



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

813.25.01.00245.24

Página 1 de 56

TITULO:	EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2024 - I trimestre
FECHA:	26 de abril de 2024
ELABORÓ:	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad de Planeación
OBJETO:	Articulación PEI - PGR y Plan de acción por áreas, y presentación de resultados al primer trimestre de la vigencia 2024.
DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
JUDHY STELLA VELÁSQUEZ HERRERA Agente Especial	
CARLOS ALIRIO ESPITIA CARDENAS Subgerente Servicios Públicos	
CAMILO CSTILLO PINEDA Director Operativo Acueducto y Alcantarillado (E)	
LUZ MARY HERNANDEZ CHACON Directora de Aseo	
LINA DIAZ ZAMBRANO Jefe Departamento Financiero	
HERMAN GOYES Subgerente de Asuntos Corporativos	
JUAN BERNARDO SALDARRIAGA Director Gestión de Usuarios	
IVAN PAVEL MADERO PEREZ Asesor Jurídico (E)	
LIDA ZARET GAMBOA GONZALEZ Jefe de Control Interno de Gestión	

AMH



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

813.25.01.00245.24

Página 2 de 56

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
I. DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD	7
II. PLAN ESTRATÉGICO.....	11
1. MARCO INSTITUCIONAL	11
1.1 NATURALEZA JURIDICA DE LA EMPRESA	11
1.2 NUMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA	11
1.3 MISION.....	11
1.4 VISION	11
1.5 PRINCIPIOS ETICOS EMPRESARIALES.....	12
2. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2030	12
3. IMPLEMENTACIÓN POLÍTICAS MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG	13
4. OBJETIVO DEL PLAN	14
4.1 OBJETIVO GENERAL	14
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
III. PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS.....	15
IV. RESULTADOS PLAN DE ACCIÓN POR ÁREAS.....	21
1. GERENCIA.....	22
1.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN	22
1.2 OFICINA JURÍDICA	24
1.3 OFICINA DE PRENSA.....	25
1.4 CONTROL INTERNO DE GESTIÓN.....	25
1.6 OFICINA DE PROYECTOS	27
2. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	29
2.1 TALENTO HUMANO.....	29
2.2 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	31
2.3 OFICINA DE TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA.....	31
2.4 OFICINA DE ALMACÉN.....	32
2.5 OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	32
3. DEPARTAMENTO FINANCIERO	34
3.1 OFICINA DE CONTABILIDAD	34
3.2 OFICINA DE PRESUPUESTO.....	35
3.3 OFICINA DE TESORERÍA	35
4. SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS	36
4.1 UNIDAD DE CARTERA.....	37
4.2 UNIDAD DE CATASTRO DE USUARIOS.....	37
4.3 COBROS COACTIVOS	38
4.4 UNIDAD DE FIDELIZACIÓN	38
4.5 UNIDAD DE P.Q.R	39
4.6 UNIDAD DE FACTURACIÓN	41
4.7 UNIDAD DE TARIFAS.....	42
4.8 UNIDAD DE MICROMEDICIÓN	43
4.9 OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	43
5. SUBGERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	44
5.1 UNIDAD REDES DE ACUEDUCTO.....	45
5.2 UNIDAD REDES DE ALCANTARILLADO.....	46
5.3 UNIDAD PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE.....	46



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

813.25.01.00245.24

Página **3** de **56**

5.4 UNIDAD GESTIÓN AMBIENTAL	47
5.5 RIESGOS, CONTINGENCIA Y CAMBIO CLIMATICO	48
5.6 GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y PÉRDIDAS	48
5.7 LABORATORIO DE AGUAS.....	49
5.8 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR).....	50
5.9 ELECTROMECAÁNICA.....	51
6 SUBGERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS - ASEO.....	52
6.1 DIRECCIÓN DE ASEO	52
6.2 UNIDAD DE OPERACIÓN ASEO	53
6.3 UNIDAD DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	53
6.4 APROVECHAMIENTO Y RECICLAJE.....	54
7 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

813.25.01.00245.24

Página 4 de 56

INTRODUCCIÓN

Todas las entidades del Estado, en el transcurso del desarrollo de su gestión administrativa, financiera, operativa y comercial deben otorgar prelación a las condiciones del saber y el hacer, ejercer esfuerzos permanentes para sacar adelante proyectos de calidad y de mejoramiento continuo e impulsar resultados medidos a través de índices de eficiencia, eficacia, y efectividad.

La Ley 689 de 2001, al modificar el art. 52 de la Ley 142 de 1994 establece el control de gestión y resultados como un proceso, que, dentro de las directrices de planeación estratégica, busca que las metas sean congruentes con las previsiones, para ello; delega en las comisiones de regulación la definición de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras. Así mismo, enuncia que establecerán las metodologías para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico ha considerado:

La Resolución CRA número 12 de 1995 "Por la cual se establecen los criterios, indicadores, características y modelos para la evaluación de la gestión y resultados de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo";

En el párrafo único del artículo 7° de la Resolución CRA número 12 de 1995 determina la obligatoriedad de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, de actualizar anualmente su Plan de Gestión y Resultados (PGR) y realizar los ajustes que aseguren su cumplimiento en el horizonte establecido.

La Resolución CRA Número 201 de 2001 "por la cual se establecen las condiciones para la elaboración, actualización y evaluación de los Planes de Gestión y Resultados":

"Artículo 2°. Las entidades que atienden más de 2.400 suscriptores deben elaborar o actualizar anualmente el Plan de Gestión y Resultados, mientras la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico diseña la nueva metodología para el control de gestión y resultados de acuerdo con el plazo fijado en el artículo 7° de la Ley 689 de 2001, durante los primeros tres meses del año, con la descripción detallada de:

a) Los logros alcanzados en el cumplimiento de las metas de los indicadores cuantitativos definidas para el año anterior;

b) Las inversiones ejecutadas en el año anterior comparadas con lo programado en el PGR, diferenciándolas entre expansión y reposición;

c) Las actividades y metas de los indicadores cuantitativos que se requieren reprogramar, con su correspondiente justificación;

d) La información histórica correspondiente a los tres (3) años anteriores y las proyecciones de los cuatro (4) años siguientes;

e) Los formatos incluidos en el Anexo 1 de la Resolución CRA 16 de 1997 para el año anterior.

Parágrafo 1°. La información a la que se refiere este artículo deberá ser diligenciada en los formatos que para tal efecto determinó el Ministerio de Desarrollo Económico en el año 1999. No es necesario

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página **5** de **56**

que dicha información sea enviada a ninguna entidad, pero deberá estar disponible cualquier entidad facultada que la solicite.

Parágrafo 2°. Las personas prestadoras a las que se refiere este artículo, que no cuenten con información histórica o cuando dicha información sea insuficiente, deberán adjuntar al PGR una certificación del auditor externo, o de quien haga sus veces en los términos de las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, en la que se haga constar que la entidad no dispone de la información histórica y las razones de ello."

Mediante el presente y como quiera que el Artículo 3°.de la Res. CRA 201 de 2001 establece "en concordancia con lo establecido en la Resolución 74 de 1999, para la elaboración o actualización del PGR no será obligatorio presentar los diagnósticos de las áreas funcionales...".

De esta misma forma, tener en cuenta las metas proyectadas para obtener buenos resultados en la evaluación a que hace referencia la Resolución CRA 906 DE 2019 de 23 de diciembre de 2019 "Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones" y Resolución CRA 926 DE 2020 de 29 de julio de 2020 "Por la cual se realizan aclaraciones y se corrigen errores de la Resolución CRA 906 de 2019"

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, otorgará prelación al esquema de gestión que propugne por la optimización, el excelente manejo de la institucionalidad y el surgimiento de nuevas políticas de calidad y transparencia, enfocadas a la prestación óptima de los servicios actualmente operados.

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

El direccionamiento Estratégico contenido en el PEI "**Consolidar Una Empresa Con Calidad Eficiencia Y Sostenibilidad A Largo Plazo, Con Compromiso Ambiental Y Social**" es la carta de navegación de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal para los años 2021-2030 y constituye la base para la formulación de los planes de acción anuales para cada uno de los procesos y el seguimiento y logro de las metas de gestión en el marco legal de los servicios públicos y el fortalecimiento Empresarial.

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

El compromiso de todo el capital Humano y la gestión por procesos, permite el desarrollo de estrategias en cada área, obteniendo los resultados esperados y el cumplimiento al objeto misional empresarial cumpliendo con nuestras metas del PEI "**Consolidar Una Empresa Con Calidad Eficiencia Y Sostenibilidad A Largo Plazo, Con Compromiso Ambiental Y Social**", para continuar aportando de manera significativa en el desarrollo social y económico del Municipio.

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

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



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

813.25.01.00245.24

Página **6** de **56**

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

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

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

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

Dentro del proceso de auditoría realizado por la Contraloría Departamental a vigencia 2022, se encontró que no era clara la articulación del Plan estratégico, el Plan de Gestión y Resultados y los planes de acción, por lo cual dentro del plan de mejora suscrito se determinó la necesidad de generar un procedimiento con el fin de lograr dicha articulación, e igualmente en un formato mostrar dicha actividad; por lo cual, se procedió a realizar mesas de trabajo con los directores, profesional y líderes de los proceso para conseguir la articulación y actualización de los proyectos y actividades que componen el plan de acción por áreas para el cuarto trimestre de 2023. Teniendo en cuenta esto y a que aun no se ha dado cierre a dicho proceso, se invita al equipo directivo a reafirmar el compromiso de mejora continua y a mantener la articulación de los planes y su materialización a través de los planes de acción por áreas.

Por esto, se consolida el cumplimiento de las actividades programadas en cada plan de acción por áreas de la empresa realizando seguimiento respecto al desempeño presentado al primer trimestre de la vigencia 2024, dando cumplimiento a la política de planeación Institucional y la política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional en el marco del modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

813.25.01.00245.24

Página 7 de 56

I. DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD

Por facultades conferidas a través del Acuerdo Municipal No. 057 del 18 de diciembre de 1996, expedido por el Consejo Municipal, se autorizó al Alcalde Municipal para constituir una empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en la modalidad de Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal en el Municipio de Yopal; con base en las facultades conferidas, el alcalde mediante Decreto No. 026 de 10 de junio de 1997, creó la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios cuyo objeto social era prestar los servicios de Acueducto y Alcantarillado, en la modalidad de Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Municipal ESP.

Según Acuerdo No. 09 del 07 de Junio de 2010, expedido por el Concejo Municipal, se adicionó el objeto social de la Empresa, para que preste el servicio público domiciliario de Aseo en el Municipio de Yopal; dado que mediante convocatoria pública 001 del 27 de febrero de 2003 y resolución 161 del 27 de marzo de 2003 la EAAAY adjudicó a la Empresa Aseo Urbano SA ESP la prestación del servicio público domiciliario de aseo, lo cual se legalizó mediante contrato 022 de abril 30 de 2003 y mediante acta 027 de mayo 30 de 2003 inició la prestación del servicio dicha entidad, la duración del contrato fue de ocho años y culminó el 30 de abril de 2011, fecha desde la cual la empresa es operador directo de este servicio.

Con la adición del objeto social de la Empresa a través del acuerdo municipal No. 09 del 07 de junio de 2010 y la ampliación de las actividades inherentes y complementarias a los servicios públicos que presta la EAAAY se realizó una modificación general a los estatutos mediante directiva No. 001 de 10 marzo de 2011, reformados según directiva No. 001 del 30 de Enero de 2013.

Como resultado de fuertes lluvias cuya mayor duración se dio el 2 de mayo de 2011 (lluvias torrenciales) que saturaron las grandes masas de suelo, depósitos coluviales y de talud, presentes en las laderas tanto del cerro del Venado como del cerro de Buenavista; afectando estructuralmente la planta de tratamiento de agua potable con sus tanques de almacenamiento y las viviendas que se localizaban en las laderas orientales del cerro de Buenavista. Lo que generó el colapso total de la mencionada planta.

El 21 de abril del 2012, se presentó la caída total de cerca de 70 m de la banca de la carretera que comunica a Yopal con el centro poblado del morro. Las líneas de conducción de agua 16 y 18 pulgadas, que abastecen al municipio desde la quebrada la Tablona, se encuentran construidas por la cuneta de la mencionada vía, fue necesario suspender el suministro de agua en la ciudad de Yopal. Además, se afectó el viaducto de Cafarnaúm, presentando la ruptura de los cables de contravientos.

La problemática presentada generó fallas en la continuidad y calidad de la prestación del servicio de acueducto, y con ocasión a ello la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expidió la resolución No. SSPD - 20131300012555 del 03/05/2013 "Por la cual se ordena la toma de posesión con fines liquidatorios - etapa de administración temporal de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP"

El día 15 de septiembre de 2015 se presenta Colapso del paso elevado el Grande sobre el rio Cravo Sur por actos vandálicos sobre el cableado que soportaban la tubería de conducción de agua potable de 24".

Por la emergencia generada en el servicio de acueducto fue necesario realizar la construcción de 4 pozos profundos de gran producción, la materialización de este proyecto se inició en el año 2012, además de la activación de 7 pozos profundos de baja producción para suministro de agua apta para consumo humano a la comunidad del casco urbano de la Yopal. Con este sistema se atiende a cerca del 60% de la población. Adicionalmente en el año 2016 se inicia con el proyecto de la construcción de una planta potabilizadora alterna que trata agua de la quebrada la Tablona para la atención del 40% de la población restante. En el año 2018 entra en operación la planta conciliada que también potabiliza agua de la Quebrada la Tablona, esta planta cuenta con una capacidad de 300 l/s, al igual se termina



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

813.25.01.00245.24

Página **8** de **56**

la construcción del paso elevado el grande. Así se consolida el sistema alternativo de producción de agua apta para consumo humano y se mejora la continuidad y presiones en red.

El 15 de marzo de 2019 Se levanta el proceso de intervención al haberse superado las causales expuestas por la SSPD, en cuenta a calidad y continuidad del servicio y reporte de información al SUI. y a su vez la SSPD establece un periodo de estabilización financiera en el cual la Junta Directiva de la Empresa se reactiva y empieza a sesionar, para finalmente el 21 de diciembre de 2019 levantar totalmente la medida y la Alcaldía municipal procede a nombrar un Gerente.

La planta potabilizadora definitiva inicio operación en marzo de 2022 con una capacidad instalada de 780 lps, y una capacidad operativa promedio de 430 lps, esto debido a la restricción de transporte que tienen las líneas de conducción de 16" y 18", ya que el proyecto no se desarrolló completamente y la línea de conducción nueva no fue construida en su totalidad y por ello conectaron la plata definitiva a las líneas de conducción ya existentes.

Respecto del servicio de alcantarillado, la ciudad cuenta con una planta para el tratamiento de las aguas residuales domésticas, el cual está conformado por un pretratamiento miento (rejillas y desarenador), lagunas anaeróbicas, filtros percoladores y lagunas facultativas. Las aguas residuales son recolectadas y conducidas a dicho sistema a través de colectores que varían desde las 6 a las 52 pulgadas. En el servicio de alcantarillado se presenta un rezago de ampliación de redes para mejorar la operación, al igual que se ve la necesidad de mejorar la eficiencia de la PTARD, aun cuando en esta última se han desarrollado proyectos de bioaumentación mejorando la eficiencia de remoción de carga orgánica.

Respecto de los residuos sólidos, se cuenta con un relleno sanitario para la disposición de los mismos, su vida útil actualmente es de 22 meses (hasta aproximadamente junio 2026), se reciben los residuos de 15 municipios incluido Yopal. Se presta el servicio de recolección con 2 vehículos operativos de 25 yarda, 2 vehículos satélite y 1 vehículo 10 yarda en mantenimiento, adicionalmente se ejecutan actividades de barrido y limpieza urbana, y poda de árboles.

Frente a la vinculación laboral de sus servidores públicos, la EAAAY EICE-ESP atiende lo normado por la Ley 142 de 1994, el decreto 3135 de 1968, artículo 5°, a los empleados de la Empresa se les dará el tratamiento de trabajadores oficiales y en consecuencia el régimen laboral será el indicado en dichas normas; salvo los cargos de nivel directivo que son de libre nombramiento y remisión por parte del Gerente de la Empresa, y tienen la calidad de empleados públicos. En el desarrollo de este proceso se establece la estrategia de la entidad a seguir, la secuencia de acciones a realizar y las determinaciones de tiempo y recursos necesarios para su ejecución. Así mismo se definen los indicadores para realizar seguimiento y poder establecer si las estrategias trazadas en el proceso de Talento Humano están contribuyendo al logro de las metas y objetivos de la organización. Con lo previsto en la Resolución 779 de 2011 se actualizó la estructura organizacional y la planta de cargos de la Empresa, quedando 93 cargos de trabajadores oficiales y 6 empleados públicos. Fue adoptado también el mapa de procesos de la Entidad. En el año 2022 se llevó a cabo una consultoría para realizar una modernización de la entidad cambiando la estructura organizativa y adoptando las modificaciones a través de las directivas 03 a la 06 emitidas por la Junta Directiva y cuyas modificaciones han teniendo lugar de manera paulatina, de tal manera que actualmente el personal de la entidad se encuentra vinculado con dos estructuras.

Mediante resolución No. SSPD – 20231000620935 del 04 octubre de 2023 se ordena la toma de posesión de la EAAAY EICE ESP, por las causales 59.1 y 59.7 de la Ley 142 de 1994, y se designa como agente especial a Judhy Stella Velásquez Herrera.

Mediante resolución No. SSPD – 20241000047975 se determina que el modelo de la toma de posesión e la EAAAY EICE ESP será la de administración

ESTADOS FINANCIEROS 2020 -2023

BALANCE GENERAL					
CODIGO	ACTIVO	Dic. 2020	Dic. 2021	Dic. 2022	Dic. 2023
	TOTAL ACTIVO	62,088,227,187	68,264,141,159	69,724,571,887	149,881,155,196
	ACTIVO CORRIENTE	23,599,963,023	25,229,170,282	19.430584.820	20,954,538,678
11	EFFECTIVO	4,090,863,944	4,381,105,464	3,497,499,392	6,068,781,551
13	CUENTAS POR COBRAR	7,059,657,756	4,863,229,340	4,624,523,219	4,828,393,688
14	DEUDORES	737,414,557	658,319,348	819,022,768	775,338,005
15	INVENTARIOS	1,773,197,513	1,292,784,820	1,298,479,076	1,168,790,028
19	OTROS ACTIVOS	9,938,829,254	14,033,731,310	9.191.060.365	8.113.25.406
	ACTIVO NO CORRIENTE	38,488,264,164	43,034,970,877	50.293987.067	128.926.616.518
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	33,178,938,598	33,865,908,322	36,616,745,219	112.490.437.090
19	OTROS ACTIVOS	485,458,037	450,389,291	13.677.241.847	16.436179.428
2	TOTAL PASIVO	20,973,121,578	27,869,268,124	30,104,965,065	50.644.042.242
	PASIVO CORRIENTE	14,235,523,513	16,248,314,598	18,166,078,606	15.044.180.741
23	OPERACIONES DE FINANCIACION E INSTRUMENTOS DERIVADOS	-	-	-	2.388.445.222
24	CUENTAS POR PAGAR	5,333,065,698	5,943,674,028	8,529,371,379	16.750.757.633
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD	3,360,653,651	3,789,565,268	2,888,044,549	3.118.395.757
27	PASIVOS ESTIMADOS	5,541,804,165	6,515,075,301	6,748,662,678	13.342.262.890
29	OTROS PASIVOS	6,737,598,065	11,620,953,526	11,938,886,459	15.044.180.741
3	PATRIMONIO	41,115,105,609	40,394,873,034	39,619,606,822	99.237.112.954
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	41,115,105,609	41,115,105,609	39,901,767,731	99.237.112.954
	PASIVO MAS PATRIMONIO	62,088,227,187	68,264,141,159	69,724,571,887	69,724,571,887

Tabla 1. Estado Financiero 2020-2023, Balance General

ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL					
CODIGO	CUENTA	Dic. 2020	Dic. 2021	Dic. 2022	Dic. 2023
4	INGRESOS	38,128,650,823	38,335,717,001	41,173,060,804	47.108.334.689
42	BIENES COMERCIALIZADOS	211,289,592	403,784,879	475,689,545	418.635.762
43	VENTA DE SERVICIOS	32,528,597,835	35,319,583,730	36,882,115,068	42.900724.991
44	TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	580,355,641	-	-	-
48	OTROS INGRESOS	4,808,407,755	2,612,348,393	3,815,256,191	3.788.973.937
5	GASTOS	11,824,492,438	12,008,623,533	12,121,315,522	23.917.639.384



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

813.25.01.00245.24

Página 10 de 56

ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL					
CODIGO	CUENTA	Dic. 2020	Dic. 2021	Dic. 2022	Dic. 2023
51	ADMINISTRACION	10,469,057,715	9,940,940,675	10,629,524,299	10.031.649.294
53	PROVISIONES	913,083,727	1,578,038,760	1,018,719,496	10.031.649.294
58	OTROS GASTOS	442,350,996	489,644,098	473,071,727	3.321.344.727
6	COSTOS DE VENTA	25,390,411,311	27,047,326,043	29,042,537,279	33.913.222.583
63	COSTO DE VENTADE BIENES Y SERVICIOS	25,390,411,311	27,047,326,043	29,042,537,279	33.913.222.583
3230	RESULTADO DEL EJERCICIO	913,747,074	- 720,232,575	9,208,003	-11.207.795.569

Tabla 2 Estado Financiero 2020-2023. Estado de actividad Financiera, Económica, social y Ambiental.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página **11** de **56**

II. PLAN ESTRATÉGICO

1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1 NATURALEZA JURIDICA DE LA EMPRESA

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

1.2 NUMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales "DIAN" otorgo Nit. No. 844.000.755-4.

1.3 MISION

Aportar bienestar a la comunidad a través de la prestación de servicios públicos de calidad

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

La misión se materializa a través del suministro óptimo y continuo de agua apta para consumo humano, la conducción sanitaria de residuos líquidos y su respectivo tratamiento, la recolección y disposición final de residuos sólidos y servicios complementarios; así mismo promoviendo el desarrollo y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.

1.4 VISION

Contribuyendo a la consolidación de los servicios públicos domiciliarios para el futuro de Yopal

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

Con la planeación de los servicios públicos a 50 años, se busca construir una ciudad consolidada en la cual la comunidad cuenta con calidad, continuidad y cobertura de los servicios de acueducto,



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

813.25.01.00245.24

Página 12 de 56

alcantarillado y aseo. Coadyuvando al crecimiento ordenado y planeado de las zonas de expansión y sus proyectos de vivienda.

1.5 PRINCIPIOS ETICOS EMPRESARIALES

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

Los valores éticos de la EAAAY EICE ESP se enmarcan en los siguientes postulados:

- El interés general prevalece sobre el interés particular
- El cuidado de la vida en todas sus formas
- Los bienes públicos son respetables
- La principal finalidad del estado es contribuir el mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población
- La función primordial de servidor público es servir a la ciudadanía
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.
- El reconocimiento de los procesos y logros institucionales son fundamentales para el mejoramiento continuo.

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPETO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como trabajador de la EAAAY EICE ESP y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos de la EAAAY EICE ESP.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

MEDIO AMBIENTE: Asumo la protección y conservación del medio ambiente, para garantizar su disponibilidad en calidad y cantidad en beneficio del desarrollo común.

2. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2030

LA EAAAY EICE ESP dentro del desarrollo de su objeto misional aporta a los objetivos de desarrollo sostenible 2030, según se muestra en la tabla:


No.	Objetivo
5	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

No.	Objetivo
6	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos
8	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
12	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
13	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos
15	Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica
16	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, proporcionar acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.

Tabla 3 Objetivos de desarrollo sostenible 2030

3. IMPLEMENTACIÓN POLÍTICAS MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

No.	Política	Resolución No.	Lider
1	Planeación Institucional	1543.19	Und. Planeación
2	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	1179.21	Dep. Financiero
3	Compras y Contratación Pública	-	Of. Jurídica
4	Gestión Estratégica del Talento Humano	0706.22	Of. Talento Humano
5	Integridad	1149.18	Of. Talento Humano
6	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	1368.19	Und. Planeación
7	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	1487.19	Und. Planeación
8	Servicio al ciudadano	0098.23	Of. PQR
9	Participación ciudadana en la gestión pública	1489.19	Of. Responsabilidad Social
10	Racionalización de trámites Gobierno digital	1369.19	Of. Sistemas
11	Seguridad digital	1485.19	Of. Sistemas
12	Defensa jurídica	0402.23	Of. Jurídica
14	Gestión del conocimiento y la innovación	-	Of. Talento Humano

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 14 de 56

No.	Política	Resolución No.	Lider
15	Gestión documental	1542.19	Of. Archivo y Procesos
17	Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	1543.19	Und. Planeación
18	Control interno	1690.19	Of. Control Interno de gestión

Tabla 4 Políticas MIPG implementadas en la EAAAY EICE ESP

4. OBJETIVO DEL PLAN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Mejora de la capacidad de gestión corporativa, financiera y operativa de la EAAAY EICE ESP mediante la participación activa del personal directivo y profesional de la empresa.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reducción de pérdidas
- Estandarizar procesos
- Ampliación de Cobertura para integrar todo Yopal

ESTRATEGIAS DEL PGR E INDICADORES

No.	Estrategia PGR	Indicadores
1	Implementar un nuevo modelo de gobierno corporativo	GYT 1.1, 1.2, 2.1, 3.1
2	Garantizar la sostenibilidad financiera	SF
3	Planear y desarrollar inversiones e iniciativas con viabilidad técnica, financiera y económica	EP
4	Optimizar la infraestructura de acueducto y alcantarillado	EO 1.1, 1.5, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2
5	Optimizar la gestión comercial	EO 1.2, 1.3, 1.4
6	Alcanzar un nivel eficiente de pérdidas de agua	GT 1.4, medición pérdidas de agua
7	Garantizar la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado	GT 1.2, 2.2
8	Cumplir con el marco regulatorio tarifario	GT1.1, 2.1
9	Proveer un servicio continuo y seguro	CS 1.1, 2.1, GT 1.3
10	Mejorar la percepción de los usuarios	CS 3.1, 3.2
11	Contribuir a la gestión integral del agua	GYT 4.1, SA 1.1, 1.2, 1.3, GT 1.5
12	Garantizar la disposición eficiente de los vertimientos	SA 1.4, 1.2.1, 2.2, 2.3
13	Contar con recursos humanos competentes	GE 1.1, 2.1, 2.2, cumplimiento política talento humano
14	Desarrollar una cultura corporativa orientada a generar rentabilidad económica y social	GE 3.1

Tabla 5 Estrategias del PGR e indicadores

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página **15** de **56**

III. PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS

El plan de gestión y resultados constituye una herramienta de evaluación de la gestión y resultados empresariales, esto a través de la aplicación de la Resolución 906 de 2019 “por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones”.

Teniendo en cuenta esto, y tomando los resultados del trabajo realizado en el programa COMPASS con la formulación del plan estratégico institucional 2021-2023, se presentó a junta directiva el tablero de metas por indicador quedando aprobado en mayo de 2022. Documento que fue cargado a la plataforma SUI y que se encuentra vigente.

813.25.01.00245.24

Página 16 de 56

INDICADOR		línea base (2019)	meta año 1 (2020)	meta año 2	meta año 3	meta año 4	meta año 5	meta año 6	meta año 7	meta año 8	meta año 9	meta año 10	meta año 11	meta año 12	meta año 13	meta año 14	meta año 15 (2034)
IRCAp	CS 1.1	0.92	1.39	1.31	1.23	1.16	1.08	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
IRABApp	CS 1.2	0	8	6	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de continuidad - IC	CS 2.1	23.55	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Índice de stención de PQR acueducto - IPQRAC	CS 3.1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de stención de PQR alcantarillado - IPQRAL	CS 3.2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de inversiones acumuladas de Acueducto - IIAAC	EP 1.1	55.14	58.13	61.12	64.11	67.1	70.09	73.08	76.07	79.06	82.05	85.04	88.03	91.02	94.01	97	100
Índice de ejecución anual de inversiones de Acueducto - IEAIAC	EP 1.2	46.9	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Índice de inversiones acumuladas de alcantarillado - IIAALC	EP 2.1	29.32	34.03	38.74	43.45	48.16	52.87	57.58	62.29	67	71.71	76.42	81.13	85.84	90.55	95.26	100
Índice de ejecución anual de inversiones de alcantarillado - IEAIAL	EP 2.2	34.39	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Idicador de plan de emergencias y contingencias para Acueducto - PECAC	EP 3.1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Idicador de plan de emergencias y contingencias para Alcantarillado - PECAL	EP 3.2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



813.25.01.00245.24

Página 17 de 56

INDICADOR		línea base (2019)	meta año 1 (2020)	meta año 2	meta año 3	meta año 4	meta año 5	meta año 6	meta año 7	meta año 8	meta año 9	meta año 10	meta año 11	meta año 12	meta año 13	meta año 14	meta año 15 (2034)
Agua controlada en puntos de uso y consumo - ACPUC	EO 1.1	63.32	65.76	68.2	70.64	73.08	75.52	77.96	80.4	82.84	85.28	87.72	90.16	92.6	95.04	97.48	100
Índice de micromedición efectiva - IMI	EO 1.2	90.85	92	92	93	93	94	94	95	95	96	96	97	97	98	99	100
Catastro de medidores - CM	EO 1.3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Índice de macromedición efectiva - IMA	EO 1.4	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Modelo hidráulico - MH	EO 1.5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Fallas en la red de transporte y distribución de Acueducto - PAC	EO 2.1	0.01	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.05
Fallas en la red de alcantarillado - FAL	EO 2.2	0.1	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
Consumo energético del sistema de tratamiento de agua potable -CEAC	EO 3.1	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.21	0.21	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
Consumo energético del sistema de tratamiento de aguas residuales de alcantarillado - CEAL	EO 3.2	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.09	0.08	0.08	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.1
Productividad del personal administrativo del prestador - PPAP	GE 1.1	1.51	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17	0.17
Productividad del personal operativo de acueducto - POAC	GE 2.1	2.09	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Productividad del personal operativo de alcantarillado - POALC	GE 2.2	1.09	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5



813.25.01.00245.24

Página 18 de 56

INDICADOR		línea base (2019)	meta año 1 (2020)	meta año 2	meta año 3	meta año 4	meta año 5	meta año 6	meta año 7	meta año 8	meta año 9	meta año 10	meta año 11	meta año 12	meta año 13	meta año 14	meta año 15 (2034)
Relación de costos y gastos administrativos por gestión social - GS	GE 3.1	0.18	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15	0.15
Liquidez - L	SF 1.1	1.37	2.2	2.7	3.3	3.9	4.5	5.1	5.7	6.3	7	7.6	8.2	8.8	9.4	10	10.6
Eficiencia en el Recaudo - ER	SF 1.2	78.49	79.64	80.79	81.94	83.09	84.24	85.39	86.54	87.69	88.84	90	90	90	90	90	90
Cubrimiento de costos y gastos - CG	SF 1.3	0.48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Relación de endeudamiento - RDP	SF 1.4	0.48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Rotación de cartera de servicios públicos en días de pago - RC	SF 1.5	51	90	90	90	80	80	80	70	70	70	60	60	60	50	50	50
EBITDA	SF 2.1	3002657150	3106694510	3197589688	3312768069	3431726537	3554592806	3681501997	3889197824	3989012880	4098294350	4121571446	4221522462	4321407210	4421025161	4520162663	4594260207
Flujos comprometidos - FC	SF 2.2	6.51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Endeudamiento - E	SF 2.3	8	4	4	4	6	6	6	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Liquidez ajustada - LA	SF 3.1	0.68	1	1.6	2.2	2.8	3.4	4	4.6	5.2	5.8	6.4	7	7.6	8.2	8.8	9.4
Índice financiero asociado a la eficiencia operativa - IEO	SF 3.2	1.74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Relación deuda a inversiones - RDI	SF 3.3	1.33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Índice de rotación de personal directivo - IRDP	GYT 1.1	0.66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Carga administrativa - ICA	GYT 1.2	15.75	13.88	13.88	13.88	13.88	13.88	13.88	13.88	13.88	13.88	13.88	13.88	13.88	13.88	13.88	13.88
Valor económico agregado - EVA	GYT 2.1	1968350038.57	2083476131.07	2200430790.00	2378610822.50	2569606814.65	2774290631.05	2993591815.09	3177179113.90	3452618318.37	3719442393.95	4095588176.46	4436028995.26	4801428139.61	5193509296.05	5614111561.05	5630603665.45
Cumplimiento del PGR - CPGR	GYT 3.1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1



813.25.01.00245.24

Página 19 de 56

INDICADOR		línea base (2019)	meta año 1 (2020)	meta año 2	meta año 3	meta año 4	meta año 5	meta año 6	meta año 7	meta año 8	meta año 9	meta año 10	meta año 11	meta año 12	meta año 13	meta año 14	meta año 15 (2034)
Cumplimiento del PUEAA - CPUEAA	GYT 4.1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Índice de pérdidas de agua en la aducción - IPAA	SA 1.1	95.24	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Utilización del recurso agua - UA	SA 1.2	128.74	75.18	74.74	74.31	73.87	73.44	73	72.4	71.8	71.2	70.6	70	69.4	68.8	68.2	67.6
Reporte de afectación hídrica asociada a fenómenos climáticos - RAHC	SA 1.3	0.02	0.02	20	40	60	80	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gestión de lodos resultantes acueducto - GLRAC	SA 1.4	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Aprobación del PSMV- AproPSMV	SA 2.1	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Cumplimiento del PAMV - CPSMV	SA 2.2	0	77.8	82.24	86.68	91.12	95.56	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Gestión de lodos resultantes alcantarillado - GLRAL	SA 2.3	71.44	71	71	75	79	83	87	91	95	99	100	100	100	100	100	100
Aplicación de costos de referencia aprobados de acueducto - ACU	GT 1.1	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03	0.03
Cumplimiento de metas de cobertura Acueducto - CMCBAC	GT 1.2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Cumplimiento de metas de continuidad Acueducto - CMCON	GT 1.3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Cumplimiento metas de reducción de rérdidas - CMPER	GT 1.4	64.11	66.5	68.89	71.28	73.67	76.06	78.45	80.84	83.23	85.62	88.01	90.4	92.79	95.18	97.57	100

813.25.01.00245.24

Página 20 de 56

INDICADOR		línea base (2019)	meta año 1 (2020)	meta año 2	meta año 3	meta año 4	meta año 5	meta año 6	meta año 7	meta año 8	meta año 9	meta año 10	meta año 11	meta año 12	meta año 13	meta año 14	meta año 15 (2034)
Cumplimiento medición del agua captada - CMCAP	GT 1.5	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Aplicación de costos de referencia aprobados de alcantarillado- AL	GT 2.1	1.05	1.05	1.04	1.03	1.02	1.01	1	0.99	0.98	0.97	0.96	0.95	0.94	0.93	0.92	0.91
Cumplimiento de metas de cobertura Alcantarillado - CMCOBAL	GT 2.2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página **21** de **56**

IV. RESULTADOS PLAN DE ACCIÓN POR ÁREAS

Para la construcción del presente documento se toma como base la información reportada por las diferentes áreas a través de la ruta \\131.107.4.1\planeacion\$\PLANEACION 2012\$, a la cual tiene acceso los líderes de cada una de las áreas de la entidad para el reporte de información de avance trimestral de plan de acción e indicadores. En dicha ruta también se cuenta con un registro histórico de dicha información.

Dando cumplimiento a la Resolución EAAAY No. 1543 de 2019, donde se establece en su artículo 7 planeación institucional numeral 3 plan de acción la periodicidad de seguimiento, así:

d. Periodicidad De Seguimiento

El seguimiento a los planes de acción debe realizarse con la siguiente periodicidad:

- Las áreas tendrán los 5 primeros días hábiles del primer mes de cada trimestre para registrar el avance de la ejecución de los planes de acción en la ruta establecida.
- La oficina de Planeación tendrá 3 días hábiles, una vez finalizada la etapa anterior, para realizar la revisión.
- Si el seguimiento al plan de acción es rechazado por algún motivo, las áreas involucradas tendrán 2 días hábiles para realizar los ajustes y presentarlo nuevamente.

Y teniendo en cuenta las diferentes actividades y reportes a las entidades de control y ante lo manifestado por algunos directivos, se decide dar un mayor plazo para el reporte de información de avance de plan de acción, de tal manera que se cierra la captura de información el 25 de abril y se realiza el informe consolidado, dando los siguientes resultados:

813.25.01.00245.24

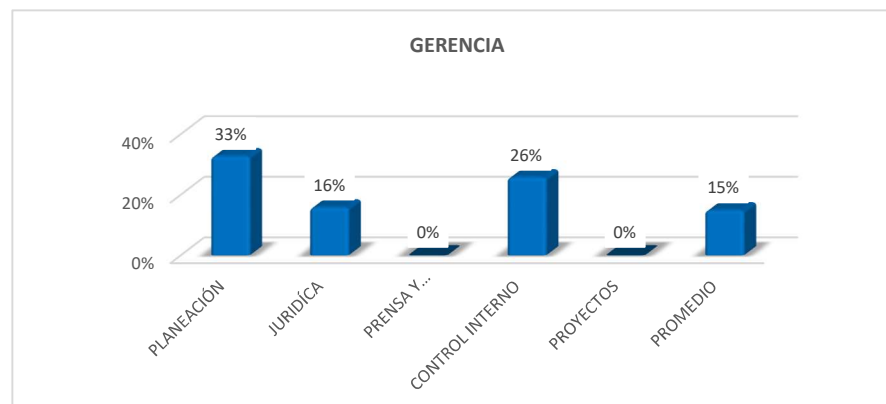
Página 22 de 56

1. GERENCIA

La gerencia cuenta con tres oficinas asesoras que son las encargadas de apoyar el direccionamiento de los procesos estratégicos y misionales de la Empresa, además de áreas de apoyo tales como Prensa, y Proyectos.

Las diferentes unidades y oficinas que integran la gerencia obtuvieron un cumplimiento promedio del **15%** en la ejecución del primer trimestre del plan de acción en la vigencia 2024 así como se observa en el siguiente cuadro y gráfico:

GERENCIA		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	PLANEACIÓN	33%
2	JURIDICA	16%
3	PRENSA	0%
4	CONTROL INTERNO	26%
5	PROYECTOS	0%
	PROMEDIO	15%



1.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN

La unidad de planeación obtuvo un **33%** en el cumplimiento acumulado del primer trimestre de las metas planteadas en el año 2024, producto del desarrollo de las siguientes acciones programadas:

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Planificación Estratégica	Elaboración del plan de acción 2024: Revisar y consolidar información remitida por cada área de la empresa	2	1	50%	5,0%	2,5%
	Coordinar actualización Plan Estratégico Institucional 2021-2030 Revisión Plan Gestión y Resultados	2	0	0%	4,0%	0,0%
	Elaboración del Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2023: Revisar y consolidar información remitida por cada área de la empresa	1	1	100%	5,0%	5,0%



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

813.25.01.00245.24

Página 23 de 56

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Consolidar y actualizar mapa de riesgos de Gestión y Corrupción	2	0	0%	5,0%	0,0%
	Apoyo en la elaboración del plan anual de adquisiciones y compras 2024	1	1	100%	5,0%	5,0%
	Actualización del plan anual de adquisiciones y compras 2024	32	10	31%	5,0%	1,6%
	Revisión de estudios previos	170	28	16%	5,0%	0,8%
Planificación Estratégica	Asesoramiento y apoyo técnico para la elaboración del presupuesto de la vigencia.	1	0	0%	4,0%	0,0%
	Seguimiento al presupuesto de la vigencia.	4	0	0%	3,0%	0,0%
	Apoyo en la proyección de ingresos para la vigencia 2025	1	0	0%	3,0%	0,0%
	Seguimiento y evaluación plan operativo de inversiones Presentación de informe a la gerencia y direcciones	1	0	0%	4,0%	0,0%
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Informe de publicación control social según resolución 115.	1	1	100%	4,0%	4,0%
	Informe de gestión 2023 a contraloría departamental.	1	1	100%	4,0%	4,0%
	Informe de ejecución plan de acción 2023 a contraloría departamental.	1	1	100%	4,0%	4,0%
	Informes de monitoreo superintendencia de servicios públicos domiciliarios	12	3	25%	5,0%	1,3%
	Cargar en el sui la información referente a rups e indicadores	11	4	36%	5,0%	1,8%
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Apoyo y seguimiento al proceso de implementación del MIPG en la entidad	10	1	10%	3,0%	0,3%
	Revisión y actualización de procedimiento	20	0	0%	3,0%	0,0%
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	Seguimiento a las metas del plan de gestión y resultados Presentación del informe a la gerencia.	2	0	0%	4,0%	0,0%
	Seguimiento y evaluación plan de acción por áreas Presentación de informe a la gerencia y direcciones	4	1	25%	5,0%	1,3%

 <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>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 24 de 56

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Seguimiento a las fichas metodológica por indicadores de la EAAAY Presentación a directores, gerencia y control interno	4	1	25%	5,0%	1,3%
	Seguimiento a las metas financieras de la EAAAY Presentación a directores, gerencia y control interno	1	0	0%	5,0%	0,0%
	Realizar revisión, actualización y socializaciones de la política de gestión del riesgo	2	0	0%	5,0%	0,0%
Cumplimiento Total =>						33%

1.2 OFICINA JURÍDICA

La oficina Jurídica presentó un **16%** en el cumplimiento acumulado al primer trimestre de las metas planteadas en el plan de acción del año 2024, desarrollando las siguientes acciones programadas:

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Índice de transparencia y Cumplimiento en la Publicación de información precontractual y contractual en las diferentes plataformas en los términos de Ley	Publicación de información precontractual y contractual en el link de contratación de la página institucional, SECOP I, SECOP II, SIA OBSERVA, la cual deberá ser publicada en los diferentes términos conforme a sus modalidades y término otorgado por SIA.	200	20	10%	30%	3%
Fortalecer en la respuesta oportuna en los derechos de peticiones que se radiquen en la oficina jurídica	Consolidación de respuestas a todas las solicitudes en los términos de ley.	100	25	25%	10%	3%
Optimizar el daño antijurídico de la Empresa	Defensa judicial, la oportuna notificación y contestación para de las acciones constitucionales que hace parte la EAAAY EICE ESP	30	7	23%	20%	5%
Optimizar el daño antijurídico de la Empresa	Defensa judicial, la oportuna notificación y contestación de los procesos judiciales, contenciosos y laborales y otros en los que haga parte la EAAAY EICE ESP, el cual, para ello se cuenta con 4 abogados.	30	1	3%	20%	1%

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 07		

813.25.01.00245.24

Página 25 de 56

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Optimizar el daño antijurídico de la Empresa	Actualización trimestral al departamento financiero sobre el informe de contingencias judiciales, el cual, para ello se cuenta con 3 abogados	4	1	25%	20%	5%
Cumplimiento Total =>						16%

1.3 OFICINA DE PRENSA

En la ruta establecida para el reporte de información se encuentra un archivo, sin embargo, al revisar su contenido se encuentran algunas inconsistencias que hacen pensar que el documento contiene datos del año anterior; por lo cual dichos datos no son incluidos en este informe.

Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad.

1.4 CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Esta área es la encargada de garantizar la implementación, operación y evaluación del sistema de Control Interno, asesorando a la Gerencia en la definición de políticas referidas al desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno que contribuya e incremente la eficiencia en las diferentes áreas de la empresa. Así pues, en el primer trimestre la vigencia 2024 presenta un avance del **26%** de las acciones programadas.

El reporte de información se recibió a través de correo electrónico, donde anexan un formato que fue modificado del original y adicionalmente, reportan datos para el mes de abril, cuando el periodo evaluado fue enero – marzo de 2024. Ante esto se solicita no modificar el formato y las fórmulas que tiene para el procesamiento y reporte de información.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Rol Liderazgo estratégico	Acompañamiento, asesoría en comités, mesas de trabajo y diferentes espacios de interacción de la EAAAY.	12	3	25%	7%	2%



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

813.25.01.00245.24

Página 26 de 56

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Actualización de la política de Control Interno de Gestión de la Empresa atendiendo los cambios normativos en materia de control fiscal, consolidados por el DAFP en la Guía versión 3-Roles de la Oficina de Control Interno de Gestión o quien haga sus veces, con el propósito de fortalecer el enfoque preventivo mediante la gestión de riesgos y el desarrollo del esquema de responsabilidades.	1	0	0%	3%	0%
Rol enfoque hacia la prevención	Seguimiento mensual cargue de información al Sistema Único de Información SUI- Cumplimiento SUI- Generación de recomendaciones y alertas tempranas.	12	3	25%	3%	1%
	Seguimiento, acompañamiento y control con enfoque preventivo y concomitante a través de las ALERTAS TEMPRANAS generadas por el TABLERO DE CONTROL SEMANAL, COMUNICACIONES INTERNAS y MESAS DE TRABAJO a las peticiones, quejas, reclamos instaurados por usuarios, comunidad, autoridades administrativas, judiciales y Entes de Control.	48	12	25%	8%	2%
	Hacer seguimiento y velar por el cumplimiento de los planes de mejoramiento de Contralorías.	4	2	50%	4%	2%
Rol evaluación de la gestión del riesgo	Revisión a la política de administración del riesgo de la EAAAY.	1	0	0%	2%	0%
	Seguimiento y evaluación de riesgos a los procesos.	3	0	0%	2%	0%
	Seguimiento a la implementación del programa de transparencia y ética pública PTEP	3	0	0%	2%	0%
Rol evaluación y seguimiento	Auditoría gestión de cobro de incapacidades vigencia 2023.	1	0	0%	4%	0%
	Seguimiento adopción de medidas aplicables a los casos de ausentismo laboral injustificado vigencia 2023-2024	2	1	50%	3%	2%
	Seguimiento al licenciamiento de SOFTWARE en la EAAAY	1	1	100%	2%	2%
	Seguimiento peticiones, quejas y reclamos.	2	0	0%	2%	0%
	Seguimiento control interno contable.	1	1	100%	2%	2%
	Seguimiento caja menor.	2	0	0%	2%	0%

 <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>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 27 de 56

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Seguimiento proyectos financiados con el sistema general de regalías SGR.	2	1	50%	5%	3%
	Seguimiento a la gestión del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Empresa.	2	0	0%	4%	0%
	Seguimiento horas extras autorizadas vigencia 2023-2024	1	0	0%	3%	0%
	Resultados de la evaluación independiente del sistema de control interno de gestión segundo semestre de la vigencia 2023 y primer semestre da la vigencia 2024.	2	1	50%	12%	6%
	Evaluación del sistema de control interno de la vigencia 2023 acorde con la encuesta que generará DAFP a través de FURAG.	1	0	0%	6%	0%
	Seguimiento al sistema de gestión y del empleo SIGEP	1	0	0%	4%	0%
	Seguimiento y reporte al cumplimiento ley de cuotas.	1	0,25	25%	2%	1%
	Seguimiento índice de transparencia y acceso a la información-ley 1712 de 2014. Matriz ITA	1	0	0%	2%	0%
	Seguimiento cumplimiento Austeridad del gasto	4	0	0%	5%	0%
	Auditoría Externa al sistema de seguridad y salud en el trabajo de la Empresa -	2	0	0%	2%	0%
ROL RELACION CON ENTES EXTERNOS DE CONTROL.	Asesoría y acompañamiento en el proceso de rendición de la Cuenta Fiscal y de Gestión Ambiental de la vigencia 2023	1	1	100%	4%	4%
	Realizar acompañamiento en las visitas programadas por los Entes de Control.	3	0	0%	2%	0%
	Realizar acompañamiento, asesoría y apoyo a las diferentes áreas funcionales de la empresa, con el propósito de facilitar el flujo de información requerida por los entes de control.	12	3	25%	3%	1%
Cumplimiento Total =>						26%

1.6 OFICINA DE PROYECTOS

Esta área es la encargada de apoyar en el diseño, evaluación, programación, seguimiento y puesta en marcha de los proyectos de infraestructura de la empresa.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página **28** de **56**

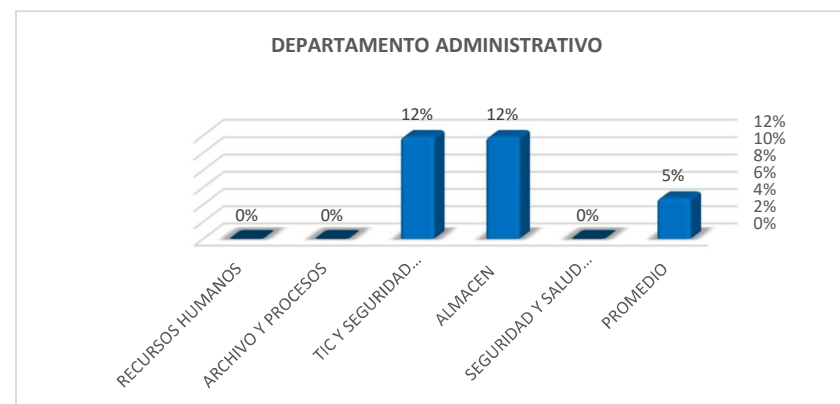
Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad. Se recuerda que en especial esta área debe reflejar los proyectos tenidos en cuenta dentro del esquema de trabajo adoptado con la SSPD en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

2. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El departamento administrativo es el encargado de garantizar los servicios de apoyo mediante la administración de los 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.

Para el primer trimestre del año 2024, presenta un avance acumulado promedio de **5%** el cual se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	RECURSOS HUMANOS	0%
2	ARCHIVO Y PROCESOS	0%
3	TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	12%
4	ALMACEN	12%
5	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0%
PROMEDIO		5%



2.1 TALENTO HUMANO

Esta área es la responsable de la administración y el desarrollo del recurso humano de la empresa, mediante la realización de programas de reclutamiento, selección, vinculación, inducción, evaluación del desempeño, promoción, capacitación, bienestar social, seguridad y salud ocupacional, y administración salarial.

Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad. Se recuerda que en especial esta área debe reflejar las acciones tomadas para dar cumplimiento la Política de Gestión Estratégica de Talento

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 07		

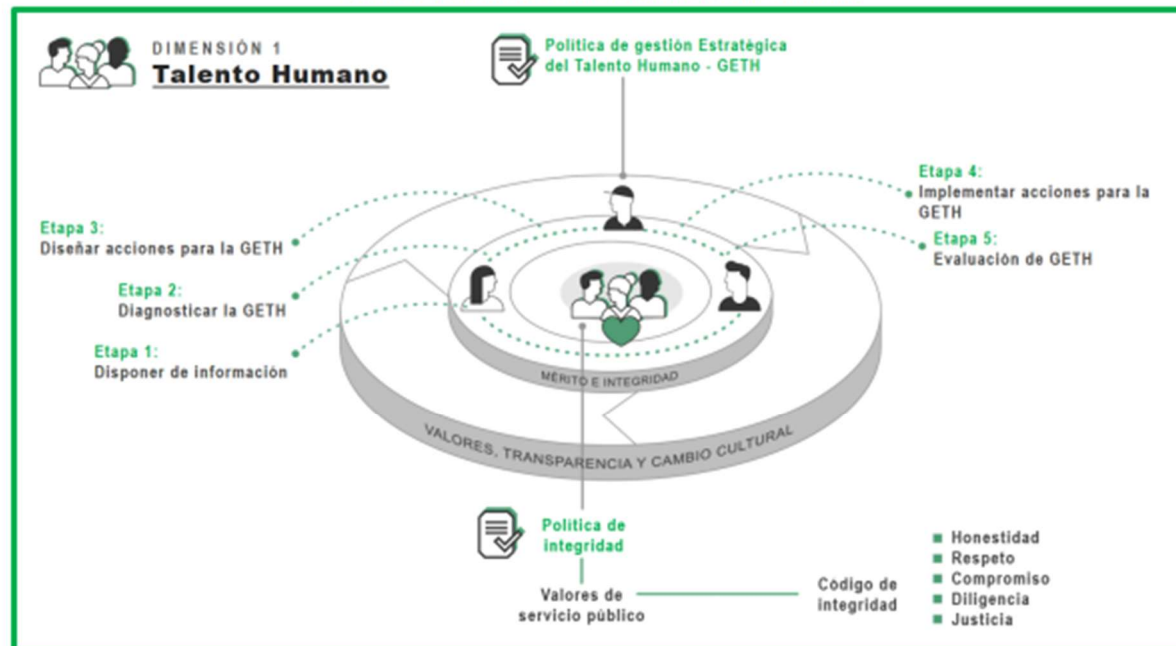
813.25.01.00245.24

Página 30 de 56

humano, política de gestión del conocimiento y la innovación y política de integridad, que se evalúan a través del FURAG en la 1ª dimensión: talento humano.

Con esta dimensión, se logra cumplir con el objetivo central de MIPG: “Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas”.

Gráfico 7. Primera Dimensión: Talento Humano



Fuente: Función Pública, 2017

Esto sin olvidar que, el plan de acción de esta área, debe responder a la forma de presentar los resultados y/o las actividades programadas dentro plan anual de vacantes, plan de previsión de recursos humanos, plan estratégico de recursos humanos, plan institucional de capacitaciones, plan de incentivos institucionales y plan de transparencia y ética pública, según corresponda a la EAAAY EICE ESP.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página **31** de **56**

2.2 ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

La oficina de archivo y correspondencia, establece las directrices de la gestión documental y la función archivística en cuanto a la administración, conservación y destinación final de los documentos producidos y recibidos por la EAAAY durante los tiempos de retención que define la norma para su existencia. Además; registrar, salvaguardar y facilitar con oportunidad el acceso a los diferentes documentos producto de la gestión institucional.

Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad. Se recuerda que en especial esta área debe reflejar las acciones tomadas para dar cumplimiento la Política de Gestión Documental adoptada en comité MIPG y que se evalúa a través del FURAG en la 5ª dimensión: Información y Comunicación.

2.3 OFICINA DE TIC Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

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

Para cumplir con el **12%** de avance, en el plan de acción acumulado del primer trimestre de la vigencia 2024, esta área desarrolló las siguientes acciones programadas:

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Actualización de los tramites de OPAS plataforma (SUIT) y servicio de soporte técnico a nuestro sitio web	Registrar nuevos y/o actualización de trámites y OPAS (otros servicios administrativos) de las diferentes dependencias de la empresa reportadas y diligenciar los formatos en la plataforma SUIT" sistema único de información de tramites" de conformidad con los requerimientos establecidos por el DAFP "departamento administrativo de la función pública" para que el trámite o la OPAS sean aprobados y/o actualizados y visualizados en el portal www.gov.co, igualmente enlazado desde nuestro portalwww.eaaay.gov.co, igualmente el cargue de información de cada tramite	4	1	25%	10%	3%
	Servicio de soporte y actualización de la página web www.eaaay.gov.co con cargue información recibida de acuerdo a los lineamientos de gobierno digital y entidades del estado.	80	1	1%	20%	0%
Mantenimiento preventivo o correctivo y soporte a la infraestructura tecnológica de la EAAAY.	Mantenimiento preventivo y correctivo si lo amerita a la infraestructura tecnológica de la EAAAY según plan anual aprobado mediante resolución.	252	6	2%	30%	1%

 <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>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 32 de 56

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Brindar el soporte profesional y/o técnico a solicitudes reportadas por los funcionarios y contratistas de la EAAAY	1050	293	28%	30%	8%
Capacitación en seguridad, administración y manejo de sistemas de información	plan de diagnóstico para la adopción DE IPv6 Nueva versión del protocolo IP (Internet Protocol) Para la EAAAY.	1	0	0%	10%	0%
Cumplimiento Total =>						12%

Se recuerda que en especial esta área debe reflejar las acciones tomadas para dar cumplimiento la Política de Gobierno Digital y política de Seguridad Digital adoptada en comité MIPG y que se evalúa a través del FURAG en la 3ª dimensión: Gestión con Valores para Resultados.

2.4 OFICINA DE ALMACÉN

Esta área es la que garantiza y mantiene las existencias necesarias de elementos y materiales, verificando las especificaciones requeridas por las diferentes dependencias de la EAAAY en términos de calidad, cantidad y características técnicas.

En el primer trimestre de la vigencia 2024 cumplió con el **9%**, de las acciones programadas así:

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Depuración activos	Baja de bienes inservibles	2	0	0%	30%	0%
Inventario físico	Auditoria de inventario general de existencias bodega Villa María y bodega central	2	0	0%	30%	0%
Inventario físico	Verificación de inventarios en físico y sistema	12	3	25%	20%	5%
Inventario físico	Inventarios devolutivos por dependencia	1	0,2	20%	20%	4%
Cumplimiento Total =>						9%

2.5 OFICINA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Esta oficina tiene como propósito propender por el bienestar integral de los trabajadores, favoreciendo su salud física, mental, psicológica, y social mediante ambientes de trabajo que promuevan la calidad de los procesos institucionales, controlando y

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página **33** de **56**

minimizando la accidentalidad laboral y las enfermedades profesionales en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

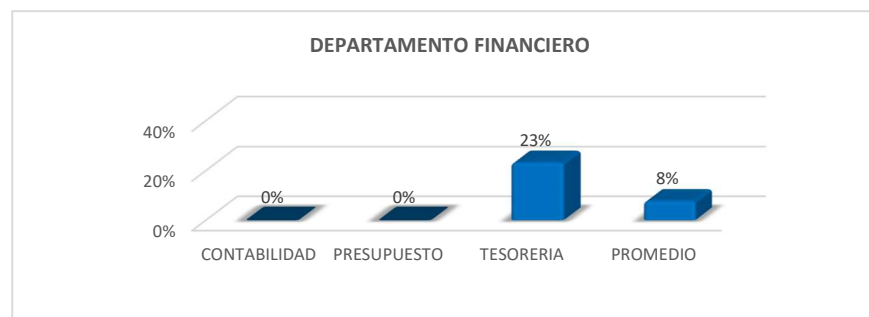
Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad. Se recuerda que en especial esta área debe reflejar las acciones tomadas para dar cumplimiento la Política de Gestión estratégica del talento humano y política de Seguridad y Salud en el trabajo y que se evalúa a través del FURAG en la 1ª dimensión: Talento Humano. Esta área también se evalúa a través del cumplimiento de los estándares mínimos.

3. DEPARTAMENTO FINANCIERO

El departamento financiero es el encargado de garantizar los servicios de apoyo mediante la administración de los recursos financieros 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.

En el primer trimestre del año 2024, el avance acumulado logrado en las dependencias que hacen parte del departamento financiero fue de **8%** el cual se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

DEPARTAMENTO FINANCIERO		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	CONTABILIDAD	0%
2	PRESUPUESTO	0%
3	TESORERIA	23%
PROMEDIO		8%



La información reportada para el cuarto trimestre del año anterior no fue reportada en el formato No. 51.02.03.01 versión 5, el cual fue actualizado dentro del plan de mejora con la contraloría departamental, por lo que se hace necesario que las oficinas de contabilidad y presupuesto dentro de su plan de acciones de mejora derivado del presente reporte, utilicen el formato indicado y actualizado. Igualmente, la oficina de tesorería deberá cambiar el formato que utilizó para el reporte de la información de la presente vigencia, aun que para esta última área no será necesario un plan de mejora sino que informen y remitan el documento ajustado.

3.1 OFICINA DE CONTABILIDAD

El objetivo principal de esta área es reconocer y revelar la información contable y financiera de la EAAAY, de acuerdo con características de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad, teniendo en cuenta los principios de contabilidad pública, las normas técnicas de la información contable y demás normas, procedimientos y políticas que rigen en materia contable y tributaria, con el fin de contribuir a la toma de decisiones.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página **35** de **56**

Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad.

3.2 OFICINA DE PRESUPUESTO

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

Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad.

3.3 OFICINA DE TESORERÍA

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

Así pues, para el primer trimestre del año 2024 se da un cumplimiento del **23%** de las acciones programadas.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Oportunidad en la información empresarial	Depuración de cuentas bancarias - liquidación cuentas de convenio	28	0	0%	9%	0%
	Revisar las conciliaciones bancarias	12	2	17%	10%	2%
	Presentar informe mensual del comportamiento de los ingresos y gastos de la empresa, informe SSPD flujo de caja	12	3	25%	35%	9%
	Presentar informe mensual de la situación de tesorería de la empresa	12	3	25%	20%	5%
	Seguimiento y control fiduciario	4	1	25%	10%	3%
	Presentar informe a las entidades de inspección, vigilancia y control, SGR. SUI.	15	5	33%	16%	5%
Cumplimiento Total =>						23%

4. SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS

Es la encargada de garantizar la comercialización de los productos que entrega la empresa, el proceso de facturación, la atención al usuario y el buen manejo de la cartera estableciendo los procesos, actividades y procedimientos necesarios para su logro. Cuenta con el apoyo de la oficina de Medición, consumos y facturación, Oficina de Recaudos, cartera y Normalización, Oficina de Fidelización y nuevas cuentas, Ofician de Atención al cliente, solicitudes y PQR, oficina de Nuevos negocios y oficina de responsabilidad social.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024, el promedio acumulado del avance logrado en las dependencias que hacen parte de la subgerencia de asuntos corporativos fue de **12%** el cual se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	CARTERA	29%
2	CATASTRO DE USUARIOS	11%
3	COBROS COACTIVOS	6%
4	FIDELIZACION	8%
5	PQR	16%
6	TARIFAS	17%
7	FACTURACIÓN Y CRÍTICA	25%
8	MEDIDORES	0%
9	RESPONSABILIDAD SOCIAL	0%
PROMEDIO		12%



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 37 de 56

4.1 UNIDAD DE CARTERA

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

En el primer trimestre de la vigencia 2024, cumplió con el **92%** de las acciones programadas.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Gestión de cartera	13.000 Cortes y Suspensiones del Servicio de Acueducto	13.000	3078	24%	26%	6%
	9.000 reconexiones y Reinstalaciones del servicio de acueducto	9.000	1971	22%	20%	4%
	75.000 notificaciones cortes y suspensiones del servicio y notificaciones avisos de cortes con una factura vencida	75.000	31688	42%	25%	11%
	1.200 realizar revisión a usuarios con el servicio suspendido y cortado sin pago	1.200	666	56%	11%	6%
	520 Cortes e identificación predios demolidos y lotes con acometidas con servicio	520	38	7%	5%	0%
	600 apertura de procesos Etapa Persuasiva	600	91	15%	8%	1%
	720 presuntas Defraudación de Fluidos	720	51	7%	5%	0%
Cumplimiento Total =>						92%

4.2 UNIDAD DE CATASTRO DE USUARIOS

La unidad de catastro de usuarios obtuvo un **11%** acumulado en el cumplimiento acumulado al primer trimestre de las metas planteadas para el año 2024, producto del desarrollo de las siguientes acciones programadas:

813.25.01.00245.24

Página 38 de 56

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Garantizar una atención ágil, veraz, oportuna para los usuarios y/o suscriptores	Control y activación de las matrículas nuevas de Ac, Alc y Aseo entre cada periodo	1800	195	11%	100%	11%
Cumplimiento Total =>						11%

4.3 COBROS COACTIVOS

En el primer trimestre de la vigencia 2024, cumplió con el **6%** de las acciones programadas. Se solicita a esta área que realice el reporte de información completo, y también se les recuerda que no se deben hacer cambios al formato establecido para el reporte de información de plan de acción, pues esto induce a errores en la ponderación de los resultados.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Gestión Comercial	Cartera recaudada de procesos coactivos	30	0	0%	0%	0%
	Cobros coactivos aperturados	300	128	43%	9%	4%
	Cobros coactivos suspendidos	180	30	17%	3%	1%
	Cobros coactivos terminados	240	30	13%	3%	0%
	Autos de impulso de procesos: oficios de cobros persuasivos	120	30	25%	5%	1%
Cumplimiento Total =>						6%

4.4 UNIDAD DE FIDELIZACIÓN

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

Esta área obtuvo un **8%** acumulado en el cumplimiento acumulado al primer trimestre de las metas planteadas para el año 2024, producto del desarrollo de las siguientes acciones programadas:

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 39 de 56

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Gestión Comercial	Vincular el mayor número de usuarios y/o suscriptores, en los servicios prestados por la empresa, en el sector rural y urbano municipio de Yopal.	1500	114	8%	100%	8%
Cumplimiento Total =>						8%

4.5 UNIDAD DE P.Q.R

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

Para cumplir con el **16%** del primer trimestre del plan de acción en vigencia 2024, se realizaron las siguientes acciones programadas:

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Garantizar una atención ágil, veraz, oportuna para los usuarios y/o suscriptores	Garantizar la recepción y respuesta a las llamadas telefónicas en recepción	1800	1668	93%	7%	6%
	Desarrollar e implementar en la página web para el registro y seguimiento de PQR 's , herramienta TIC de atención a PQR 's	1	0	0%	7%	0%
	Adquirir artículos institucionales para el usuario que les permita una apropiación o acercamiento por parte de ellos a la empresa, permitiéndoles conocer sus derechos y deberes.	1	0	0%	7%	0%
	Mejorar las instalaciones de la recepción y área de atención al usuario de la Empresa. Igualmente, evaluar un nuevo espacio en otro lugar estratégico de la ciudad para evitarle el desplazamiento al suscriptor y entregarle una buena atención	1	0	0%	7%	0%
	Hacer un plan de medios para invitar a los usuarios a realizar el mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, flotadores, baños	1	0	0%	7%	0%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 40 de 56

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
	Realizar ferias de servicio en los diferentes sectores, en donde se atiendan reclamos y solicitudes de los usuarios como una estrategia de dar solución oportuna a sus inquietudes y facilitar el financiamiento de las deudas con mora menores a 6 meses	12	0	0%	7%	0%
	Brindar de forma especializada y organizada la atención en el Call Center, contando con un ambiente y un conjunto de equipos que hagan posible que la comunicación fluya, siendo la relación entre la empresa y el usuario. Es necesario generar una identificación del usuario con la entidad	1	0	0%	7%	0%
	Seguimiento a la respuesta verbal a los usuarios que visitan la eaaay	8650	1668	19%	7%	1%
	Índice de reclamaciones de acueducto	9555	2345	25%	7%	2%
	Índice de reclamaciones de alcantarillado	3625	848	23%	7%	2%
	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante realización de encuesta	1710	477	28%	7%	2%
	Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios	1539	473	31%	7%	2%
Personal capacitado y competente	Capacitaciones al personal en atención al usuario de la oficina de pqr	2	0	0%	7%	0%
Mejorar la cobertura y reducir la ilegalidad para yopal	Control de matriculas nuevas facturadas - diferencia de suscriptores de un periodo a otro	7	2	29%	7%	2%
Cumplimiento Total =>						16%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 41 de 56

4.6 UNIDAD DE FACTURACIÓN

Esta unidad es la encargada de realizar la medición mediante la toma de lectura en cada uno de los medidores instalados y posteriormente analizar la información registrada en las terminales; facturar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (disposición final) e ingresos de nuevos suscriptores.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024, se cumplió con el **25%** del plan de acción realizando las siguientes acciones programadas durante el año:

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
FACTURACIÓN	FACTURAR CONSUMO POR MEDICION	520000	83334	16%	35%	6%
REDUCCIÓN DE PERDIDA DE AGUA POR FUGAS IMPERCEPTIBLES	IDENTIFICACION DE LA CAUSA DE LA PERDIDA DE AGUA	2800	536	19%	15%	3%
	SEGUIMIENTO A LAS REPARACION DE LAS FUGAS DE AGUA	1500	238	16%	15%	2%
	CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACION AL USUARIO PARA REDUCIR LAS FUGAS EN LOS INMUEBLES	2	0	0%	15%	0%
MEDICIÓN DE PERDIDA DE AGUA POR FUGAS IMPERCEPTIBLES	MANTENER Y SUMINISTRAR INFORMACION MENSUAL SOBRE CONSUMO FACTURADO POR ESTRATO	12	3	25%	20%	5%
CRITICA Y POSCRITICA	VERIFICAR LA POSCRITICA DE PREDIOS DESHABITADOS, LOTES Y EN CONSTRUCCIÓN	12000	4235	35%	15%	5%
FACTURACIÓN	CUMPLIMIENTO DENTRO DEL MES CON EL CRONOGRAM DE FACTURACIÓN	108	27	25%	15%	4%
CRITICA Y POSCRITICA	SEGUIMIENTO Y REPORTES DE LAS ANOMALIAS DE MEDIDORES	4800	0	0%	15%	0%
	Cumplimiento Total =>					25%

 <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>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 42 de 56

4.7 UNIDAD DE TARIFAS

La unidad de tarifas obtuvo un **17%** de cumplimiento de las metas planteadas en el primer trimestre del año 2024, producto del desarrollo de las siguientes acciones programadas:

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Realizar las modificaciones y/o actualizaciones tarifarias para el servicio de acueducto de acuerdo con la normatividad vigente y realizar el reporte y certificación de las tarifas aplicadas en la plataforma SUI	Actualizar la tarifa para el servicio de acueducto de conformidad con el Artículo 125 de la Ley 142 de 1994.	2	1	50%	10%	5%
	Modificar el Costo Medio de tasas ambientales para el servicio público de acueducto, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 54 de la Resolución CRA 688 de 2014.	1	0	0%	10%	0%
	Modificar el Costo Medio de Operación como consecuencia de la variación superior al 5% en los costos unitarios particulares de acueducto, de acuerdo con lo dispuesto en las Resoluciones CRA 688 de 2014, 735 de 2015 y 864 de 2018.	1	0	0%	10%	0%
	Reportar y certificar en la plataforma del Sistema Único de Información - SUI, el formato "Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto".	12	2	17%	20%	3%
Realizar las modificaciones y/o actualizaciones tarifarias para el servicio de alcantarillado de acuerdo con la normatividad vigente y realizar el reporte y certificación de las tarifas aplicadas en la plataforma SUI	Actualizar la tarifa para el servicio de alcantarillado de conformidad con el Artículo 125 de la Ley 142 de 1994.	2	1	50%	10%	5%
	Modificar el Costo Medio de tasas ambientales para el servicio público de alcantarillado, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 55 de la Resolución CRA 688 de 2014.	1	0	0%	10%	0%
	Modificar el Costo Medio de Operación como consecuencia de la variación superior al 5% en los costos unitarios particulares de alcantarillado, de acuerdo con lo dispuesto en las Resoluciones CRA 688 de 2014, 735 de 2015 y 864 de 2018.	1	0	0%	10%	0%
	Reportar y certificar en la plataforma del Sistema Único de Información - SUI, el formato "Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Alcantarillado".	12	2	17%	20%	3%
Cumplimiento Total =>						17%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página **43** de **56**

4.8 UNIDAD DE MICROMEDICIÓN

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

Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad.

4.9 OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

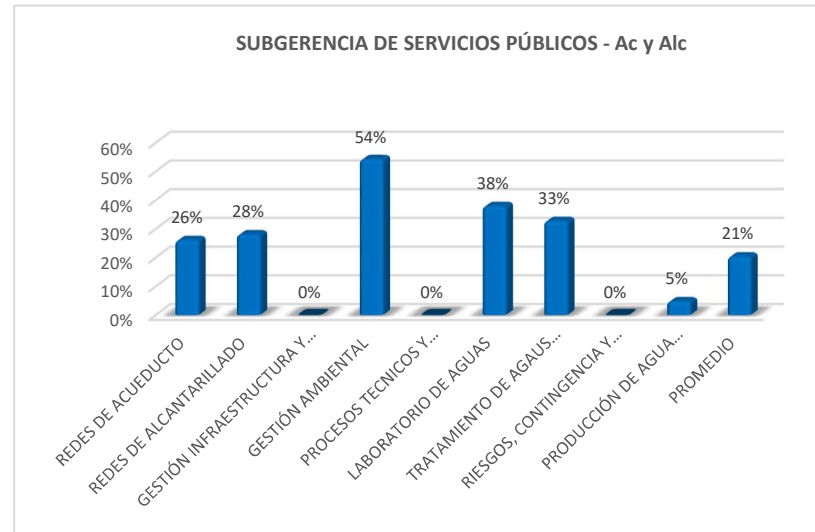
Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad. Se recuerda que en especial esta área debe reflejar las acciones tomadas para dar cumplimiento la Política de Servicios al ciudadano, y política de participación ciudadana en la gestión pública y que se evalúa a través del FURAG en la 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados.

5. SUBGERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

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

Durante el primer trimestre del año 2024, el promedio acumulado del avance logrado en las dependencias que hacen parte de esta dirección fue de **21%** el cual se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

SUBGERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS - Ac y Alc		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	ACUEDUCTO	26%
2	ALCANTARILLADO	28%
3	AGUA NO CONTABILIZADA	0%
4	AMBIENTAL	54%
5	ELECTROMECANICA	0%
6	LABORATORIO DE AGUAS	38%
7	PTAR	33%
8	RIESGOS, CONTINGENCIA Y CAMBIO CLIMATICO	0%
9	PTAP	5%
	PROMEDIO	21%



	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 45 de 56

5.1 UNIDAD REDES DE ACUEDUCTO

Esta unidad es la responsable de garantizar el óptimo funcionamiento de la captación, aducción, tratamiento preliminar y conducción de agua cruda y potable a la planta de tratamiento de agua potable y todos los sectores de la ciudad de Yopal.

Para lograr el **26%** de cumplimiento del plan de acción en la vigencia 2024, se llevaron a cabo las siguientes acciones programadas:

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Garantizar la continuidad del acueducto	construcción, rehabilitación y optimización de redes de acueducto	1500	1074,538	72%	25%	18%
	realizar purgas en la red	80	10	13%	10%	1%
	medición de las presiones en la red de distribución	365	35	10%	10%	1%
	conexión de la Tablona	240	0	0%	5%	0%
	limpieza y mantenimiento de la línea de conducción y pasos elevados	150	39	26%	10%	3%
	renovación o instalación de válvulas e hidrantes en las redes de acueducto	10	0	0%	10%	0%
	mantenimiento de las válvulas e hidrantes de las redes de acueducto	36	0	0%	10%	0%
garantizar la reparación de las fallas en las redes de acueducto	reparación sistemática de fugas en las redes de acueducto	1000	214	21%	10%	2%
	reparación de andenes y vías causadas por la intervención en la reparación de fugas	150	20	13%	10%	1%
Cumplimiento Total =>						26%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 46 de 56

5.2 UNIDAD REDES DE ALCANTARILLADO

Es la encargada de garantizar la operación del sistema de redes de alcantarillado sanitario del municipio de Yopal. Para la vigencia 2024, cumplió con el **28%** de las acciones programadas del plan de acción.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Plan Rutinario de Inspección y mantenimiento preventivo de Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales	Operación y Mantenimiento preventivo de los componentes del sistema de alcantarillado Sanitario, (Colectores, Pozos de Inspección)	1300	689	53%	35%	19%
	Operación y Mantenimiento preventivo de los componentes de Estaciones de Bombeo de aguas residuales (Tableros eléctricos, sistema de bombeo, líneas de flujo)	48	12	25%	35%	9%
Construcción y/o rehabilitación de redes alcantarillado sanitario	Ampliación de redes de alcantarillado sanitario	800	0	0%	15%	0%
	Reposición de tuberías de alcantarillado sanitario	200	12	6%	15%	1%
Cumplimiento Total =>						28%

5.3 UNIDAD PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE

Es la encargada de garantizar la operación del sistema de tratamiento de agua potable de la fuente superficial (panta la vega alterna y conciliada), así como la potabilización de agua subterránea y sus pozos de baja y gran producción del municipio de Yopal. Para la vigencia 2024, cumplió con el **5%** acumulado de las acciones programadas del plan de acción.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Mantenimiento lechos de secado planta definitiva	Retirar material de los lechos proveniente de des arenación y sedimentación (lodo resultante) PLANTA DEFINITIVA.	112	7	6%	33%	2%
Mantenimiento general planta alterna	Retiro de material filtrante contaminado PLANTA ALTERNA.	6	0	0%	33%	0%
Mantenimiento del canal de acceso a la bocatoma Rio Cravo sur en época de lluvias	Retiro de material grueso proveniente del Rio Cravo sur.	12000	1000	8%	34%	3%
Cumplimiento Total =>						5%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 47 de 56

5.4 UNIDAD GESTIÓN AMBIENTAL

Esta unidad es la encargada de responder por el desarrollo de las actividades dirigidas a la protección ambiental dentro del ámbito de cobertura y afectación de los servicios que presta la EAAAY, de acuerdo a la normatividad ambiental vigente. Su cumplimiento en la presente vigencia de las acciones programadas fue del **54%**.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Fortalecimiento institucional de la EAAAY	Informe sobre el resultado del esquema de costos y gastos operacionales del Prestador	1	1	100%	7%	7%
Operación, reposición y mantenimiento de redes	Reposición, Operación y Mantenimiento de los componentes del sistema de alcantarillado Sanitario, (Colectores, Tuberías, Pozos, cajas de Inspección)	1000	560	56%	7%	4%
Aumento de la cobertura del servicio de alcantarillado	Formulación, Estudios, Diseños y Viabilización de los Planes Maestros de Alcantarillado Sanitario y Pluvial del Municipio de Yopal.	1	0	0%	7%	0%
	Estudios y Diseño de Optimización de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales ACTUAL del Municipio de Yopal - evaluación de capacidad instalada y proyecciones	1	0	0%	6%	0%
	Implementación de los estudios y diseños de la optimización de la infraestructura existente de la PTAR	1	0	0%	6%	0%
	Ampliación de Cobertura del Área de prestación del servicio, de aguas residuales por parte de la EAAAY	150	632	421%	6%	25%
Eliminación de puntos de vertimiento	Puesta en funcionamiento Emisario Final PTAR - Descarga Río Charte	1	0	0%	6%	0%
	Elaborar e implementar un plan para el mantenimiento, la limpieza y recuperación del caño Usivar, así como las rondas de protección.	1	0,5	50%	6%	3%
Cumplimiento de las metas de carga contaminante	Operación y mantenimiento de la PTAR	3	1	33%	6%	2%
cumplimiento de las metas de carga contaminante	Caracterizaciones fisicoquímicas y microbiológicas a los puntos de vertimiento existentes y proyectados, así como sus fuentes hídricas receptoras	1	0,25	25%	6%	2%
Educación ambiental	Actividades lúdico-pedagógicas dirigidas al uso eficiente y ahorro del agua	60	30	50%	6%	3%
Gestión del Riesgo del Recurso Hídrico	Actualización de Plan de Emergencia y Contingencia del servicio de acueducto	1	0,25	25%	6%	2%

 <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>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 48 de 56

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Mantenimiento estructuras de captación y tratamiento	Mantenimiento a estructuras de captación y tratamiento de seis (6) sistemas	6	4,5	75%	6%	5%
Reducción de pérdidas	3 estrategias para disminuir pérdidas comerciales .Control y optimización de macromedición .Reducción de submedición mediante optimización de micromedición .Seguimiento y reducción de consumos No Facturados	3	0,6	20%	6%	1%
	2 estrategias para disminuir pérdidas técnicas .Control activo de fugas .Mantenimiento, renovación y reposición de redes	2	0,5	25%	6%	2%
Cumplimiento Total =>						54%

5.5 RIESGOS, CONTINGENCIA Y CAMBIO CLIMATICO

Esta oficina tiene como propósito propender por el bienestar integral en la EAAAY, a través de la gestión de los riesgos a que está expuesto el negocio y que se describen en los planes de emergencias y contingencias.

Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad.

5.6 GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y PÉRDIDAS

Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad.

Respecto de Agua No Contabilizada, presenta una proyección de actividades, pero no nuestra avance de las mismas, e igualmente usan formato de captura de información que no corresponde a la versión en uso. Se recomienda reevaluar las actividades presentadas, de tal manera que estén alineadas con el plan de trabajo establecido con la SSPD.

PROYECTO	ACCIONES PROGRAMADAS	PONDERACIÓN	RESULTADO PONDERACION	META PROGRAMADA	
		%	%	%	UNIDAD
BALANCE HIDRICO	Recopilación de información de fugas reportadas.	13%	0,0%	100,0%	12

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página 49 de 56

PROYECTO	ACCIONES PROGRAMADAS	PONDERACIÓN	RESULTADO PONDERACION	META PROGRAMADA	
		%	%	%	UNIDAD
	Recopilación información agua facturada.	13%	0,0%	100,0%	12
	Recopilación de caudales tratados en plantas	13%	0,0%	100,0%	12
	Cálculo de Balance Hídrico	11%	0,0%	100,0%	12
CAMPAÑA DE DETECCION DE FUGAS	Visitas a campo para detección de fugas.	30%	0,0%	100,0%	5
	Registro de esta información al software de dibujo asistido AutoCAD.	5%	0,0%	100,0%	2
	Reparación de Fugas detectadas.	15%	0,0%	100,0%	2

5.7 LABORATORIO DE AGUAS

Esta área es quien realiza la toma y análisis físico-químico y microbiológico de muestras de agua cruda, tratada y residual bajo la implementación de las directrices de la norma ISO IEC 17025 de 2005 y los protocolos de las normas de análisis de agua potable y aguas residuales. En el primer trimestre de vigencia 2024 presentó un avance acumulado de **38%**. Fue necesario ajustar la ponderación pues los valores asignados sumaban el 100%.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Plan metrológico de equipos de laboratorio	Realizar mantenimiento y calibración de equipos de laboratorio.	100	0,00	0%	12%	0%
Toma y análisis de muestras de laboratorio	Toma de muestras de agua potable	2700	745	28%	18%	5%
	Toma de muestras de agua residual	52	12	23%	18%	4%
	Toma de muestras en Relleno Sanitario Cascajar	28	28	100%	18%	18%
	Toma de muestras de fuentes superficiales y subterráneas	72	15	21%	18%	4%
Proyecto auditoría laboratorio - acreditación de laboratorio	Cumplimiento de requisitos de norma ISO/ IEC 17025:2017	100	90	90%	8%	7%
	Validación de Parámetros	13	0	0%	8%	0%

 <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>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página **50** de **56**

Cumplimiento Total =>

38%

5.8 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 la resolución 631 de 2015 y/o el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de la región. En el primer trimestre de la vigencia 2024, se evidenció un **33%** de cumplimiento acumulado del plan de acción.

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Operación y mantenimiento del sistema de aguas residuales del municipio de Yopal	Operación y mantenimiento preventivo sistema de pretratamiento (Retiro de grasas y arenas, engrase de cribado autolimpiante)	8	3	38%	9%	3%
	Operación y mantenimiento estructuras de los lechos secado (Tratamiento, retiro y disposición de lodos secos)	6	2	33%	6%	2%
	Operación y mantenimiento de sistema de filtración (Cambio y/o engrase de rodamientos, limpieza de aspersores)	4	1	25%	12%	3%
	Operación y mantenimiento de Lagunas de Oxidación (Limpieza de sobrenadantes, control de flujo)	12	3	25%	9%	2%
	Aplicación de Biorremediación estratégica en los procesos unitarios de tratamiento	12	3	25%	12%	3%
Remoción carga orgánica contaminante (Cumplimiento de la Res. 631/2015)	Concentración DBO5 del vertimiento	90	128,03	0%	9%	0%
	Concentración DQO del vertimiento	180	171,5	100%	9%	9%
	Concentración SST del vertimiento	90	NR	0%	9%	0%
	Concentración GRASAS y ACEITES del vertimiento	20	NR	0%	8%	0%
	Concentración Oxígeno Disuelto del vertimiento	2	3,77	100%	8%	8%
Control de flujos de agua residual en el proceso de tratamiento	Medición de caudal afluente y efluente	12	3	25%	9%	2%
Cumplimiento Total =>						33%

Durante la vigencia 2023 se presentó en reiterados informes el no reporte de información correspondiente al control de calidad del agua tratada en al PTAR, mostrando así una insuficiencia en los datos a usarse para el control del proceso y cálculo de tasas retributivas, además de no estar dando cumplimiento en la resolución de CORPORINOQUIA. Por esto, se solicita prestar una mayor atención a este tema para lograr que en esta vigencia no se reiteren los hallazgos encontrados frente a este tema.

	INFORMES				
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16	Tipo de Documento: FORMATO		
			Código: 51.29.06.27		
			Versión 07		

813.25.01.00245.24

Página **51** de **56**

5.9 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. Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad.

Adicionalmente el área Técnica de Acueducto y Alcantarillado presenta la proyección de actividades para el área de catastro, sin presentar avance de dichas actividades para el primer trimestre de esta vigencia. Esta área fue suprimida en el organigrama adoptado el año anterior, por lo cual se deben tomar acciones para incluir las actividades aquí contempladas dentro del plan de acción del área que tenga ahora la responsabilidad de esta información.

PROYECTO	ACCIONES PROGRAMADAS	PONDERACIÓN	RESULTADO PONDERACION	META PROGRAMADA	
		%	%	%	UNIDAD
ACTUALIZAR EL CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO	Visitas a campo para levantamiento de información.	9%	0,0%	100,0%	25
	Transcripción de esta información al software de dibujo asistido AutoCAD.	9%	0,0%	100,0%	25
	Registro de esta información al software ArcGIS.	9%	0,0%	100,0%	25
	Reporte de anomalías del sistema de acueducto en el software ArcGIS.	3%	0,0%	100,0%	800
ACTUALIZAR EL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO	Visitas a campo para levantamiento de información.	5%	0,0%	100,0%	25
	Registro de esta información al software de dibujo asistido AutoCAD.	5%	0,0%	100,0%	25
PROCESOS APOYADOS	Monitoreo de relleno sanitario.	2%	0,0%	100,0%	12
	Edición cartográfica.	3%	0,0%	100,0%	12
	Generación de Plotters.	2%	0,0%	100,0%	20
	Comité Agua no Contabilizada - ANC.	2%	0,0%	100,0%	5
ATENCIÓN A SOLICITUDES	Atención a inspecciones de disponibilidad para matrícula.	21%	0,0%	100,0%	1000
	Respuesta a solicitudes de certificación de disponibilidad de servicios.	8%	0,0%	100,0%	100
	Envío de comunicaciones oficiales ante solicitudes de usuarios.	13%	0,0%	100,0%	240

813.25.01.00245.24

Página 52 de 56

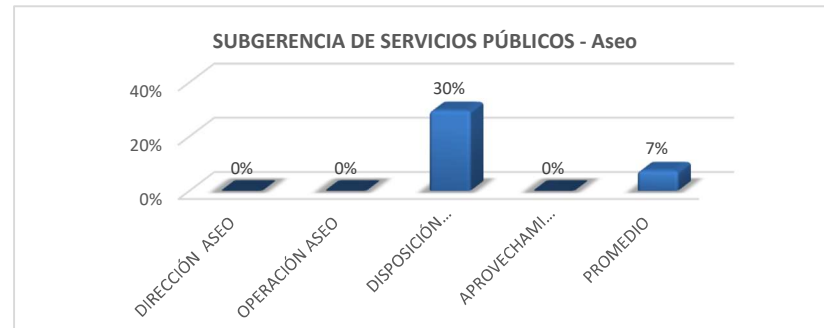
Generación de certificaciones de disponibilidad y requerimientos en cuanto a las redes de Acueducto y Alcantarillado para proyectos de obras como pavimentaciones.	2%	0,0%	100,0%	80
Acompañamiento técnico al desarrollo de obras que involucra las redes de Acueducto y Alcantarillado.	7%	0,0%	100,0%	21

6 SUBGERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS - ASEO

Su función es la de garantizar la eficiente, oportuna y permanente prestación del servicio público domiciliario de aseo, con acatamiento de las leyes y normas técnicas y científicas establecidas.

Para el primer trimestre de la vigencia 2024, el promedio acumulado del avance logrado en las dependencias que hacen parte de la dirección de aseo fue de **7%** el cual se detalla en el siguiente cuadro y gráfico:

SUBGERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS - Aseo		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	DIRECCIÓN ASEO	0%
2	OPERACIÓN ASEO	0%
3	DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	30%
4	APROVECHAMIENTO	0%
PROMEDIO		7%



6.1 DIRECCIÓN DE ASEO

La dirección de aseo es la encargada de planear, dirigir y controlar estratégicamente los procesos que integra, garantizando la prestación eficiente a toda la población con continuidad, calidad y cobertura.

Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información, presenta una proyección de actividades utilizando un formato desactualizado y en el cual nos e incluyen todos los datos necesarios; adicionalmente, se recomienda que ajusten la proyección de actividades según el plan de trabajo y diagnostico presentado por la SSPD. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad.

6.2 UNIDAD DE OPERACIÓN ASEO

Unidad encargada de garantizar oportunamente el óptimo funcionamiento de la operación del servicio de aseo en los componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas del área urbana y rural, además del servicio de corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas en el Municipio de Yopal.

Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información, presenta una proyección de actividades utilizando un formato desactualizado y en el cual nos e incluyen todos los datos necesarios; adicionalmente, se recomienda que ajusten la proyección de actividades según el plan de trabajo y diagnostico presentado por la SSPD. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad.

6.3 UNIDAD DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

La unidad de relleno sanitario, es la encargada de garantizar el óptimo funcionamiento de la operación del servicio de aseo en el componente de disposición final dispuesto para tal fin.

Para cumplir con el **30%** del plan de acción del año en vigencia, se realizaron las siguientes acciones programadas:

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Mejoramiento infraestructura relleno sanitario el cascajar	Mejoramiento y actualización del sistema de pesaje en el relleno sanitario con la construcción y adquisición de un nuevo sistema de pesaje	1	0,1	10%	9%	1%
Sistema de pesaje	Realizar la calibración semestral de equipo de pesaje, que incluya mantenimientos preventivo y correctivo	2	1,5	75%	10%	8%
Mejoramiento infraestructura relleno sanitario el cascajar	Construcción y optimización de infraestructura zona de bascula y fortalecimiento de laboratorio de control de lixiviado en el relleno sanitario el cascajar	1	0,50	50%	5%	2,5%
Cierre y clausura trinchera no 12 en el relleno sanitario cascajar	Continuar con el cierre y clausura trinchera no 12 relleno sanitario	1	0,1	10%	9%	1%
Cumplimiento licencia ambiental	Seguimiento y monitoreo de gases, lixiviados y demás pasivos ambientales	1	0	33%	10%	3%

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 07		

813.25.01.00245.24

Página 54 de 56

Proyecto	Acción Programada	Meta	Resultado	Cumplimiento	Ponderación	Resultado ponderado
Control de pasivos ambientales	Inclusión de actividades que permitan mitigar la presencia de vectores y aumento de olores en la operación diaria del relleno sanitario	300	100,0	33%	15%	5%
Operación y funcionamiento relleno sanitario	Adecuación y conformación de los residuos sólidos y manejo de pasivos ambientales de la operación y funcionamiento del relleno sanitario	55200	14599	26%	25%	7%
Tratamiento de líquidos lixiviados	Diseño de un sistema de tratamiento de lixiviado a través de una consultoría para la formulación de un proyecto que permita obtener recursos para este fin	1	0	10%	5%	1%
Manejo paisajístico	Cumplimiento de primera etapa de compensación de 10 ha ante corporinoquia a través del fortalecimiento del vivero ecológico que se encuentra en el relleno sanitario el cascajar	1	0,3	30%	6%	2%
Mejoramiento infraestructura relleno sanitario el cascajar	Estudios y diseños del sistema de manejo de aguas lluvias y de escorrentía en el relleno sanitario el cascajar	1	0	10%	6%	1%
Cumplimiento Total =>						30%

La información reportada fue presentada en un formato desactualizado. Se recomienda que ajusten la proyección de actividades según el plan de trabajo y diagnóstico presentado por la SSPD. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad.

6.4 APROVECHAMIENTO Y RECICLAJE

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

Para el primer trimestre del 2024 esta área no presenta reporte de información, presenta una proyección de actividades utilizando un formato desactualizado y en el cual nos e incluyen todos los datos necesarios; adicionalmente, se recomienda que ajusten la proyección de actividades según el plan de trabajo y diagnóstico presentado por la SSPD. Se solicita al líder del proceso que tome acción correctiva y en un término no mayor de siete días se remita el documento corregido y diligenciado en su totalidad.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Como consolidado del primer trimestre de la vigencia 2024, se obtuvo un cumplimiento promedio por parte de las direcciones de la EAAAY EICE ESP del **11%** gracias al trabajo integrado de todas las direcciones y oficinas de la empresa, basados en proyectos y acciones para mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.



- Es muy importante que las diferentes áreas reporten la información de avance de plan de acción dentro del cronograma y formato establecido para tal fin, esto permite generar los informes y alertas de manera eficiente.
- Es indispensable que cada director de proceso realice seguimiento al avance en el cumplimiento de las metas escritas en su plan de acción, para lograr un desarrollo eficiente del mismo y obtener los resultados esperados para así implementar acciones de mejora, se invita a generar compromisos tangibles y registrarlos en un documento que deberá ser remitido a esta oficina y así poder realizar seguimiento al cumplimiento.
- Se recomienda a cada una de las direcciones de la empresa realizar un análisis más detallado y claro de las actividades realizadas durante cada trimestre del año, ya que muchas oficinas presentan información corta y sin análisis del objetivo alcanzado en las actividades descritas acumuladas del plan de acción 2024.
- 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. Adicionalmente, se solicita que la evidencia de la reunión realizada y los compromisos adquiridos sea remitida a la unidad de planeación.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

813.25.01.00245.24

Página **56** de **56**

- Se recomienda no alterar las fórmulas ni el formato destinado para diligenciar la información correspondiente al plan de acción, ya que al manipularlos se puede incurrir en errores en la verificación y análisis de porcentaje de avance logrado. Se recuerda que cualquier modificación de información registrada se debe pedir autorización.
- Se recuerda que la totalidad del formato "PLAN DE ACCIÓN 51.02.03.01 Versión: 05" debe ser diligenciado. Por lo cual, si para alguno de los campos no se cuenta con información, debe reportarse la debida explicación en el espacio para observaciones.
- Durante las vigencias 2022 y 2023 se realizó advertencia del bajo monitoreo de la calidad del agua residual cruda y tratada. Es necesario recordar que con los datos reportados se realizan análisis de operación y funcionamiento de la planta de aguas residuales, además de ser un insumo importante en la autodeclaración de las tasas retributivas. El no reporte de información se constituye como riesgos de gestión de calificación media a alta; adicionalmente, no se cuenta con los datos básicos para diferentes informes, toma de decisiones y reportes a CORPORINOQUIA, tales como el pago de tasas retributivas.
- Se recomienda que la subgerencia de servicios públicos – Dirección de Aseo presente la articulación de sus planes de acción con la planeación estratégica ya que durante y posterior a las mesas de trabajo realizadas en la vigencia 2023 donde se tocó este tema, no presentaron objetivos, actividades, metas, indicadores y en general ninguna información proyectada en el tiempo.
- Es necesario dar mayor atención a los proyectos orientados a la disminución del agua no contabilizada, pues esta área presenta el menor porcentaje de cumplimiento de metas, aun cuando lo allí proyectado no era muy alto respecto de las necesidades de disminuir el índice de agua no contabilizada que asciende a 52%.
- Teniendo en cuenta que para este primer informe se presentaron varias novedades de alteraciones del formato "PLAN DE ACCIÓN 51.02.03.01 Versión: 05" o reporte de información en versiones anteriores del mencionado documento, no se imprimirán las fichas de cada área para anexarlas al presente informe, sino que dichos documentos serán impresos y firmados finalizando el mes de mayo, momento en el cual se hayan reportado y ejecutado las acciones de mejora de cada área.
- Se solicita al área Jurídica que realice inclusión y reporte de las actividades de Control Interno Disciplinario, esto respecto de planeación estratégica, plan de acción, indicadores, mapa de riesgos, y políticas.

Sin otro particular,



ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Elaboró: Adriana Cristina Rosas V. // Profesional Unidad Planeación