TÍTULO:	Informe ejecutivo-Resultados Seguimiento del Cumplimiento al Reporte de Información al SUI de la EAAAY EICE ESP con corte a 15 de mayo de 2025.
FECHA:	19 de mayo de 2025.
ELABORÓ:	**Lida Zaret Gamboa González**//Jefe Oficina de Control Interno de Gestión. **Ana Maricela Otalora**//Técnico Apoyo Oficina de Control Interno de Gestión.
OBJETO:	Dar a conocer el resultado del seguimiento y los avances logrados.
	Andrés Eduardo Loaiza Manrique// Subgerente de Asuntos Corporativos.
	Héctor Arturo Barrera Castellanos// Jefe Oficina Asesora Jurídica- Líder 1 Talento Humano.
	Adriana Cristina Rosas Valderrama// Profesional Oficina de Planeación- Subgerente de Asuntos Corporativos (e).
	Derly Liesselle Patiño Rincón//Secretaria General
	Félix Javier Muruaga Garzón//Director operativo AC y Alc
	Fredy Ferley Aldana Arias // Director Operativo Aseo (e).
	Laura Stefanía Ochoa Domínguez // Contralora designada SSPD.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a los compromisos adquiridos en la primera mesa de monitoreo, la Oficina de Control Interno de Gestión presenta el resultado del seguimiento y acompañamiento al cumplimiento del cargue en el SUI, mediante informe ejecutivo en el que se identifica las dependencias que presentan mayor rezago de información que se encuentra en estado pendiente y las áreas responsables a la luz de la Resolución Interna No. 01379.24 por medio de la cual se adopta la matriz de responsabilidades para el cargue de la información.

Así mismo se presenta el avance producto de mesas de acompañamiento realizadas por la Oficina de Control Interno, en el que se identificaron debilidades y se clasificaron los formatos a rendir, y a partir de allí se generaron compromisos con fechas para garantizar el cargue en el Sistema Único de Información – SUI -, priorizando los que se encuentran en estado vencido, sin dejar vencer los plazos previstos en el SUI para cargar la información próxima a vencer.

Bajo estos parámetros se desarrolla el presente informe.

Estado general de cargue de formatos de la EAAAY EICE ESP.

El avance total del cargue de información en el Sistema Único de Información SUI, de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP, corresponde al **99%** a corte 15 de mayo de 2025. En estado pendiente de cargue se encuentra ciento setenta (140) formatos que representan el **1%**, sobre el total de formatos que registra la plataforma, como se ilustra a continuación:

Total, formatos en estado pendiente clasificado por Dependencias- Con corte a 15 de mayo de 2025

Dependencias	Vencidos	Términos	Total
Subgerencia de Asuntos Corporativos	**51**	**8**	**59**
Subgerencia de Servicios Públicos	**20**	**19**	**39**
Oficina Asesora de Planeación	**20**	**19**	**39**
Secretaría General	**0**	**3**	**3**
Totales.	**91**	**49**	**140**

A. Estado Subgerencia de Asuntos Corporativos clasificado por áreas.

Análisis comparativo.	SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS					
	PENDIENTE A CORTE 15- 5-2025			PENDIENTE A CORTE 15- 4-2025		
	Vencidos	Términos	Total	Vencidos	Términos	Total
PQR	39	5	44	39	0	39
Facturación	12	2	14	7	11	18
Fidelización		1	1	0	1	1
Total	51	8	59	46	12	58

Según el reporte generado en la plataforma SUI la dependencia que presenta mayor número de incumplimientos corresponde a la Subgerencia de Asuntos Corporativos que integra todos los procesos de fidelización, facturación y PQR, presentando un total de **59 formatos en estado pendiente. de los cuales 51 se encuentran vencidos, que representan el 86% al interior del área,** y tan sólo 8 formatos se encuentran en términos. El mayor número de incidencia en vencimientos se encuentra distribuido en dos dependencias:

- Como se observa el área que mayores vencimientos refleja en estado vencido corresponde al área funcional de PQR, con 39 formatos que equivalen al **76%,** que se han venido acumulando mes a mes, sin registrar avances para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- A partir de estos datos, la Oficina de Control Interno de Gestión junto a la Oficina Asesora de Planeación, indagó las dificultades que han impedido realizar el cargue de información obteniendo como respuesta ***"(...) fallas técnicas en la plataforma SUI (...)"***; sin embargo, esta Oficina ha ejecutado pruebas con cargues exitosos en 62 formatos, comprobando durante el periodo evaluado el funcionamiento normal de la plataforma. Es la única dependencia que **no registra avances durante la vigencia 2025**.

- En lo que corresponde al avance la oficina de Facturación para este periodo certifica 13 formatos de la vigencia 2025. No obstante, **se incrementa el número de incumplimientos en un 71%, al venir con 7 formatos vencidos y pasar a 12 vencimientos.** Estos formatos corresponden a información comercial de acueducto y alcantarillado de la vigencia 2025, periodos febrero y abril. La otra información es de facturación del servicio de aseo también de la vigencia 2025, de los meses enero, febrero, marzo, abril y mayo. En este caso se logra verificar, que la líder solicitó mesa de ayuda para el día 27 de marzo para habilitar el botón "certificar" para la información comercial de acueducto y alcantarillado de la vigencia 2025, periodos febrero y abril, que ya se encuentra cargada en la base de datos; a la fecha de este seguimiento no se ha obtenido respuesta.

  En cuanto a la Oficina de Fidelización presenta un avance del 100% al corte de la medición.

B. Estado Subgerencia de Servicios Públicos clasificado por áreas.

Análisis comparativo.	Pendiente a corte 15-05-2025			Pendiente a corte 15-04-2025		
	Vencidos	Términos	Total	Vencidos	Términos	Total
Riesgos, Contingencia y Cambio Climático	11	13	24	12	13	25
Disposición final	5	1	6	7	2	9
Operación de Aseo	3	5	8	9	3	12
Redes de Acueducto y Alcantarillado	1		1	3	0	3
Producción de Agua potable	0	0	0	2	1	3
Laboratorio	0	0	0	12	0	12
TOTAL	**20**	**19**	**39**	**45**	**19**	**64**

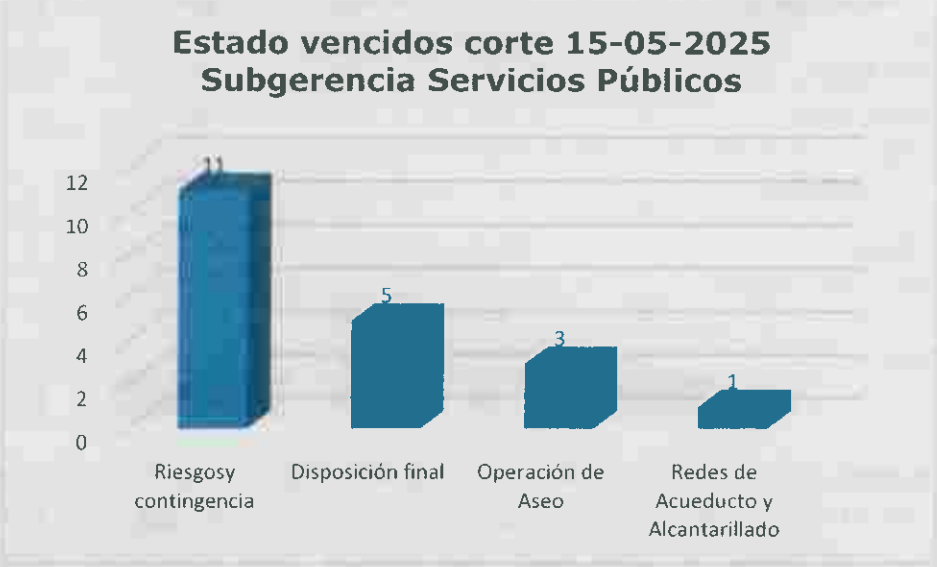
La Subgerencia de Servicios Públicos ha logrado reducir de 45 a 20 los formatos vencidos en el SUI, alcanzando un importante avance del **55,5%.** Este esfuerzo refleja el compromiso y dedicación del equipo para mantener actualizada la información requerida.

Se resalta el trabajo de las **áreas de Laboratorio y producción de agua potable por lograr el cargue del 100%** de los formatos que se encontraban en estado pendiente. Igualmente se destaca el trabajo adelantado por el área de **Operación de Aseo, que registra un avance del 66%** en el cargue de formatos frente al corte anterior, pasando de 9 en estado vencido a 3 formatos. También, se observa que el área de **Disposición Final logró una reducción del 28%,** que ha contribuido al avance acumulado de la Subgerencia de Servicios Públicos. El área de **Redes de Acueducto y Alcantarillado registra un avance del 33%** en el cargue de formatos frente al corte anterior, pasando de 3 en estado vencido a 1 formato. En general se observa disposición y compromiso del equipo de trabajo para lograr el cargue del 100%.

No obstante, lo anterior, **el área de Riesgos, contingencia y cambio climático no registra mayores avances, su progreso es de tan sólo el 8%, representado en un solo formato, quedando pendientes 11 formatos en estado vencido y 13 próximos a vencer**. Ocupa el primer lugar en incumplimientos dentro de la Subgerencia de Servicios Públicos, y, a nivel de todas las dependencias de la Empresa se encuentra en el cuarto lugar.

Se evidencia rezago acumulado mes a mes por incumplimiento en el plan de cargue de formatos que ascienden a un total de 24.

Los incumplimientos de la Subgerencia de Servicios Públicos se distribuyen en las siguientes áreas funcionales:



La oficina de control interno realizó seguimiento y acompañamiento con el propósito de reflejar avances en la gestión del cargue. A continuación, se refleja los logros alcanzados.

Avance producto de mesas de trabajo- Corte 15-05-2025	
Dependencias	**Cargados**
Laboratorio	15 formatos (calidad de agua y características especiales)
Operación de aseo	8 formatos (residuos generados y registro de vehículos, continuidad en oferta servicio)
Disposición final	3 formatos (DF operadores en sitio)
Agua potable	2 formato (tratamiento de aguas residuales y otros costos de tratamiento)
Líder riesgos y contingencia	2 formatos (cuestionario registro de eventos)
Líder Acueducto y Alcantarillado	5 (medición de presión sectores hidráulicos, discontinuidad mensual y suspensiones del servicio)
Total:	**35 formatos cargados**

C. Estado Oficina Asesora de Planeación.

Dependencia	Pendiente a corte 15-5-2025			Pendiente a corte 15-4-2025		
	Vencidos	Términos	Total	Vencidos	Términos	Total
Proyectos	15	6	21	14	6	20
Desempeño institucional	3	2	5	3	4	8
Gestión ambiental	2	0	2	2	0	2
Tarifas		11	11	0	14	14
TOTAL	**20**	**19**	**39**	**19**	**26**	**44**

La Oficina Asesora de Planeación comprende los procesos de planeación, proyectos, tarifas, desempeño institucional y gestión ambiental, presentando un total de 39 formatos en estado pendiente, de los cuales 20 se encuentran vencidos. El área de proyectos es el área que cupa el primer lugar en incumplimientos dentro de la Oficina Asesora de Planeación, acumulando un rezago de 21 formatos de las vigencias 2023, 2024 y 2025 sin avances, que representan un total del 29%. Respecto al periodo anterior se refleja un incremento de incumplimientos del 9%. Adicionalmente, en los resultados de medición de la gestión del desempeño por dependencias se encuentran ubicados en el segundo lugar con mayores incumplimientos. En cuanto al área de Gestión ambiental correspondiente a la información de la vigencia 2022, relacionada con registro de puntos de vertimiento sobre el cuerpo receptor (cargue masivo) y el plan de saneamiento y manejo de vertimientos (formularios), no se registran avances para reversión de formatos si es del caso o mesa de ayuda para solucionar la situación.

El mayor número de incidencia en vencimientos se encuentra distribuido en tres áreas funcionales:

Se resalta el trabajo del **área de tarifas por lograr el cargue del 100%** de los formatos que se encontraban en estado pendiente.

A continuación, se presentan los avances observados en el cargue:

Avance producto de mesas de trabajo- Corte 15-05-2025	
Dependencias	**Cargados**
Tarifas	7 formatos (costo de referencia y tarifas)
Desempeño Institucional	2 formatos (publicación indicadores, suscriptores de tarifa y variables para el cálculo de tarifas)
Total	**9** formatos

D. Secretaría General.

Análisis comparativo.	**Pendiente a corte 15-5-2025**			**Pendiente a corte 15-4-2025**		
	Vencidos	**Términos**	**Total**	**Vencidos**	**Términos**	**Total**
Tesorería	0	3	**3**	0	2	**2**
TOTAL	**0**	**3**	**3**	**0**	**2**	**2**

La Secretaria General comprende **los procesos de tesorería y contabilidad**, **presentando un total de 3 formatos en estado pendiente. dentro de términos,** los cuales corresponden a traslado de recursos periodo mayo de la vigencia 2025, giros de recurso del incentivo (semestral -2025) y Provisión cierre clausura y posclausura (semestral-2025).

Conclusiones.

1. Se registra un avance total de cargue de la EAAAY EICE ESP en el Sistema Único de Información SUI, del **99%** a corte 15 de mayo de 2025.

2. Al mismo corte el registro de formatos en **estado pendiente** asciende a un total de 140, que representa el **1%,** sobre el total de los formatos activados a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

3. De los 140 formatos en estado pendiente, **49 formatos se encuentran dentro de los términos** del cronograma para el cargue y **91 formatos** en estado vencido que corresponde al **65%** del total de los formatos pendientes a corte 15 de mayo de 2025.

4. Es notable el avance logrado por las **áreas de Laboratorio, Tarifas, Operación Aseo, Disposición Final, Tesorería, Facturación, Fidelización, redes de Acueducto y Alcantarillado, dirección de acueducto y alcantarillado y Producción de agua potable** en el cargue del SUI. Su dedicación y esfuerzo han sido fundamentales para alcanzar una reducción general acumulada del 53% frente al rezago de incumplimientos. El progreso identificado en la mayoría de las Dependencias es un indicador del arduo trabajo, y es una muestra del impacto positivo que podemos generar con el trabajo colaborativo en equipo.

RESULTADOS ACUMULADOS DEL AVANCE-VIGENCIA 2025		
VARIABLES EVALUADAS		
Cortes de Evaluación	**Vencidos**	**Formatos en estado pendiente**
Con corte a 31 de enero de 2025	192	265
Con corte a 28 de febrero de 2025	161	231
Con corte a 17 de marzo de 2025	175	233
Con corte a 15 de abril de 2025	110	170
Con corte a 15 de mayo de 2025	91	150

Recomendaciones

1. Como resultado de la medición de la gestión de las dependencias de la Empresa, se encontró que la Subgerencia de Asuntos Corporativos, concentra el mayor número de incumplimientos, que representan el 56%, con 51 formatos vencidos, de los cuales 39 corresponden al área funcional de PQR, que ha venido acumulando formatos mes a mes.

   La Oficina de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos, ha presentado un desempeño deficiente en la gestión del cargue de formatos y formularios en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios. Actualmente, esta dependencia ocupa el primer lugar en incumplimientos, con 39 formatos vencidos y 5 próximos a vencer. Esta situación no solo compromete la transparencia y eficiencia en la gestión de nuestros servicios, sino que también puede derivar en la adopción de medidas sancionatorias de carácter pecuniario por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994 y la Resolución SSPD 20201000046075 de 2020.

2. En consecuencia, de lo anterior, se **solicita a la Subgerencia de Asuntos Corporativos la ejecución de acciones necesarias y suficientes para garantizar el cargue inmediato de toda la información en estado vencido (PQR y Facturación), sin dejar vencer los formatos que se encuentran en estado pendiente**.

3. Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación designar un apoyo para gestionar y tramitar de manera inmediata el cargue de 21 formatos de las vigencias 2023, 2024 y 2025, del área de proyectos; y así minimizar el impacto negativo derivado de los incumplimientos.

4. En cuanto al área de Desempeño Institucional se solicita realizar de manera inmediata el cargue masivo de publicación indicadores para control social a las personas y el tablero de control de planeación, ambos de la vigencia 2024.

5. Respecto a Gestión ambiental, se solicita de manera inmediata sí es necesario gestionar la reversión del formulario plan de saneamiento y manejo de vertimientos y del cargue masivo del registro de puntos de vertimiento sobre el cuerpo receptor, ambos vigencia 2022 (anuales) o realizar el cargue de la información requerida.

6. Como resultado de la medición de la gestión de las dependencias de la Empresa, se encontró que el **área de Riesgos, contingencia y cambio climático no registra mayores avances, su progreso es de tan sólo el 8%, representado en un solo formato, quedando pendientes 11 formatos en estado vencido y 13 próximos a vencer**. Ocupa el primer lugar en incumplimientos dentro de la Subgerencia de Servicios Públicos, y, a nivel de todas las dependencias de la Empresa se encuentra en el cuarto lugar.

7. En consecuencia, de lo anterior, **se solicita a la Dirección de Acueducto y Alcantarillado la ejecución de acciones necesarias y suficientes para garantizar el cargue inmediato de los 11 formatos en estado vencido (*Riesgos, contingencia y cambio climático*), sin dejar vencer los 13 formatos que se encuentran en estado pendiente**.

LIDA ZARET GAMBOA GONZÁLEZ
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

ANA MARICELA OTALORA
Técnico Apoyo Oficina de Control Interno de Gestión.