidad y un mecanismo estratégico de la empresa para informar sobre las diferentes acciones que se desarrollan para mejorar la operación y prestación de nuestros servicios; por lo anterior se realizaron en el tercer trimestre 4 visitas.
- ✓ Hacer presencia constante en eventos oficiales, comunales y comerciales: en el tercer trimestre se realizaron 2.

## 6. CONCLUSIONES

El cumplimiento de los planes de acción de la Empresa en el tercer trimestre del año 2017 fue en promedio del 72%, resultado de la ejecución de los proyectos y actividades plasmadas por cada una de las direcciones, oficinas y unidades que integran la Empresa; la Gerencia con un 74%, Dirección Administrativa y Financiera 67%, Dirección Comercial 70%, Dirección Técnica 74% y la Dirección de Aseo 67%.

PLAN DE ACCION TERCER TRIMESTRE 2017		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	GERENCIA	74%
2	DAF	67%
3	COMERCIAL	70%
4	TECNICA	74%
5	ASEO	77%
<b>PROMEDIO</b>		<b>72%</b>



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

## 7. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que cada director analice el cumplimiento del plan de acción de cada una de sus unidades, analizando metas cumplidas y replanteando los programas de difícil consecución a fin de aplicar nuevas estrategias de alcance o plantear nuevos objetivos de los programa propuestos.
- ✓ Es recomendable establecer planes de mejora para garantizar un mejor desarrollo de la gestión consecución de recursos y la ejecución de proyectos planteados, estableciendo responsables y tiempos estrictos para conseguir avances en tiempo real y subsecuente cumplimiento de las metas.
- ✓ Se recomienda desde la direcciones realizar comités de trabajo con los líderes de proceso para analizar los resultados de las metas de cada trimestre con el fin de buscar planes estratégicos y de mejoramiento para el cumplimiento de las metas programadas.

Sin otro particular,

  
**ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**  
 Profesional Unidad Planeación

