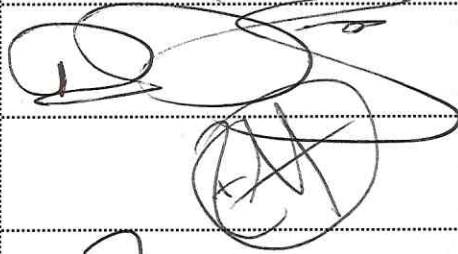


 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES		 20 AÑOS EAAAY	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
				Versión 05

812.25.01.0587.19

TITULO:	AVANCE TERCER TRIMESTRE PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2019
FECHA:	28 de octubre de 2019
ELABORO:	Rubén Darío Camacho Castillo // Técnico Unidad de Planeación
Vo.Bo.	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad Planeación
OBJETO:	INFORMAR EL AVANCE PRESENTADO DURANTE EL TERCER TRIMESTRE EN EL PLAN DE ACCION 2019, EN RELACIÓN A LAS METAS ESTABLECIDAS PARA EL AÑO.
DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
YAHAIRA DIAZ QUESADA Gerente EAAAY	
ANTONIO PORRAS ÁLVAREZ Director Técnico	
RAMIRO ANDRES SARMIENTO Director de Aseo	
JUAN CARLOS RODRIGUEZ Director Administrativo y Financiero	
YASMID CALDERON OVIEDO Directora Comercial	

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES		 20 AÑOS EAAAY	
	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.....	3
1. Gerencia	4
1.1 unidad de planeación.....	5
1.2 oficina jurídica	5
1.3 oficina de prensa.....	5
1.4 control interno.....	6
1.5 oficina de responsabilidad social	7
2. Dirección Administrativa y Financiera	8
2.1 Recursos humanos	9
2.2 Archivo y procesos	9
2.3 Oficina de sistemas	10
2.4 Oficina de almacen	10
2.5 Oficina de contabilidad.....	11
2.6 Oficina de presupuesto	11
2.7 Oficina de tesorería	12
3. Dirección Técnica	13
3.1 Unidad de acueducto	14
3.2 Unidad de alcantarillado.....	14
3.3 Sistema provisional tratamiento de agua potable (sptap)	15
3.4 Unidad ambiental	16
3.5 Oficina de seguridad industrial	16
3.6 Oficina de proyectos.....	17
3.7 Oficina de catastro	18
3.8 Laboratorio de aguas.....	18
3.9 Planta de tratamiento de aguas residuales (ptar)	19
3.10 Electromecánica	20
4. Dirección de Aseo	21
4.1 Director de aseo	22
4.2 Unidad de operaciones y mantenimiento	22
4.3 Unidad de relleno sanitario	23
4.4 Aprovechamiento y reciclaje	23
4.5 Clus.	24
5. Dirección Comercial	25
5.1 Oficina de facturación	26
5.2 Oficina de p.q.r.....	26
5.3 Oficina de cartera.....	27
5.5 Oficina de micromedición	28
5.5 Oficina de catastro de usuarios	28
5.6 Oficina de fidelización	29
6. Conclusiones	30
7. Recomendaciones	31

	INFORMES			
	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.

1. GERENCIA

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

Las diferentes Unidades y Oficinas que integran la gerencia obtuvieron un cumplimiento en promedio del 76% para el tercer trimestre del 2019, como se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

GERENCIA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	PLANEACIÓN	79%
2	JURIDICA	77%
3	PRENSA	77%
4	CONTROL INTERNO	66%
5	RESPONSABILIDAD SOCIAL	80%
	PROMEDIO	76%

GERENCIA



	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

1.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN

La unidad de planeación obtuvo un avance del 79% en el cumplimiento de las metas planteadas para el año 2019, producto del desarrollo de las siguientes acciones programadas:

- Elaboración de informes a entes de control y vigilancia.
- Plan de compras de bienes y servicios.
- Plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Cargue de información al SUI.
- Seguimiento y evaluación a planes de acción.
- Seguimiento y evaluación indicadores de la EAAAY.
- Seguimiento y evaluación a las metas financieras de la EAAAY.
- Presupuesto 2019.
- Seguimiento al plan operativo de inversiones.
- Apoyo y seguimiento al proceso de implementación del MIPG.

1.2 OFICINA JURIDICA

La oficina Jurídica presento un 77% de avance en el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de acción del año 2019, causa del cumplimiento de las actividades:

- Depuración de procesos coactivos para archivo de los años 2012-2017.
- Recaudo de \$17,124,380 por cobro coactivo de prestación de servicios públicos.
- Organización de expedientes contractuales y transferencia al archivo central.
- Liquidación de dos (2) convenios administrativos.

1.3 OFICINA DE PRENSA

La oficina de prensa y comunicaciones para lograr el 77% de sus metas establecidas dentro del plan de acción, desarrolló de las siguientes actividades:

- Redacción y elaboración de siete (7) boletines de prensa para emitir en los medios de comunicación, redes sociales, entre otros.
- Alimentar las carteleras de la empresa.

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

- Seguimiento a las actividades realizadas por las direcciones de la empresa para registrarlas y difundirlas.
- Monitoreo de los diferentes medios radiales y digitales de la ciudad.
- Realización de diez (10) notas para radio y redes sociales con declaraciones y entrevistas de los responsables de las diferentes áreas.
- Intervención con mensajes directos a los usuarios sobre ahorro de agua, buena disposición de basuras, así como crear textos y otros elementos importantes para lograr la comunicación directa.
- Informe de control social, tarifas, contrato de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo, entre otros.

1.4 CONTROL INTERNO

Como 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.

Para el tercer trimestre presentó un 66% de avance en el cumplimiento las acciones propuestas en el plan de acción del año 2019, se realizaron las siguientes acciones programadas:

- Acompañamiento en el proceso de diseño políticas MIPG.
- Atención y seguimiento a 35 requerimientos de los entes de control.
- Acompañamiento en el proceso de actualización de la política administración de riesgos.
- Evaluación y seguimiento a los mapas de riesgos por procesos.
- Elaboración y presentación de informes de auditorías programadas.
- Ejecución de arqueos a caja menor.
- Informe seguimiento plan anticorrupción.
- Informe de austeridad y eficiencia del gasto público.
- Informe de seguimiento SUI.
- Informe pormenorizado estado del sistema de control interno
- Informe seguimiento a PQRS
- Informe de transparencia ley 1712 de 2014

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

1.5 OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La oficina de responsabilidad social 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.

Presenta avance del 70% en el cumplimiento del plan de acción 2019, realizando siguientes acciones programadas durante el trimestre:

- Realización de diálogos con líderes comunitarios.
- Realización de 5 recorridos "conozcamos nuestra Empresa".
- Capacitación de 20 líderes comunitarios.
- Proyectos y alianzas Ambientales y sociales.
- Hacer presencia constante en eventos oficiales, comunales y comerciales.
- Día del cambio (campañas internas, jornadas de servicios para colaboradores, sensibilizaciones plan anticorrupción).
- Publicación de boletines de responsabilidad social (Internos y externos).
- Vigilantes Ambientales EAAAY áreas de influencia y barrios.
- Realización de encuentros con los vigilantes ambientales de Guayaquito y de la EAAAY.
- Sensibilización, capacitaciones, concursos, campañas, jornadas lúdicas pedagógicas de cuidados de los recursos naturales y animales, ferias, siembras de árboles en colegios, puntos de abastecimiento, empresas, centros comerciales y zonas públicas.
- Actividades de gestión social (ecocine, lectura al parque, talleres, deportivas, donaciones de sangre, cultura ciudadana, ornato de colegios, otros proyectos sociales relacionados con nuestros grupos de interés).

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 logrado hasta el tercer trimestre del año 2019 en las dependencias que hacen parte de la Dirección Administrativa y Financiera se detallan en el siguiente cuadro y gráfico:

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	RECURSOS HUMANOS	75%
2	ARCHIVO Y PROCESOS	70%
3	SISTEMAS	89%
4	ALMACEN	48%
5	CONTABILIDAD	78%
6	PRESUPUESTO	87%
7	TESORERIA	71%
	PROMEDIO	74%



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	<i>INFORMES</i>			
	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

La oficina de 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.

Para cumplir con el 75% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Participación en el Congreso de Servicios Públicos de Andesco.
- Socialización código de integridad y buen gobierno a los nuevos trabajadores.
- Gestión de 91 incapacidades.
- Liquidación de la nómina de acuerdo a lo programado.
- Gestión documental, transferencia documental de archivo de gestión.

2.2 ARCHIVO Y PROCESOS

La oficina de archivo y procesos, establece las directrices de la gestión documental y la función archivística en cuanto a la administración, conservación y destinación final de los documentos producidos y recibidos por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP durante los tiempos de retención que define la norma para su existencia. Además; registrar, salvaguardar y facilitar con oportunidad el acceso a los diferentes documentos producto de la gestión institucional y brindar asistencia técnica según lo dispuesto en la ley general de archivo.

Para cumplir con el 70% del plan de acción 2019 se realizaron las acciones programadas durante el trimestre:

- 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 Subserie 14.01 contratos bienes y servicios.
- Conformación, depuración y digitalización de los expedientes suscriptores.
- Informes a la dirección administrativa y financiera y gerencia – indicadores.
- Prestamos de documentos.
- Comité De Archivo.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844.009.755-4	<i>INFORMES</i>			 20 AÑOS EAAAY
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

2.3 OFICINA DE SISTEMAS

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

Para cumplir con el 89% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Cargue de información en la página web www.eaaay.gov.co
- Limpieza física, lógica y correctiva a computadores, servidores, portátiles, impresoras, videobeam, cámaras, escáner, ups, Smith, firewall, dvr, sensores biométricos, plotter, entre otros, de la EAAAY.
- Cambios en puntos de red, Patch Cord, Jack, entre otros.
- Copia completa de los sistemas de información alojados en los servidores, backup semanales, mensuales y anuales, permitiendo su restauración al momento de la copia.
- Grabación de videos de los eventos que presenten por solicitud del funcionario siempre y cuando tenga un término de 30 días atrás.
- Actualización trimestral del inventario de hardware y software.
- Apoyo logístico de actividades desarrolladas por la empresa.
- Gestión de las solicitudes reportadas por los funcionarios de la EAAAY.
- Documentación generada por la oficina de sistemas (certificaciones, informes, actas, circulares, memorandos, comunicados, comunicaciones internas como externas, entre otras)

2.4 OFICINA DE ALMACEN

La oficina de Almacén tiene como fin garantizar y mantener las existencias necesarias de elementos y materiales, verificando las especificaciones requeridas por las diferentes dependencias de la E.A.A.A.Y en términos de calidad, cantidad y características técnicas.

Para el tercer trimestre se presentó un avance del 48% en el cumplimiento del plan de acción 2019, realizando las siguientes acciones programadas.

- Gestión y trámite de 586 requerimientos de materiales y suministros realizados por las diferentes dependencias.
- Auditoria de inventario general de existencias bodega villa maría y bodega central.

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

- Inventario físico mensual elementos en bodega.
- Informe mensual a contabilidad, conciliación de Inventarios y movimientos mensuales.
- Informes a planeación.
- Informe mensual dirección administrativa - alcaldía fondo adaptación
- Cargue de información al SUI.

2.5 OFICINA DE CONTABILIDAD

La oficina de contabilidad tiene como fin reconocer y revelar la información contable y financiera de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.L.C.E -E.5.P, de acuerdo con - características- de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad,-teniendo en cuenta los principios de contabilidad pública, las normas técnicas de la información contable y demás normas, procedimientos y políticas que rigen en materia contable y tributaria, con el fin de contribuir a la toma de decisiones.

Para cumplir con el 78% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Evaluación de la información reportada por el software integrado al módulo de contabilidad, verificando la información reportada por las diferentes interfaces del sistema como son almacén, comercial, tesorería y nómina. (conciliaciones almacén, bancarias, facturación, cartera, nómina).
- Entrega de información contable a la contaduría general de la nación (chip).
- Presentación de declaraciones de impuestos nacionales (DIAN).
- Presentación de declaraciones de impuestos municipales (municipio de Yopal).
- Elaboración de órdenes de pago.

2.6 OFICINA DE PRESUPUESTO

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

Para cumplir con el 87% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Elaboración de los procedimientos de la oficina.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 944.000.755-4	<i>INFORMES</i>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

- 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.
- 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.
- Recepción de 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.
- Análisis y seguimiento al cumplimiento del comportamiento de los ingresos proyectados frente a los recaudos y los gastos comprometidos frente al recaudo acumulado para medir el déficit rentista o superávit tesimal.
- Reportes de información: CHIP. DANE. Contraloría gestión SSPD, SIRECI, DNP (SGR), intervenidas, FUT. Libro legalización del gasto. Y cierre fiscal año 2018 plataforma SIA presupuestal.
- 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 2018, transferencia documental e inventario a archivo central de la EAAAY.
- Análisis y verificación de la solicitud y sus anexos y elaboración del certificados de disponibilidad presupuestal y radicación de los mismos para su respectiva contabilización.

2.7 OFICINA DE TESORERIA

La oficina de Tesorería establecer actividades propias de la gestión administrativa y financiera de los recursos en caja y bancos de tesorería, tanto los recaudos de servicios públicos domiciliarios, como los pagos de compromisos adquiridos a corto, mediano y largo plazo, dando cumplimiento a las políticas administrativas.

Para cumplir con el 71% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Presentar informe mensual del comportamiento de los ingresos de la empresa, informe SSPD flujo de caja.
- Presentar informe mensual del comportamiento de los pagos de la empresa.
- Presentar informe mensual de la situación de tesorería de la empresa.
- Revisar las conciliaciones bancarias.
- Presentar informe a las entidades de inspección, vigilancia y control, SGR.
- Presentar acuerdo de gestión mensual ante la SSPD

3. DIRECCIÓN TÉCNICA

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

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

DIRECCIÓN TÉCNICA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	ACUEDUCTO	64%
2	ALCANTARILLADO	30%
3	SPTAP	54%
4	AMBIENTAL	65%
5	SEGURIDAD INDUSTRIAL	64%
6	PROYECTOS	84%
7	CATASTRO	81%
8	LABORATORIO DE AGUAS	49%
9	PTAR	56%
	PROMEDIO	61%



	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.02.01 Versión 05	

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.

Para lograr el 64% de cumplimiento del plan de acción 2019 se han llevado a cabo las siguientes acciones en busca del avance, mejoramiento y la prestación óptima y oportuna del servicio de acueducto:

- En el tercer trimestre se logró una continuidad de 97.6%, la meta no fue alcanzada debido a problemas con el pozo manga de coleo que lo obliga a salir de operaciones, por lo tanto se redistribuye el caudal disponible desde la fuente superficial denominada sistema integral de tratamiento.
- Instalación de redes de acueducto en tres sectores de la ciudad así: 330 metros en el barrio Xiruma, 300 metros en el barrio bosques de Sirivana I y 648 metros en el barrio bosques de Sirivana II.
- Limpiezas en la línea de conducción en la totalidad de pasos elevados consistentes en rocería, barrido de las cunetas de recolección de aguas lluvias en los pasos elevados Cafarnaúm y El Grande, de igual forma se realizó mantenimiento a los pasos elevados en cercha, La Galamera y la Vegana, retirando la maleza que se encuentra en sus extremos, de igual forma se continua con la fumigación en algunos pasos elevados donde se puede realizar esta actividad.
- Instalación de cinco válvulas destinadas a la sectorización y habilitación de purgas para mejorar el proceso de lavado de redes de acueducto en el sector hidráulico 3 de la ciudad de Yopal.
- Reparación de fugas.
- Realización de reparacheos en los sitios de reparación de fugas y la instalación de las válvulas.

3.2 UNIDAD DE ALCANTARILLADO

Unidad encargada de garantizar la operación del sistema de redes de alcantarillado sanitario y Pluvial del Municipio de Yopal.

Las actividades realizadas durante el trimestre para lograr el cumplimiento de la meta establecida dentro del plan de acción 2019 fueron las siguientes:

- Se realizó plan rutinario de inspección con su respectivo mantenimiento preventivo a 92 pozos de inspección de la red de alcantarillado sanitario en el sector del barrio de los vencedores y alrededores. Se disminuye el rendimiento por inconvenientes mecánicos y carencia de combustible suficiente de vehículos.

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

- Se realizó mantenimiento y limpieza mensual de las cuatro estaciones de bombeo de aguas residuales (villa lucía, la esmeralda, las américas y raudal américas), se presentaron inconvenientes operativos especialmente en villa lucía y ciudad Berlín que requirieron mantenimientos correctivos.
- Durante el tercer trimestre se presentó decrecimiento en el rendimiento, alejándonos del cumplimiento de la meta mensual debido a que la unidad de alcantarillado presenta dificultad en la atención diligente de los mantenimientos y quejas de la comunidad porque los vehículos requirieron mantenimiento que fueron atendidos con dificultad debido a inconvenientes en la contratación de dichos servicios por parte de la EAAAY EICE ESP. Adicionalmente. Para el mes de agosto los vehículos (esp y camioneta) entraron en mantenimiento durando cerca de 15 días por fuera de operación esto incrementó aún más la acumulación de quejas y reclamos en cuanto a solicitudes de mantenimiento de las redes de alcantarillado sanitario.
- Se realizó limpieza, disposición, y retiro del agua residual de pozos sépticos en sector urbano y rural (vereda la Niata). También se inició a apoyar a la alcaldía municipal con la limpieza de la estación de bombeo del barrio villa David.

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.

Las actividades realizadas durante el trimestre para lograr el 54% en el cumplimiento de la meta establecida dentro del plan de acción 2019 fueron las siguientes:

- Control del índice de riesgo de calidad de agua potable reportado en SIVICAP (IRCA SIVICAP) res. 2115 / 2007.
 - Los análisis de las muestras de vigilancia tomadas en el tercer trimestre del año arrojaron un IRCA de 2.34%, nivel SIN RIESGO.
- Control de parámetros no conformes.
 - El porcentaje obtenido para el tercer trimestre del año fue de 5,4%, cumpliendo con la meta propuesta de estar por debajo del 10%.
- Programar y solicitar mantenimientos preventivos y correctivos a equipos e infraestructura.
- Efectuar supervisión directa de obras y suministros contratados para los sistemas de tratamiento.
- Controlar las pérdidas de agua.

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

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, de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.

Para cumplir con el 65% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Verificar y generar informes a Corporinoquía de la ejecución de los proyectos contemplados en el PUEAA.
- Seguimiento y control a usuarios especiales de la red de alcantarillado.
- Diligenciamiento de formatos generados mensual y anualmente por el SUI.
- Implementación y mantenimiento de cerca viva con tres hileras de plantas, en todo el perímetro del RSM // reforestación y mantenimiento de la zona restante de la franja protectora.
- siembra de 20 árboles especie Tabebuia Ochrachea en el parque de Villa Benilda.
- Realización de aforos y monitoreos trimestrales y reportes a Corporinoquía.
- Apoyo técnico para liquidación de pago de tasas ambientales (tasas por uso, tasas retributivas, tasas por aprovechamiento forestal)

3.5 OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Este proceso tiene como propósito propender por el bienestar integral de los trabajadores, favoreciendo su salud física, mental, psicológica, y social mediante ambientes de trabajo que promuevan la calidad de los procesos institucionales, controlando y minimizando la accidentalidad laboral y las enfermedades profesionales en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

Para cumplir las metas establecidas en el plan de acción y lograr el 64% de avance en el cumplimiento del plan de acción, se realizaron las siguientes actividades:

- Realización del cronograma de visitas a todas las áreas de la empresa para recoger información para la actualización del SG-SST.
- Socialización del proceso de actualización con el COPASST.
- Inspección de dotación y supervisión del contrato de EPP.
- Inspección a las áreas de trabajo a través de la ARL Positiva, evaluación ergonómica de puestos de trabajo.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	I N F O R M E S			 20 AÑOS EAAAY
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO		
		Código: 51.29.02.01		
		Versión 05		

- Realización de exámenes de ingreso de acuerdo a programación.
- Evaluación del Riesgo psicosocial a los trabajadores de la EAAAY.
- Actividades de inducción y reinducción por uso de EPP, de seguridad vial - comportamiento humano.
- Capacitaciones en Riesgo Ofídico, Riesgo Biológico, AT, EP y Primeros Auxilios.
- Reporte de accidentes de trabajo a la ARL.
- Seguimiento a casos ocupacionales a 5 trabajadores de la empresa.
- Realización de las fichas de ausentismo con los datos registrados.
- Participación en simulacro nacional.
- Campaña de seguridad vial parqueadero EAAAY.
- Gestión de inspecciones pre operacionales en vehículos propios y por rodamiento, aumentando el cumplimiento.
- Gestión de comparendos a conductores que presentan infracciones, campaña de verificación de documentos, reinducciones, revisión uso de EPP.
- Presentación del informe de gestión de la vigencia 2019.

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 se logró un avance del 84% en el cumplimiento del plan de acción del año 2019, ejecutando las siguientes acciones:

- Formulación de proyecto en el pozo manga de coleo con recursos propios, asignándole recursos para su ejecución.
- Viabilización de tres (3) proyectos.
- La unidad de proyectos asumió el apoyo a la supervisión de PSMV correspondiente al contrato de consultoría n° 074 de 2019 y el de ajuste a los diseños de las trincheras 10 y 11 del relleno sanitario el cascajar contrato de consultoría n° 081 de 27 de agosto de 2019.

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

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.

En el tercer trimestre se alcanzó un avance del 81% en el cumplimiento del plan de acción del año 2019, ejecutando las siguientes acciones programadas:

- Actualizaciones del catastro de redes de acueducto.
- Actualización catastro de redes de alcantarillado.
- Atención de solicitudes de catastro (respuesta de oficios, inspecciones disponibilidad matrículas y requerimientos preliminares a obras, visitas a campo, comités, reuniones, asuntos misionales: sui, indicadores, plan de acción, MECI, SGC, planeación, informes, etc.)
- Apoyo de procesos (manejo de información cartográfica, acompañamientos).

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.

Para cumplir con el 49% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Realización de 22 muestreos así: 3 en la Quebrada la Tablona, 3 en el Rio Cravo Sur, 9 en pozos profundos y 7 en la entrada del sistema alterno.
- Realización de 618 monitoreos de características básicas así: 277 monitoreos de características físicas, 75 de características químicas básicas y 266 de características bacteriológicas.
- Se realizaron 2 muestreos de análisis especiales en red de distribución fuente superficial Quebrada La Tablona y 4 muestreos en red de distribución fuentes subterráneas.
- Se ejecutaron 59 muestras de vigilancia de la calidad del agua programadas por secretaria de salud municipal, el número de muestras ha descendido ante los resultados satisfactorios que se han venido registrando en el indicador IRCA.

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

- Se ejecutaron 20 monitoreos de control al sistema de tratamiento de aguas residuales PTAR Yopal (entrada y salida) para verificación de cumplimiento de parámetros citados en resolución 631 de 2015, 18 en el mes de julio, 2 en el mes de agosto, en el mes de septiembre no se programaron muestreos dada la disponibilidad de vehículo.
- Se participó en el primer ciclo año 2019 de las pruebas ínter laboratorios organizadas por el INS, analizando los parámetros de: 1 Alcalinidad, 1 Aluminio, 1 Cloruros, 1 Color, 1 Conductividad, 1 Dureza Cálrica, 1 Dureza Total, 1 Hierro, 1 de pH, 1 Sulfatos, 1 Turbiedad, 2 Coliformes Totales y 2 E-Coli; el número de parámetros envidos ha disminuido frente a los programados por el INS, dado a los cambios que realizan con la acreditación.
- Se realizó trámite para participación en pruebas de desempeño ERA, las cuales se reciben a partir del mes de octubre.
- En el periodo de informe se logró dar cumplimiento a 63 requisitos establecidos en la NTC ISO/IEC 17025:2017, los cuales corresponden a debes de la parte documental, la realización de mantenimiento de equipos fue indispensable para continuar con el cumplimiento de otra serie de requisitos

3.9 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR)

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

Para cumplir con el 56% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Mantenimiento preventivo sistema de pre tratamiento (retiro de arenas).
- Mantenimiento estructura de los lechos secados.
- Mantenimientos sistema de filtración (filtros percoladores).
- Mantenimientos preventivos y correctivos lagunas de oxidación.
- Medición de caudal entrada y salida.
- Medición de caudal entrado y salido compuesto (24 horas).
- Mantenimiento de las concentraciones SST, DQO, DBO dentro de los parámetros permitidos.

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

3.10 ELECTROMECAÁNICA

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

- Control y vigilancia de variables eléctricas de los sistemas de acueducto programación de monitoreos.
 - Visita de campo para captura de datos.
 - Recopilación de información.
 - Análisis y validación de datos.
- Control y vigilancia de variables eléctricas de los sistemas de alcantarillado programación de monitoreos
 - Visita de campo para captura de datos
 - Recopilación de información
 - análisis y validación de datos
- Atención De Solicitudes Del Sistema De Aseo
 - Reparación De Acometidas Eléctricas Averiadas Por Compactadores
 - Atención de solicitudes del área administrativa
 - Reparación de sistema de alumbrado, lámparas fluorescentes en oficinas y áreas comunes.

Durante el tercer trimestre se realizaron 48 monitoreos a los sistemas de acueducto, 50 monitoreos a los sistemas de alcantarillado y reparación de los daños causados en las redes eléctricas por el paso de los vehículos recolectores de residuos sólidos.

4. DIRECCION DE ASEO

La Dirección de aseo tiene la función de garantizar la eficiente, oportuna y permanente prestación del servicio público domiciliario de aseo, con acatamiento de las leyes y normas técnicas y científicas establecidas. Para el segundo trimestre del año 2019 cuenta con un avance general del

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

DIRECCIÓN DE ASEO		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	DIRECCIÓN	78%
2	OPERACIÓN	66%
3	RELLENO SANITARIO	74%
4	APROVECHAMIENTO	63%
5	CLUS	144%
	PROMEDIO	106%



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	<i>I N F O R M E S</i>			
	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

En la dirección de Aseo se realiza seguimientos a las siguientes acciones:

- Seguimiento al proceso de reporte de formatos al SUI.
- Realización de seis (6) comités técnico/operativos donde se evaluaron las actividades llevadas a cabo por cada unidad en cabeza de las diferentes coordinaciones de CLUS, barrido y limpieza, recolección, disposición final relleno sanitario el Cascajar y aprovechamiento, además de los procesos precontractuales y contractuales necesarios para la correcta operación y eficiencia del servicio de la Dirección de Aseo y por supuesto todo encaminado al cumplimiento de los compromisos del Acuerdo de Gestión con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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 cumplir con el 66% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Realizar el cubrimiento del 100% de barrido y limpieza de vías y áreas públicas a barrer por la EAAAY EICE ESP.
 - Se realiza el cubrimiento de la nueva área de barrido comprendida desde la carrera 13 a la carrera 20 entre calles 24 y 30, de acuerdo con el acuerdo de barrido firmado con la empresa VEOLIA.
- Mantenimiento de los vehículos operativos.
- Garantizar el suministro de bolsas para la recolección efecto del barrido en los tamaños y calidad necesaria.
- apoyo a la alcaldía en actividades como los cumpleaños de Yopal, en el sendero del pajonal al río, desfile del 20 de julio y recogida de poda y corte de césped de zonas verdes en estas actividades con 7 apoyos, en el mes de agosto con 3 actividades con apoyo en corte y poda, actividad del 7 de agosto y apoyo actividad ciclística organizada por la alcaldía y en el mes de septiembre apoyamos 2 actividades, una en el colegio Simón Bolívar y otra en la virgen de manare para un total de 12 brigadas.
- Cumplimiento de las frecuencias en recolección.

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

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.

Para cumplir con el 74% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Realizar las mediciones de borde libre de cada piscina día de por medio, con el fin de determinar la capacidad total de las piscinas de lixiviado y así evitar el desborde de lixiviados.
- Controlar vectores, roedores, aves de carroña como medida de manejo y control de pasivos ambientales en la operación diaria.
- Realización de 3 estudios topográficos, con la colaboración de la dirección técnica de la EAAAY, con el fin de monitorear y determinar el volumen almacenado en la celda de operación.
- Garantizar los niveles de densidad de compactación de residuos, para dar seguridad en vida útil del relleno sanitario.
- Realización de análisis fisicoquímicos en el líquido presente en el reactor UASB

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 cumplir con el 63% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Vinculación de usuarios al programa adopta un reciclador (sector, comercial, institucional, oficial y multiusuarios residenciales).
- Capacitaciones y educación ambiental en manejo de residuos sólidos en instituciones educativas, sector comercial y multiusuarios.
- Realizar socializaciones casa a casa del servicio de aseo y del programa de aprovechamiento en los diferentes sectores de la ciudad.
- Realizar campañas publicitarias ante los medios de comunicación acerca del programa de aprovechamiento.
- Recicladores nuevos asignados y beneficiados.

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

- Cuantificación y caracterización de residuos sólidos y georreferenciación de los generadores del municipio por sectores, tipo de generador, tipo de usuario y tipo de residuo.
- Usuarios vinculados al programa pos consumo gestión de luminarias-pilas-envases de insecticidas domésticos).

4.5 CLUS

El área de (CLUS), COSTO DE LIMPIEZA URBANA POR SUScriptor es la encargada de la prestación de servicio de corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas en el Municipio de Yopal, el cual se divide en tres componentes; barrido y limpieza de vías y áreas públicas; corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas.

Para cumplir con el 144% de las acciones propuestas se realizaron las siguientes actividades durante el trimestre:

- Se realizó el corte de 989,497 metros cuadrados de césped.
- Se realizó el lavado de áreas públicas en 6 puntos en la ciudad.

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 2019 en las metas planteadas en su plan de acción como se detalla en los siguientes cuadros:

DIRECCIÓN COMERCIAL		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	P.Q.R	65%
2	FACTURACIÓN	91%
3	CARTERA	77%
4	MEDIDORES	80%
5	CATASTRO DE USUARIOS	53%
6	FIDELIZACION	119%
	PROMEDIO	81%



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

5.1 OFICINA DE FACTURACIÓN

La oficina de facturación es la encargada de realizar la medición mediante la toma de lectura en cada uno de los medidores instalados y posteriormente analizar la información registrada en las terminales; Facturar los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Disposición Final) e ingresos de nuevos suscriptores.

Para cumplir con el 91% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Cobertura Acueducto.
 - Se supera la meta de 38,672 suscriptores facturados en acueducto, toda vez que en el mes de agosto se facturan 38,812 suscriptores.
- Cobertura Alcantarillado.
 - Se supera la meta de 38,800 suscriptores facturados en alcantarillado, toda vez que en el mes de agosto se facturan 38,992 suscriptores.
- Cobertura Aseo.
 - Se obtiene avance de 96.15% en la meta de 31,211 suscriptores facturados en aseo, toda vez que en el mes de agosto se facturan 30,009 suscriptores.
- Elaboración de tres (3) cuentas de cobro de los subsidios de Acueducto, alcantarillado y aseo.
- Disminución de errores en la toma de lecturas.
- Se realizaron 6,841 visitas a predios deshabitados, lotes y en construcción.
- Cumplimiento dentro del mes con el cronograma de facturación.
- Realizar los cargues semestrales y mensuales en el sistema único de información SUI.
- Actualizar las tarifas del servicio de aseo.
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación

5.2 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 cumplir con el 65% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Recepción y respuesta de 553 solicitudes telefónicas en la línea 116.
- Atención de 2,707 solicitudes verbales de los usuarios que visitan la EAAAY.

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

- Desarrollo de 6,937 actividades en el proceso de reliquidaciones.
- Realización de 258 matrículas.
- Socialización del contrato de condiciones uniformes de la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante realización de encuesta.
- Realización de 2 capacitaciones al personal de la oficina de PQR.
- Cargues de SUI correspondientes dentro de los plazos estipulados.
- Dar apertura y trámite a las PQR depositadas en el buzón de sugerencias.
- Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios.
- Se adquirido un software para las PQR en línea, de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC.

5.3 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 cumplir con el 77% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Suspensión del servicio a 2,777 suscriptores morosos entre 1 y 2 facturas vencidas.
- Seguimiento a 355 predios con el servicio cortado para evitar que el usuario se reconecte y utilice el servicio de forma ilegal.
- 497 cortes del servicio a suscriptores con más de cinco (5) facturas vencidas.
- 25 cortes del servicio en lotes deshabitados.
- Establecer políticas de recaudo de cartera.
- Implementación de nuevas políticas para la recuperación de la cartera. Tales como: 1) Enviar avisos de suspensión de factura corriente. 2) Realizar seguimiento a los usuarios con el servicio cortado y en proceso jurídico. 3) Hacer seguimiento a usuarios que hayan firmado acuerdos de pago. En este trimestre se implementa la política de no abonos, solo casos atípicos, los demás con acuerdos de pago.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.758-4	INFORMES			 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación.
- Remitir informes bimensuales a planeación.

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.

Para cumplir con el 80% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Reposición de 805 medidores.
- Instalación de 336 medidores a suscriptores nuevos.
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores a la unidad planeación.
- Realizar informes bimensuales a intervenidas y cifras representativas.
- Actualizar procedimientos, instructivos y formatos.

5.5 OFICINA DE CATASTRO DE USUARIOS

Esta oficina es la encargada de realizar la actualización de la base de datos catastral del municipio y así mantener un número exacto de propiedades y crecimiento de la población.

Para cumplir con el 53% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Seguimiento a las solicitudes de matrícula en la verificación de datos del suscriptor y del predio.
- Actualización base de datos códigos catastrales
- Validación y actualización de información de suscriptores (nombre, cédulas, teléfonos, etc.).
- Identificar los campos habilitados por SYSMAN dentro del catastro de usuarios y que no se están diligenciando para determinar responsables y el momento de la captura de información.
- Realizar los cargues mensuales de fichas de indicadores y estadística a la unidad planeación
- Remitir informes a la dirección comercial

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.010.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

5.6 OFICINA DE FIDELIZACIÓN

La oficina de fidelización de usuarios es la encargada de realizar la gestión comercial para el ingreso de nuevos usuarios del servicio de Aseo, realizando visitas oportunas a pequeños, medianos y grandes productores.

Para cumplir con el 119% del plan de acción 2019 se realizaron las siguientes actividades programadas durante el trimestre:

- Fidelización de usuarios.
 - Se realiza proceso de fidelización en los conjuntos residenciales tales como: Altos de manare I, Altos de manare II, Conjunto residencial Caminos de Sirivana, la Decisión, Comfacasanare, torres del sol, Torres del silencio, Visitas casa a casa en los barrios municipio de Yopal.
 - Promoción de nuestro portafolio de servicios, dando a conocer el contenido de la factura y socializando las frecuencias y rutas de recolección, (barrios villa Benilda, Cataluña, Bello Horizonte, ciudad Jardín, San Jorge, 20 de julio, san pedro, Juan pablo II, María Milena, María Paz, Mastranto).
- Oficinas móviles.
 - Realización de oficina móviles en el barrio los ángeles y el corregimiento la Guafilla, en donde se realizó el proceso de vinculación de usuarios en la prestación del servicio de aseo.
- Atención y trámite de 236 solicitudes de suscriptores que manifestaron su deseo de firmar el contrato de prestación del servicio de aseo con la EAAAY.
- Establecer estrategias de convencimiento al usuario para desistir de la petición.
- Identificación de inconformidades por el cual desean terminar el contrato de aseo.
- Registro de las peticiones de terminación del contrato público de aseo en el SYSMAN con PQR.
- Presentación de informes

6. CONCLUSIONES

- El cumplimiento del plan de acción en el tercer trimestre del año 2019 tuvo un avance general del 80% debido al trabajo integrado de todas las direcciones y oficinas de la empresa, basados en proyectos y acciones para mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

CONSOLIDADO DE DIRECCIONES		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	Gerencia	76%
2	Administrativa y Financiera	74%
3	Comercial	81%
4	Técnica	61%
5	Aseo	106%
	PROMEDIO	80%



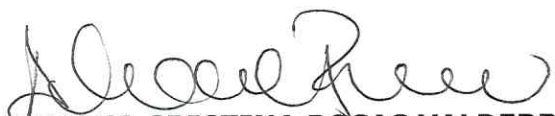
- Para el diligenciamiento de los planes de acción se debe tener en cuenta el costo de los proyectos y la fuente de financiación para que sea consignado en el campo correspondiente, como las observaciones que consideren necesarias para explicar el resultado de la meta.

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

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a cada una de las direcciones de la empresa realizar un análisis más detallado y claro de las actividades realizadas durante el trimestre del año, ya que muchas oficinas presentan información corta y sin análisis del objetivo alcanzado en las actividades descritas en el plan de acción 2019.
- ✓ La planeación y ejecución de los planes de acción deben ir de la mano con el plan de inversiones y así tener un avance exitoso a lo largo del año en su desarrollo, aportando crecimiento institucional.
- ✓ Cada director de proceso debe prestar atención al avance en el cumplimiento de las metas escritas en su plan de acción, para lograr un desarrollo eficiente del mismo y obtener los resultados esperados para así implementar acciones de mejora.
- ✓ Es necesario establecer un cronograma estratégico para la consecución de recursos y ejecución de proyectos planteados, estableciendo avances significativos en la implementación de cada una de las actividades propuestas en las diferentes direcciones.
- ✓ Se recomienda que cada director realice comités de trabajo con los líderes de proceso para analizar los resultados de las metas de cada trimestre con el fin de buscar planes estratégicos y de mejoramiento para el cumplimiento de las metas programadas.
- ✓ Es necesario que la dirección de aseo realice el ajuste a las metas e indicadores de la unidad de CLUS, ya que se evidenció algunas inconsistencias en la formulación del indicador, y al realizar la corrección el valor sobrepasó el 100% de ejecución. Igualmente se deben ajustar teniendo en cuenta los acuerdos firmados con la empresa privada.

Sin otro particular,


ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
 Profesional Unidad Planeación

Elaboró: Rubén Darío Camacho Castillo//Técnico de Planeación.