


 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

Página 1 de 77

## **PLAN DE ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2024**

**“Consolidar una empresa con CALIDAD, EFICIENCIA y SOSTENIBILIDAD a mediano y largo plazo, con compromiso AMBIENTAL Y SOCIAL de la mano de sus trabajadores y usuarios con el respaldo de las entidades territoriales y nacionales.”**



Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.I.C.E. - E.S.P.

	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

Página 2 de 77

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>I. OBJETIVO DEL PLAN</b> .....	<b>6</b>
<b>II. DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD</b> .....	<b>6</b>
<b>III. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES 2020-2023</b> .....	<b>14</b>
<b>1. INDICADORES TÉCNICO OPERATIVOS</b> .....	<b>14</b>
<b>2. INDICADORES COMERCIALES</b> .....	<b>17</b>
<b>3. INDICADORES ADMINISTRATIVOS</b> .....	<b>19</b>
<b>4. INDICADORES FINANCIEROS</b> .....	<b>20</b>
<b>IV. PLAN ESTRATÉGICO</b> .....	<b>21</b>
<b>1. MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	<b>21</b>
1.1 NATURALEZA JURIDICA DE LA EMPRESA .....	<b>21</b>
1.2 NUMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA .....	<b>21</b>
1.3 MISION .....	<b>21</b>
1.4 VISION .....	<b>22</b>
1.5 PRINCIPIOS ETICOS EMPRESARIALES.....	<b>22</b>
<b>2. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2030</b> .....	<b>23</b>
<b>3. POLÍTICAS MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG</b> .....	<b>23</b>
<b>4. OBJETIVO DEL PLAN</b> .....	<b>24</b>
4.1 OBJETIVO GENERAL .....	<b>24</b>
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	<b>24</b>
<b>5. ESTRATEGIAS DEL PGR E INDICADORES</b> .....	<b>24</b>
<b>V. PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS</b> .....	<b>25</b>
<b>1. TABLERO DE PLANEACIÓN</b> .....	<b>25</b>
<b>2. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN</b> .....	<b>30</b>
<b>3. PLAN OPERATIVO DE INVERSIONES</b> .....	<b>77</b>

	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

## 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.*

	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

*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 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...”. La Empresa presenta informe general de la vigencia 2023, al igual que los objetivos, y estrategias conforme a las metas anuales durante el período de proyección 2023 de acuerdo a los indicadores referidos en la normatividad legal vigente.

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"

El presente Plan Estratégico para la EAAAY EICE ESP, es el resultado de un trabajo colaborativo y participativo con los trabajadores de todas las áreas. El cual tiene por objetivo el desarrollo integral de la empresa, a partir de la implementación de acciones encaminadas a fortalecer el gobierno corporativo, bajo un 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, que sin duda contribuyen al cumplimiento del objeto misional y la visión corporativa, asegurando servicios de calidad con la continuidad y cobertura que requiere el municipio de Yopal.

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 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.

Como resultado de la Auditoría Financiera y de Gestión a la EAAAY EICE ESP - Vigencia 2022 realizada por la Contraloría Departamental de Casanare, se estableció un plan de mejoramiento orientado a la armonización del Plan estratégico 2021-2030, el Plan de Gestión y Resultados y los planes de acción. En ese contexto, se aprueba un procedimiento a fin de integrar y alinear el PEI, el PGR y el plan de acción, producto de mesas de trabajo con directores, profesionales y líderes del proceso.

	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

Página 5 de 77

Teniendo en cuenta el resultado obtenido con la articulación de las herramientas estratégicas de la entidad, la alta dirección determinó una operación de la empresa a través del “escenario 1. Negocio actual” descrito en el capítulo 6 “escenarios y modelo financiero” del documento “Plan Estratégico EAAAY E.I.C.E E.S.P. 2021 – 2030” y actualización del plan de implementación, con base en un esquema de soluciones estratégicas derivado del diagnóstico situacional en los componentes Técnico Operativo, Comercial, Tarifario, TICs, jurídico, ambiental, social y financiero, realizado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

De esta manera, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP, actualizó y aprobó mediante Acta No. 02 de 18 de junio de 2024 el Plan anual de Gestión y Resultados, en cumplimiento a lo previsto en el parágrafo del artículo 52 de la Ley 142 de 1994 y acorde con la metodología consagrada en la Resolución CRA 906 de 2019, modificada por la Resolución CRA 926 de 2020, cuyo fundamento es la medición del nivel de riesgo.

	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

## I. OBJETIVO DEL PLAN

Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con estándares de calidad, continuidad y cobertura cumpliendo con la normatividad que le aplique enmarcado en el principio de la transparencia y la austeridad del gasto, teniendo en cuenta la operación especial del sistema de acueducto por el funcionamiento de los sistemas de potabilización provisionales y el definitivo. Fomentando la cultura de la transparencia en cada una de las actuaciones de los funcionarios y contratistas que hacen parte integral de nuestros procesos, desarrollando el sentido de pertenencia por nuestra Empresa e impulsando el crecimiento de nuestro talento humano, aplicando tarifas justas y actualizadas a nuestros suscriptores en busca del equilibrio financiero y la sostenibilidad en el tiempo, la conservación del medio ambiente y la mejora de los canales de comunicación con nuestros usuarios descentralizando la atención, serán nuestra prioridad para satisfacer sus necesidades como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios.

## II. DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD

### Reseña Histórica

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.



	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

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 la construcción del paso elevado el grande. Así se consolida el sistema alterno 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 (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 36 meses (hasta aproximadamente septiembre 2026), se reciben los residuos de 15 municipios incluido Yopal. Se presta el servicio de recolección con 5 vehículos operativos 2 vehículos en mantenimiento, adicionalmente se ejecutan actividades de barrido y limpieza urbana, y poda de árboles. En el año 2022 se adquirió 1 vehículo compactador y en el año 2023 se adquirieron 2 camionetas satélites para fortalecer el servicio de recolección.

### Toma de Posesión

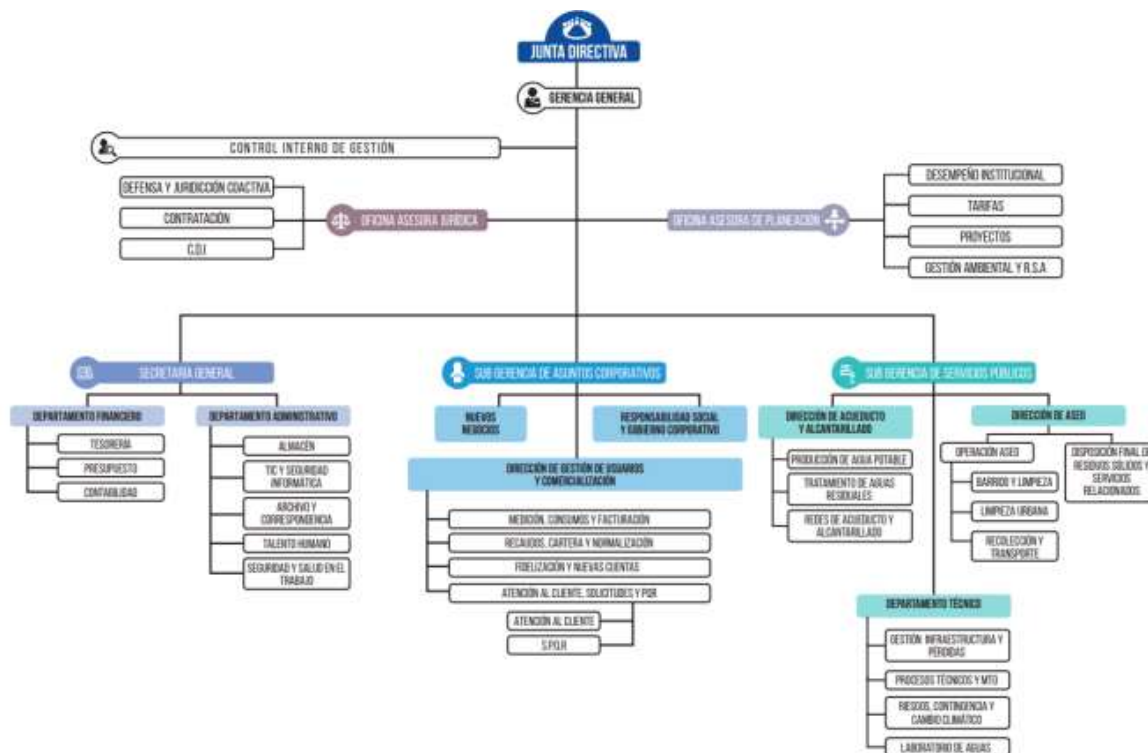
La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD-20231000620935 del 4 de octubre de 2023, ordenó nuevamente la toma de posesión e intervención de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP (EAAAY EICE ESP), bajo las causales **59.1** y **59.7** del artículo 59 de la Ley 142 de 1994 “(...) 59.1 Cuando la empresa no quiera o no pueda prestar el servicio público con la continuidad y calidad debidas, y la prestación sea indispensable para preservar el orden público o el orden económico, o para evitar perjuicios graves e indebidos a los usuarios o a terceros. (...) Causal 59.7. Si, en forma grave, la empresa ha suspendido o se teme que

pueda suspender el pago de sus obligaciones mercantiles (...)".

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) definió un diagnóstico integral de los distintos componentes de la empresa *técnicos-operativos, administrativos, comerciales, financieros, sociales, ambientales y jurídicos*, que dan a conocer la situación real, los problemas, las áreas de oportunidad y las posibles soluciones estratégicas en el corto, mediano y largo plazo, con la finalidad que permitan su sostenibilidad en el tiempo. En dicho diagnóstico, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) identificó 218 situaciones críticas, de las cuales 112 se encuentran en riesgo mayor. Diagnóstico que fue socializado ampliamente a la comunidad Yopaleña el 30 de enero de 2024 y sobre el cual está trabajando la empresa.

### Estructura Organizacional

Bajo el proceso de intervención se procedió a la verificación de la estructura organizacional y planta de personal de la EAAAY EICE E.S.P. teniendo en consideración el proceso de modernización empresarial sustentado en las directivas 002, 003, 004, 005 y 006 del año 2022 y 01 de la vigencia 2023 expedidas por la Junta directiva de la Empresa, así como las decisiones adoptadas por el Juez Administrativo en el marco de la Acción Popular No. 850013333-044- 2023-00010-00. Como resultado del análisis, la Agente Especial designada para la Empresa, mediante Resolución No. 1924 de noviembre 27 de 2023, deja sin efecto la Directiva 01 de junio 19 de 2023 expedida por la junta directiva de la Empresa, *por medio de la cual se aprobaban algunas modificaciones a la estructura organizacional y planta de cargos*. Quedando vigentes las directivas 002, 003, 004, 005 y 006 del año 2022, soportadas actualmente en un estudio técnico, que comprende la siguiente estructura organizacional, que se encuentra publicada en la página web de la Empresa.



Fuente: [www.eaaay.gov.co//media/3mbd0ghb/organigrama-aaaay-final-pdf.pdf](http://www.eaaay.gov.co//media/3mbd0ghb/organigrama-aaaay-final-pdf.pdf)



### Conformación y distribución Planta de personal



### Distribución Por Categorías

Los trabajadores se encuentran distribuidos en diferentes áreas de la Empresa, concentrándose principalmente en el nivel asistencial con 251 trabajadores, seguidos por el técnico y profesional:

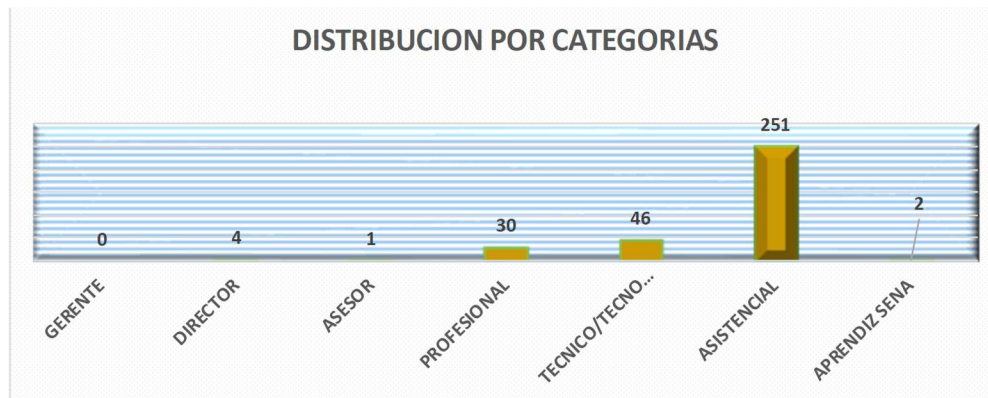


Ilustración 1 Distribución de trabajadores por categorías. Fuente Oficina Talento Humano Diciembre 2023

El nivel asistencial está compuesto por: secretarías, recepcionista, auxiliar administrativo-operativo, operador de planta, Coordinador, conductor, inspector, fontanero, mensajero, obreros, servicios generales, basculista, tripulantes, patiero.

### Personal Por Direcciones

La mayor parte del personal se agrupa en la subgerencia de servicios públicos que la componen las direcciones Técnica y de Aseo, concentrando un gran número del nivel asistencial para la prestación del servicio.



Ilustración 2 Distribución de personal por direcciones. Fuente Oficina Talento Humano diciembre 2023

## Edad

Las edades del personal de la EAAAY se concentran entre los 40 a 49 años, existiendo 13 trabajadores entre los 60 a 71 años.

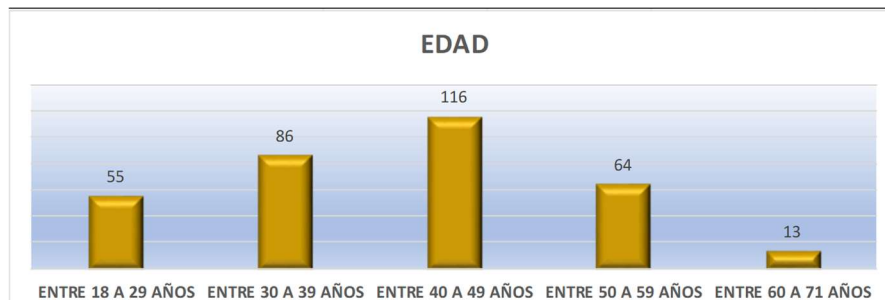


Ilustración 3 Edades del personal de la EAAAY. Fuente Oficina Talento Humano Diciembre 2023

## Género

Los cargos en la EAAAY están distribuidos en 130 mujeres y 204 hombres, concentrados principalmente en el nivel operativo.



Ilustración 4 Distribución de cargos en la EAAAY, en cuanto a géneros. Fuente Oficina Talento Humano Diciembre 2023

## Rotación De Personal

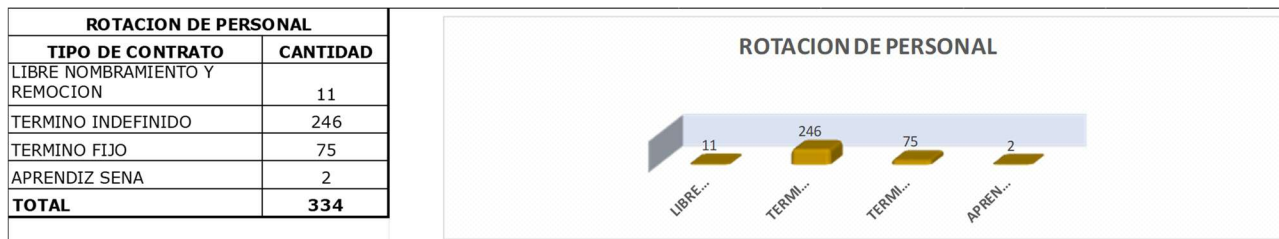


Ilustración 5 Rotación de personal de la EAAAY. Fuente Oficina Talento Humano Diciembre 2023

## Estados Financieros 2022-2023

	2022	2023
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>19.430.584.820</b>	<b>20.954.538.678</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO</b>	<b>3.497.499.392</b>	<b>6.068.781.551</b>
CAJA	-	-
DEPÓSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	952.400.905	2.793.663.573
EFFECTIVO DE USO RESTRINGIDO	2.545.098.488	3.275.117.978
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>4.624.523.219</b>	<b>4.828.393.688</b>
VENTA DE BIENES	37.765.862	46.969.787
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	-	-
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	5.293.409.470	5.569.349.882
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	725.094.651	36.751.363
DETERIORO ACUMULADO DE CUENTAS POR COBRAR (CR)	(1.431.746.764)	(824.677.344)
<b>PRÉSTAMOS POR COBRAR</b>	<b>819.022.768</b>	<b>775.338.005</b>
PRÉSTAMOS CONCEDIDOS	819.022.768	775.338.005
<b>INVENTARIOS</b>	<b>1.298.479.076</b>	<b>1.168.790.028</b>
MERCANCÍAS EN EXISTENCIA	203.585.450	180.790.836
MATERIALES Y SUMINISTROS	1.102.563.494	995.669.059
DETERIORO ACUMULADO DE INVENTARIOS (CR)	(7.669.867)	(7.669.867)
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>9.191.060.365</b>	<b>8.113.235.406</b>
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	6.345.789.365	5.355.773.083
DERECHOS DE COMPENSACIONES POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	2.845.271.000	2.757.462.323
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>50.293.987.067</b>	<b>128.926.616.518</b>

	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

Página 12 de 77

	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>36.616.745.219</b>	<b>112.490.437.090</b>
TERRENOS	1.819.906.959	1.819.906.959
BIENES MUEBLES EN BODEGA	520.830.195	449.382.043
EDIFICACIONES	2.893.990.656	2.893.990.656
REPUESTOS	223.813.379	23.490.002
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	47.101.272.620	125.158.868.642
REDES, LÍNEAS Y CABLES	14.696.899.976	14.696.899.976
MAQUINARIA Y EQUIPO	3.109.165.685	3.253.019.880
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	621.815.062	686.795.131
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	535.520.549	532.000.549
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	1.017.383.343	1.003.394.627
EQUIPOS DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	6.693.445.803	6.486.952.980
EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERÍA	21.864.838	21.864.838
DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	(42.639.163.845)	(44.536.129.192)
<b>ACTIVOS INTANGIBLES DISTINTOS A PLUSVALÍA</b>	<b>458.911.344</b>	<b>667.466.722</b>
ACTIVOS INTANGIBLES	1.875.024.031	2.075.226.061
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE ACTIVOS INTANGIBLES (CR)	(1.416.112.687)	(1.407.759.339)
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>13.218.330.503</b>	<b>15.768.712.706</b>
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	1.063.458.000	928.093.000
ANTICIPOS SOBRE CONVENIOS Y ACUERDOS	9.007.019.279	11.970.029.085
RECURSOS ENTREGADOS EN ADMINISTRACIÓN	3.147.853.224	2.870.590.621
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>69.724.571.887</b>	<b>149.881.155.196</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	-	-
LITIGIOS Y DERECHOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1.089.875.393	1.089.875.393
BIENES RETIRADOS	207.359.639	207.359.639
EJECUCIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN	31.729.414.017	(31.729.414.017)
EJECUCIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN		(1.089.875.393)
DEUDORAS DE CONTROL POR EL CONTRARIO	(33.026.649.049)	31.522.054.378

**Tabla 1. Estado Financiero 2022-2023. Estado de situación financiera: Activo**

**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

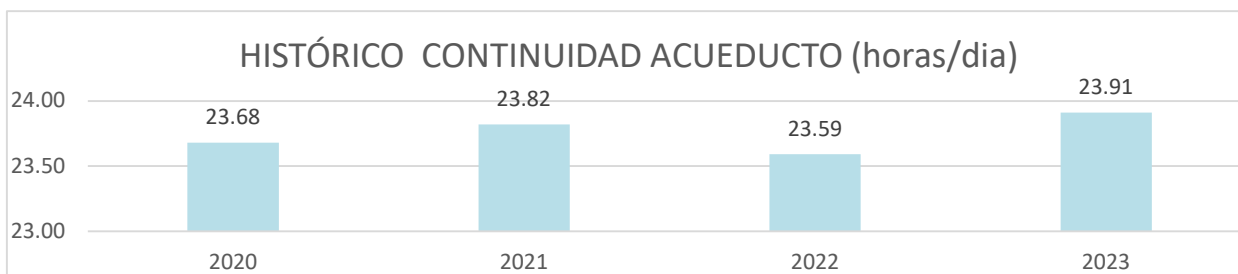
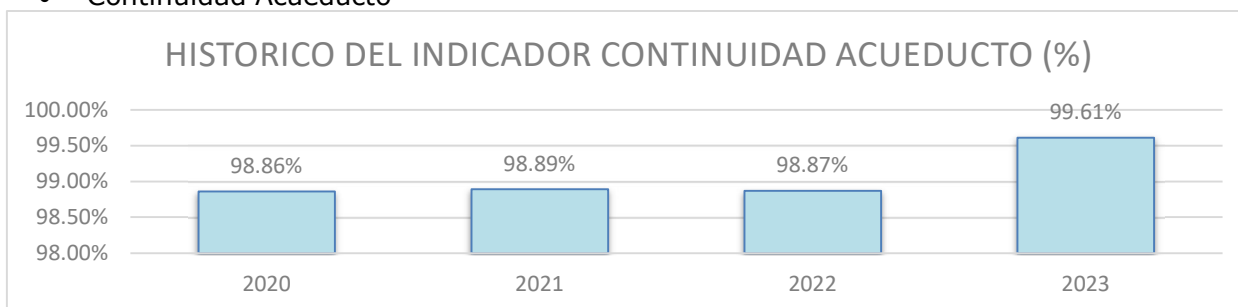
	2022	2023
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>18.166.078.606</b>	<b>35.599.861.501</b>
<b>PRESTAMO POR PAGAR</b>	-	<b>2.388.445.222</b>
FINANCIAMIENTO INTERNO A CORTO PLAZO	-	2.388.445.222
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>8.529.371.379</b>	<b>16.750.757.633</b>
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	1.415.078.380	-
RECURSOS A FAVOR DE TERCEROS	855.597.262	722.308.686
-	-	-
DESCUENTOS DE NÓMINA	-	3.414.193
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	318.893.382	99.052.705
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	2.384.181.497	831.146.477
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA	19.600.000	33.177.000
CREDITOS JUDICIALES	-	8.718.251.116
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	3.536.020.857	6.343.407.456
<b>BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS</b>	<b>2.888.044.549</b>	<b>3.118.395.757</b>
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A CORTO PLAZO	2.888.044.549	3.118.395.757
<b>PROVISIONES</b>	<b>6.748.662.678</b>	<b>13.342.262.890</b>
LITIGIOS Y DEMANDAS	5.149.625.553	11.543.989.881
PROVISIONES DIVERSAS	1.599.037.124	1.798.273.008
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>11.938.886.459</b>	<b>15.044.180.741</b>
<b>PRESTAMO POR PAGAR</b>	-	-
FINANCIAMIENTO INTERNO A CORTO PLAZO	-	-
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>11.938.886.459</b>	<b>15.044.180.741</b>
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	11.817.274.885	14.922.569.167
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	121.611.574	121.611.574
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>30.104.965.065</b>	<b>50.644.042.242</b>
<b>PATRIMONIO</b>	<b>39.619.606.822</b>	<b>99.237.112.954</b>
<b>PATRIMONIO DE LAS EMPRESAS</b>	<b>39.619.606.822</b>	<b>99.237.112.954</b>
CAPITAL FISCAL	39.901.767.731	39.779.065.193
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	- 291.368.912	70.665.843.330
RESULTADO DEL EJERCICIO	9.208.003	- 11.207.795.569
<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<b>69.724.571.887</b>	<b>149.881.155.196</b>

Tabla 2 Estado Financiero 2022-2023. Estado de situación financiera: Pasivo

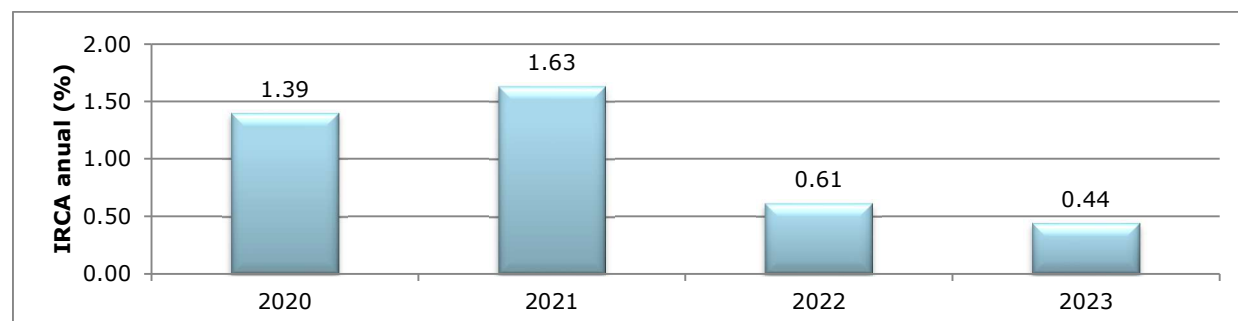
### III. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES 2020-2023

#### 1. INDICADORES TÉCNICO OPERATIVOS

- Continuidad Acueducto



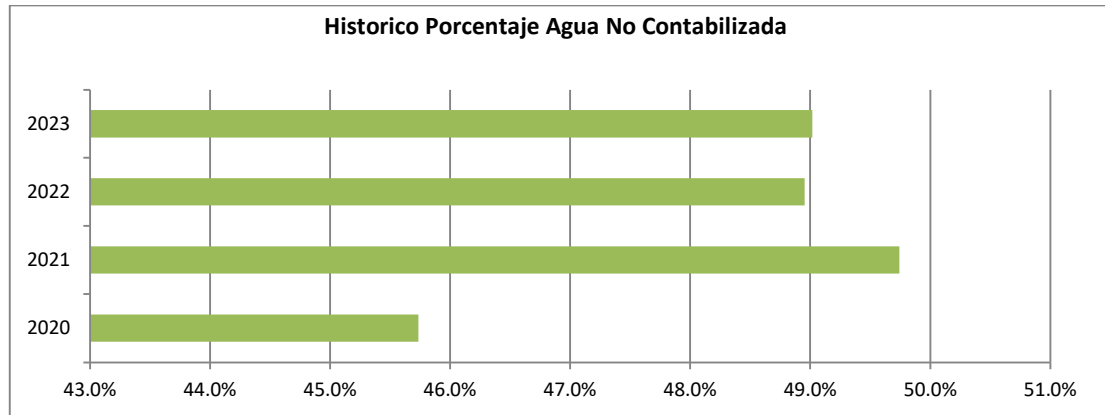
- Calidad de agua IRCA



Este indicador presenta una tendencia a la mejora, lo que ha surgido de la operación continua de los sistemas de potabilización de emergencia y la entrada en operación de la planta definitiva; además de las actividades continuas de purga de las redes de distribución y mantenimiento de puntos de monitoreo, de válvulas e hidrantes.

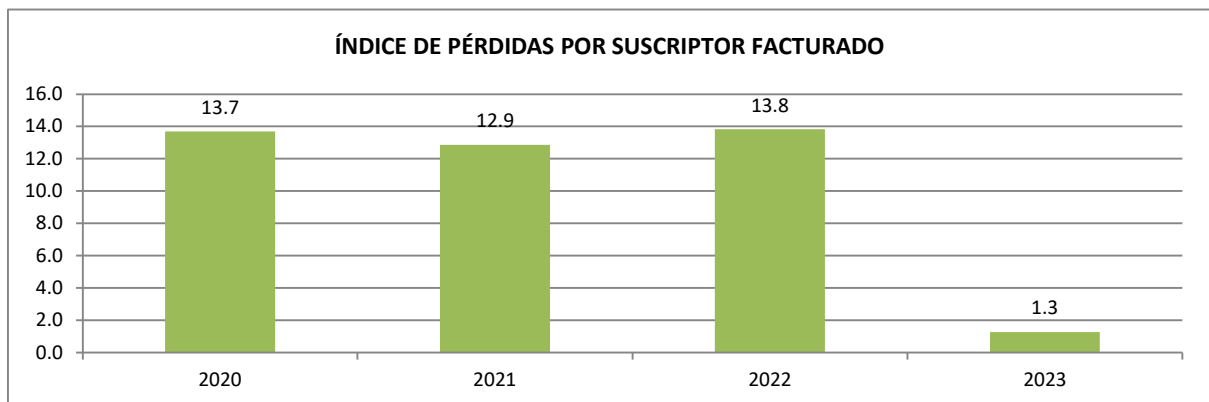


- Índice de agua no contabilizada

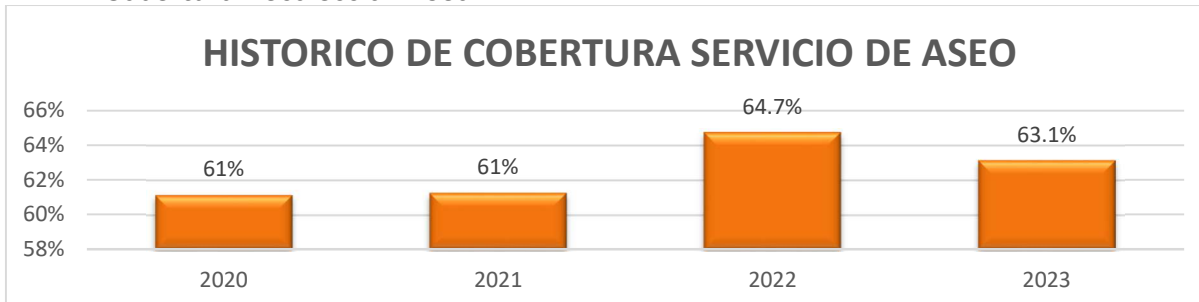


La oficina de facturación cumple con las actividades de recuperación en lo que tiene que ver con la facturación por promedio a los predios que están habitados con medidores frenados o en mal estado, de igual forma en el proceso de poscritica se revisan los predios que no tuvieron consumo para identificar la causa, reportar las novedades a las oficinas de cartera y medidores, así mismo se tienen en cuenta para facturar promedio en el periodo siguiente. Es necesario la instalación de micro medición en la ciudadela la bendición, sector donde se identifica gran cantidad de desperdicio de agua. Adicionalmente, es necesario el cambio de medidores que ya cumplieron su vida útil, no solo los que muestran alguna novedad en la medición.

Desde la unidad de cartera se realiza seguimiento y gestión de ilegales y grandes consumidores, y desde la unidad técnica se viene trabajando en proyectos tendientes a la mejora del sistema hidráulico de Acueducto incluyendo la conducción y las redes de distribución.



- Cobertura Recolección Aseo



- Continuidad Aseo

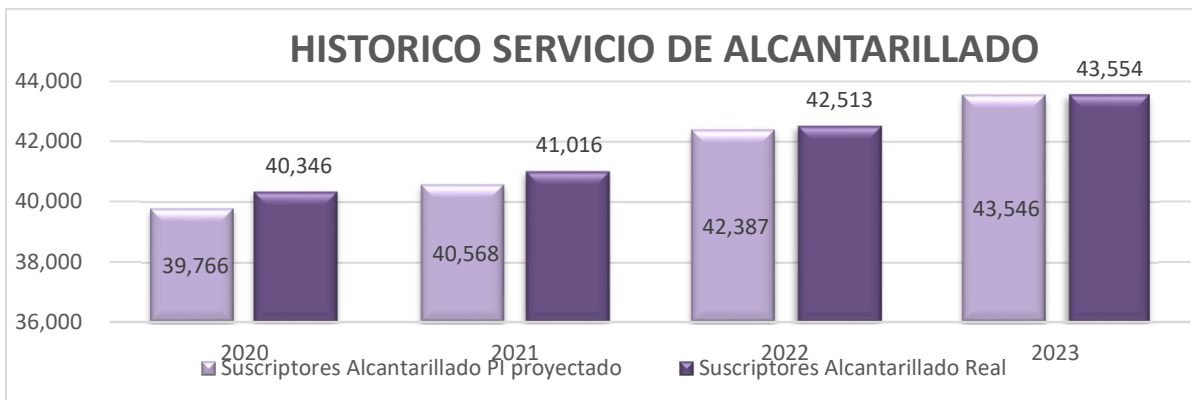
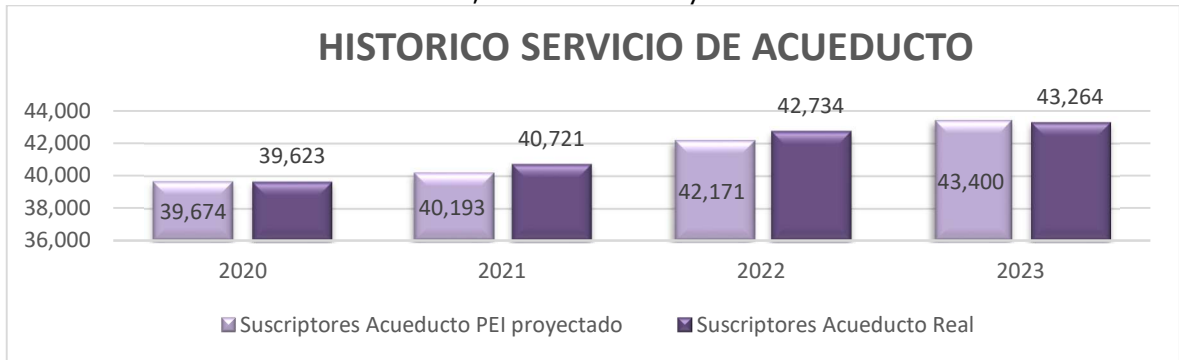


- Disposición final

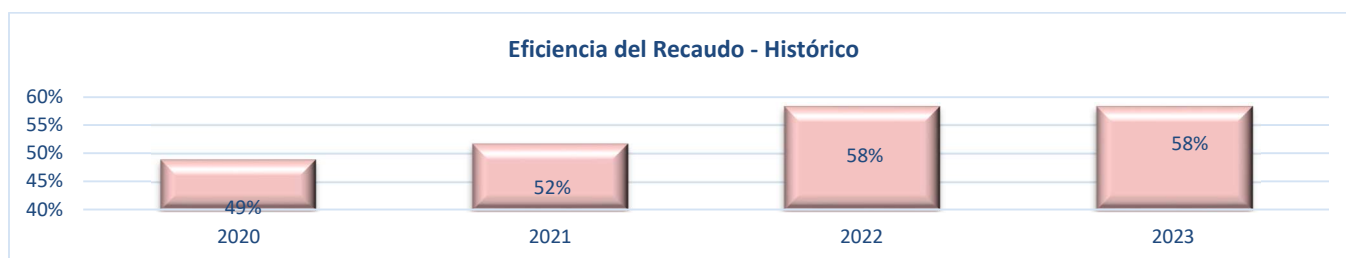


## 2. INDICADORES COMERCIALES

- Cobertura Comercial Acueducto, Alcantarillado y Aseo



- Eficiencia del recaudo Acueducto, Alcantarillado y Aseo



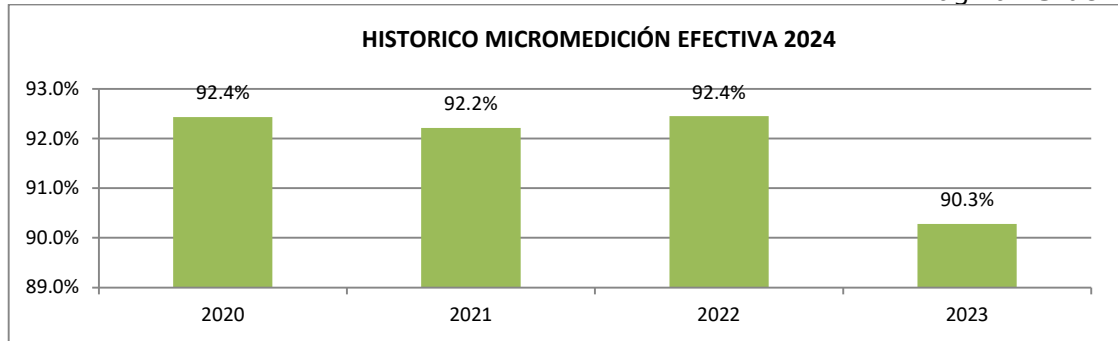
Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.

- Cartera

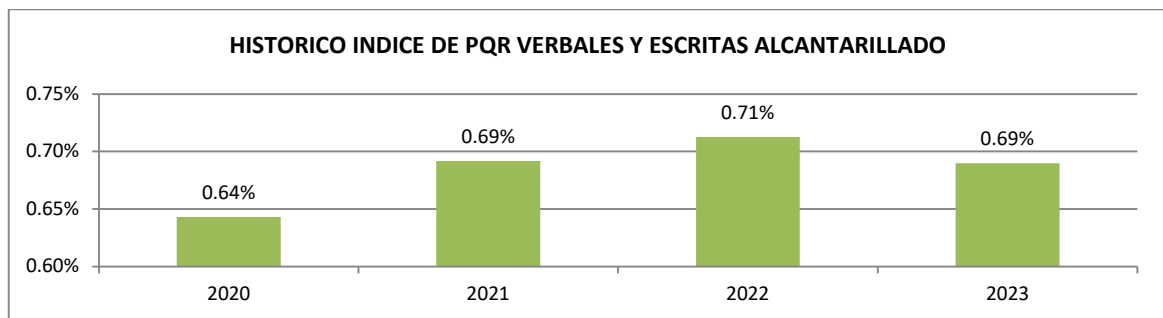
CARTERA FACTURADA ACTIVA POR EDADES ACUEDUCTO-ALCANTARILLADO Y ASEO				
Edades	2020	2021	2022	2023
<b>Cartera No Vencida</b>	<b>1.662.450.377,00</b>	<b>1.524.583.746,00</b>	<b>1.358.476.605,00</b>	<b>1.504.850.672,00</b>
cartera de 1 a 30 días	147.359.672,00	266.442.498,00	164.234.000,00	164.258.319,00
cartera de 31 a 60 días	119.788.228,00	94.951.798,00	96.158.182,00	86.722.109,00
cartera de 61 a 90 días	103.767.910,00	97.683.521,00	96.469.620,00	66.136.584,00
cartera de 91 a 120 días	106.351.786,00	45.424.624,00	43.750.017,00	69.092.664,00
cartera de 121 a 150 días	58.953.911,00	49.550.496,00	36.970.252,00	53.632.843,00
cartera de 151 a 180 días	43.908.108,00	48.428.814,00	28.017.625,00	43.379.885,00
cartera de 181 a 360 días	601.193.011,00	216.922.656,00	265.772.891,00	263.681.747,00
cartera mayor a 360 días	840.601.456,00	1.129.278.333,00	1.135.070.349,00	1.291.934.330,00
<b>Total</b>	<b>3.684.374.459,00</b>	<b>3.473.266.486,00</b>	<b>3.224.919.541,00</b>	<b>3.543.689.153,00</b>
<b>CARTERA VENCIDA</b>	<b>2.021.924.082,00</b>	<b>1.948.682.740,00</b>	<b>1.866.442.936,00</b>	<b>2.038.838.481,00</b>

- Cobertura de Micromedición Efectiva

Indica el porcentaje de micromedidores que se encuentran funcionando frente a los micromedidores instalados.



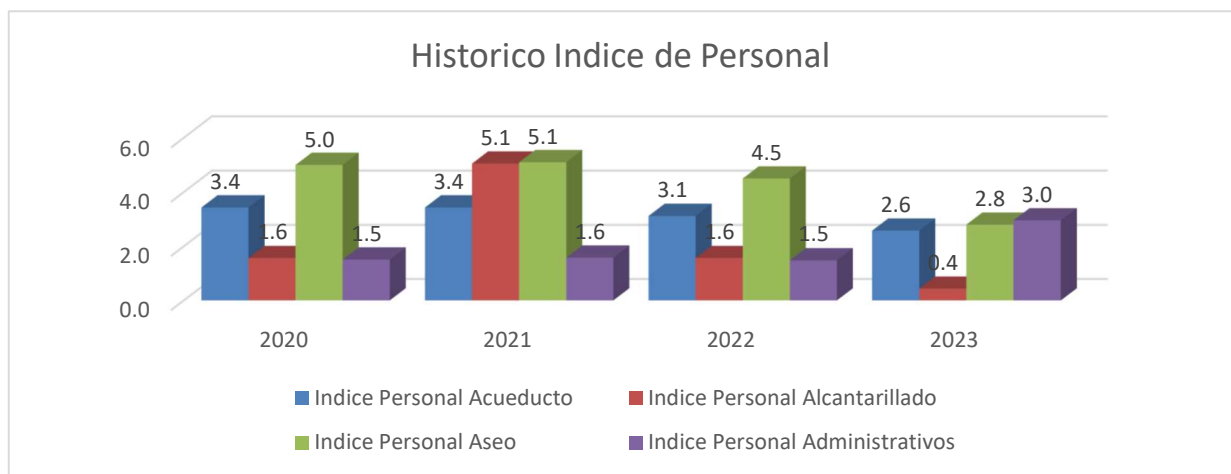
- Índice de Peticiones, Quejas y Reclamos



### 3. INDICADORES ADMINISTRATIVOS

- Índice de Personal Acueducto, Alcantarillado


Indica el número de empleados por cada 1000 usuarios de la Empresa



### 4. INDICADORES FINANCIEROS

Grupo Indicador	Indicador	Formula	2023	2022	Interpretación	Ideal
Liquidez	Razón Corriente	Activo Cte/pasivo cte	0,59	1,07	Por cada peso que debe la EAAAY, tiene 0,59 pesos para pagar o respaldar deudas de corto plazo	Indicador superior a 1
	Prueba ácida	(activo cte-inventario)/ pasivo corriente	0,56	1,00	ante una eventualidad o contingencia la EAAAY, tiene 0,56 para respaldar cada peso de deudas inmediatas.	Indicador superior a 1
	Capital neto de trabajo	Activo Cte - pasivo cte	(14.645.322.823)	1.264.506.215	La entidad cuenta con capital de trabajo para afrontar las operaciones.	positivo
Actividad	Rotación de cartera	(Cuentas comerciales por cobrar promedio x 360 )/ Ventas netas	39		La EAAAY tarda en promedio 39 días en recaudar la cartera	
	Rotación de activos totales	ingresos de actividades ordinarias / activo total promedio	0,39			
Endeudamiento y solvencia	Ratio de Endeudamiento	Pasivo / patrimonio	0,51	0,76	Muestra el nivel de proporción financiación ajena que posee la EAAAY frente a su patrimonio	< 1
	Nivel de Endeudamiento	Pasivo / activo	34%	43%	Los activos de la EAAAY se apalancan en un 34% con financiación de terceros	<50%
	Concentración de pasivos corriente	Pasivo corriente / pasivo total	70%	60%	el 70 % del pasivo, es exigible a menos de un año	
Rentabilidad	Margen Bruto	Ganancia bruta/ingresos de actividades ordinarias	22%	22%		
	Margen Neto	Resultado del período/ingresos actividades ordinarias	-25,87%	0,02%		
	EBITDA	Utilidad + intereses+impuestos+d depreciación+ amortización + ó-deterioro	2.062.793.373	2.641.256.678	Permite identificar si la empresa genera flujo de caja mostrando el beneficio neto de la empresa antes de gastos que no generan salida de dinero en el periodo y gastos financieros.	
	ROA	Resultados del ejercicio antes de impuestos/activos totales	-7,2%	2,3%	Por cada peso invertido en activos, la empresa genera -7,2 centavos durante un año contable; equivalente a rentar el -7,2 % de sus activos	



	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

Página 21 de 77

Grupo Indicador	Indicador	Formula	2023	2022	Interpretación	Ideal
	ROE	Beneficios netos de la empresa/ promedio patrimonio	-28,13%	0,02%	Por cada peso del patrimonio propio de la entidad, la empresa genera -28,13 centavos durante un año contable; equivalente a rentar el -28,13 % de su patrimonio	

## IV. 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.

	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

#### 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, 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.

**RESPECTO:** 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.

	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

**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.
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. 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

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

Página 24 de 77

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
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

#### 5. 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

	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

Página 25 de 77

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**

## V. 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 la 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.

El cual se desarrollará a través del Plan de Acción por áreas y el plan operativo de inversiones, así:

### 1. TABLERO DE PLANEACIÓN



## PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



Fecha de Elaboración  
2023-08-25

Fecha Ultima Modificación  
2023-08-25

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.03

Versión 01

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 (2024)
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





## PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Última Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

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
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
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



## PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Última Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

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	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	100
Aprobación del PSMV- AproPSMV	SA 2.1	100	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	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	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	0.03
Cumplimiento de metas de cobertura Acueducto - CMCOBAC	GT 1.2	100	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	100
Cumplimiento metas de reducción de pérdidas - CMPEP	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	100
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	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	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	100

Cobertura Aseo	%	62	62	62	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	
Continuidad Aseo	%	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9

## 2. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

<b>ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN OPERATIVA</b>																							
No.	ACCIÓN	LÍNEA BASE	META	RECURSOS ECONOMICOS APROX. DIFERENTES FUENTES DE FINANCIACIÓN	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																		
					02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25
<b>I. PRODUCCIÓN AGUA POTABLE</b>																							
1	Adecuar la estructura de entrada y disponibilidad de maquinaria amarilla permanente para limpieza de sedimentos en Bocatoma y desarenadores de llegada a la PTAP DEFINITIVA y, gestionar con la UNGRD para las obras de estabilización	menor a 1	menor a 1	350 millones Maquinaria																			
2	Construir una conexión entre las tuberías de la Q. La Tablona y la entrada directa sin bombeo a la PTAP DEFINITIVA			2700 Millones en ejecución municipio																			
3	Contratar la Calibración y puesta en marcha de los equipos nuevos comprados			50 Millones																			
4	Determinar la persona jefa de PTAP'S y elaborar los programas de suministro, operación y mantenimiento que se requieran en las plantas.			-																			
<b>II. DISTRIBUCIÓN AGUA POTABLE</b>																							
5	Capacitar al área técnica en la metodología existente en lo referente a rehabilitación de redes y elaborar un programa detallado que se cumpla con el tiempo en forma ordenada.	23,8 h/dia	24 h/dia	-																			
6	Reformular el programa de pérdidas técnicas y comerciales con prioridades, costos			700 millones																			











## PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

### ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN OPERATIVA

No.	ACCIÓN	LÍNEA BASE	META	RECURSOS ECONOMICOS APROX. DIFERENTES FUENTES DE FINANCIACIÓN	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	
					02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25
29	Optimizar las rutas de recolección de residuos sólidos urbanos, teniendo en cuenta las características y necesidades de cada zona, el volumen y la frecuencia de generación de residuos, y los recursos disponibles. Incorporando rutas de recolección selectiva, en trabajo conjunto con los recicladores de oficio formalizados en el Municipio.	0%	100%	-																		
30	Facilitar la recolección de residuos en edificios, grupos de viviendas y usuarios no residenciales, mediante la ampliación del uso de contenedores especiales mecanizados y semimecanizados para multiusuarios, grandes y pequeños generadores.	16%	100%	-																		
31	Optimizar las rutas de recolección y transporte del área rural del Municipio, implementado rediseño conforme a los lineamientos del PGIRS, gestionando convenios de remuneración con la Administración Municipal y formalizando la suscripción de los usuarios atendidos.	Sin medición	100%	-																		
32	Implementar un plan de renovación y mantenimiento que contemple la adquisición de nuevos vehículos, la reparación o reemplazo de los que presenten fallas, el mantenimiento preventivo y correctivo y la disposición adecuada de los que estén obsoletos.	0%	100%	4.000 Millones																		
33	Implementar un programa de bienestar laboral que incluya medidas como aumento de personal, rotación de turnos, la capacitación continua, el suministro dotaciones y equipos de protección personal, y el fomento de la cultura organizacional.	NR	100%	-																		
34	Dotar adecuadamente el taller de mantenimiento de la Base de Operaciones con espacios, infraestructura, insumos y mano de obra calificada para el mantenimiento de los equipos (vehículos) de recolección y transporte.	NR	100%	250 Millones																		
35	Diseñar e implementar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos que incluya la programación, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades de mantenimiento.	NR	100%	-																		



## PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Última Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

### ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN OPERATIVA

No.	ACCIÓN	LÍNEA BASE	META	RECURSOS ECONOMICOS APROX. DIFERENTES FUENTES DE FINANCIACIÓN	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	
					02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25
36	Cumplir con la obligación periódica de realizar el censo de puntos críticos, ejecutar operativos de limpieza y remitir la información al Municipio y la autoridad de policía para efectos de previsto en la normatividad vigente.	0%	75%	-																		
<b>IX. BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS</b>																						
37	Actualizar y articular los instrumentos de planeación y gestión que rigen la prestación del servicio, tales como: el PGIRS, el PPSA y el Acuerdo de Barrido - Coordinar con el Ente Territorial y VEOLIA la prestación del servicio conforme a las necesidades actuales del Municipio.	0%	100%	-																		
38	Optimizar el diseño de macrorrutas y microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en la ciudad.	0%	100%	-																		
39	Implementar un programa de bienestar laboral que incluya medidas como aumento de personal (cuando se actualicen los instrumentos de planeación y gestión del servicio: PGIRS, PPSA y Acuerdo de Barrido), rotación de turnos, la capacitación continua, el suministro dotaciones y equipos de protección personal, y el fomento de la cultura organizacional.	Sin medición	100%	-																		
40	Diseñar e implementar un plan de adecuación para el cuartelillo de operaciones que incluya el suministro oportuno de insumos de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.	0	100%	-																		
41	Modernizar la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, sustituyendo los carritos papeleros tradicionales por carros modernos de barrido que no usan bolsas, eliminando las bolsas, implementando sistemas de almacenamiento y recolección sectorizado, adquiriendo e implementando barredoras manuales industriales y adquiriendo insumos de mayor duración.	0	100%	200 Millones																		
<b>X. LIMPIEZA URBANA (ACTIVIDADES CLUS)</b>																						
42	Implementar un programa de bienestar laboral que incluya medidas como aumento de personal (cuando se actualicen los	0%	100%	-																		







# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

**ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN COMERCIAL**

No	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																				
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25		
	Definir si se reactiva el laboratorio de micromedidores adquirido por la entidad y, en caso afirmativo, tramitar la acreditación ante la ONAC	50% Documento técnico de Medidores a utilizar en la Empresa 0% Falta de Documento técnico de Medidores a utilizar en la Empresa y de contrato									X	X	X	X	X									
	Elaboración de documento técnico para la definición de micromedidores											X	X	X	X	X								
	Realizar pruebas en campo de medidores existentes en el mercado												X	X	X	X	X							
	Elaboración de los estudios de mercado y definición del modelo de contratación a llevar a cabo												X	X	X	X	X							
	Incluir en el programa de reposición la instalación de medidores a usuarios que presenten problemas de medición con micromedidores que se encuentran frenados, dañados, nublados, vida útil, etc.												X	X	X	X	X							
	Identificar un indicador con metas de ingresos para el proceso de manejo de micromedidores												X	X	X	X	X							
2	Garantizar el presupuesto para contar con la disponibilidad de medidores que permitan la atención normal de las actividades de incorporación de suscriptores y de reposición de medidores con anomalías. Igualmente, para la venta a los usuarios	CMED = 100% Acta de inicio de ejecución del contrato/convenio firmada 90% Contrato/convenio suscrito por las partes 80% Informe de Evaluación proceso contratación/convenio 70% Invitación para ofertar contrato/convenio 50% Presupuesto aprobado 40% Estudios de mercado aprobados 0% Sin estudios de mercado elaborados									X	X	X	X	X									
	Estructurar un esquema de financiación de tal forma que el usuario pueda adquirir el medidor sin ninguna dificultad											X	X	X	X	X								
	Inclusión/ajuste plan de anual de contratación, inclusión/actualización del presupuesto											X	X	X	X	X								
	Realizar proceso de contratación según el modelo seleccionado.											X	X	X	X	X								
	Realizar campañas sociales con la comunidad para el cambio de medidores												X	X	X	X	X							
	Ejecutar contrato para la reposición de medidores.												X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



Fecha de Elaboración  
2023-08-25

Fecha Ultima Modificación  
2023-08-25

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.03

Versión 01

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN COMERCIAL																					
No	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25
	Llevar un control sobre las condiciones técnicas del aparato de medición	Control Medidores (CM)	$CM = \frac{\text{Medidores\_calibrados\_o\_cambiados/medidores\_con\_anomalía}}{\text{medidores\_con\_anomalía}} * 100\%$																		
	Realizar un control de las lecturas realizadas para medir el consumo de una forma efectiva, garantizando un eficiente cobro de éste, buscando aumentar los valores facturados, disminuyendo el IPUF (disminuir los cobros por promedio)	Control Lecturas (CL)	<p>CL es:Excelente =  <math display="block">\frac{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_promedio/suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}}{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}} \leq 2\%</math> </p> <p>Alto =  <math display="block">\frac{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_promedio/suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}}{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}} &gt; 2\%</math> </p> <p>y  <math display="block">\frac{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_promedio/suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}}{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}} \leq 5\%</math> </p> <p>Medio =  <math display="block">\frac{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_promedio/suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}}{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}} &gt; 5\%</math> </p> <p>y  <math display="block">\frac{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_promedio/suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}}{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}} \leq 10\%</math> </p> <p>Bajo =  <math display="block">\frac{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_promedio/suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}}{\text{suscriptores\_con\_lecturas\_realizadas}} &gt; 10\%</math> </p>																		
3	Conformación de la Mesa de Agua No Contabilizada																				







# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN COMERCIAL																					
No	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25
			Total_MMO = Total Macro medidores en Operación SUSCR_ASIG_MM = Suscriptores asignados a macromedidores Total_susc = Total suscriptores acueducto																		
	Realizar perfil de consumo de agua por Macro medidor (iniciar con la curva de consumo de agua para 2 pozos en La Bendición, 7 días/24 horas)	Perfil_Consumo =	Perfil_cc = (MM_con_perfil/Total_MM O*100%) MM_con_perfil = Macro Medidores con perfil elaborado Total_MMO = Total de macromedidores instalados en la red										x	x	x	x					



# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



Fecha de Elaboración  
2023-08-25

Fecha Última Modificación  
2023-08-25

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.03

Versión 01

**ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN COMERCIAL**

No	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																				
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25		
	Detectar los fraudes detectados por bajos consumos que derive en acciones como corte, notificación y medición		FR es: = Excelente = $(\text{Suscr\_bajo\_cons}/\text{Total\_sus}c*100\%) \leq 2\%$ Alto = $(\text{Suscr\_bajo\_cons}/\text{Total\_sus}c*100\%) > 2\%$ y $(\text{Suscr\_bajo\_cons}/\text{Total\_sus}c*100\%) \leq 5\%$ Medio = $(\text{Suscr\_bajo\_cons}/\text{Total\_sus}c*100\%) > 5\%$ y $(\text{Suscr\_bajo\_cons}/\text{Total\_sus}c*100\%) \leq 10\%$ Bajo = $(\text{Suscr\_bajo\_cons}/\text{Total\_sus}c*100\%) > 10\%$												X	X	X	X	X	X	X	X	X	X











# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



Fecha de Elaboración  
2023-08-25

Fecha Ultima Modificación  
2023-08-25

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.03

Versión 01

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN COMERCIAL																							
No	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																			
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25	
	Definir estándares técnicos para la aceptación de redes hidro-sanitarias de proyectos de construcción (manual de constructores) que se vinculan al sistema de acueducto y alcantarillado en el municipio de Yopal	Constructores y urbanizadores (CYB)	100% Resolución adoptando el Manual de Constructores 0% Ausencia de la resolución que adopta el manual de constructores									X	X	X									
	Definir/coordinar los roles y competencias de las áreas técnica y comercial para la atención de constructores y urbanizadores														X	X							
	Levantar el inventario de constructores/urbanizadores que operan en el municipio														X	X							
	Socializar procedimientos para el manejo de constructores/urbanizadores															X	X						
	Realizar seguimiento a las propiedades horizontales en construcción															X	X	X	X	X	X	X	X
	Promover la articulación institucional del municipio en torno a los constructores/urbanizadores.		100% Promoción del manejo de Constructores con el Municipio 0% Ausencia de la Promoción del manejo de Constructores con el Municipio												X	X	X	X					
Nuevos Negocios																							
8	Crear los protocolos de actividades para la venta de agua en carro tanque.	Venta en Carro tanque	100% Resolución adoptando la resolución para la venta de agua en carro tanque 0% Ausencia de la resolución que adopta la venta de agua en carro tanque									X	X	X									
	Revisar en la venta de agua en carro tanque el valor del mt3 de agua potable: su valor comercial debe ser el vigente al momento de la prestación del servicio, más el valor de transporte, en caso de que sea prestado el servicio en los carro tanques de la entidad. Nota: Los valores deben incrementarse de conformidad con las normas establecidas por la CRA															X	X	X	X	X	X	X	X
9	Programa de relaciones con la comunidad																						









# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



Fecha de Elaboración  
2023-08-25

Fecha Ultima Modificación  
2023-08-25

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.03

Versión 01

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN COMERCIAL																					
No	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25
	Garantizar que las PQR que llegan son atendidas en los plazos definidos	PQREmail	Excelente = (Nro PQR atendidas con menos de 8 días/Nro. PQRTotal)*100% >= 80% Alto = (Nro PQR atendidas con menos de 8 días/Nro. PQRTotal)*100% >= 70% y (Nro PQR atendidas con menos de 8 días/Nro. PQRTotal)*100% < 80% Medio = (Nro PQR atendidas con menos de 8 días/Nro. PQRTotal)*100% >= 50% y (Nro PQR atendidas con menos de 8 días/Nro. PQRTotal)*100% < 70% Bajo = (Nro PQR atendidas con más de 8 días/Nro. PQRTotal)*100% < 50%								x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Efectividad en la atención de PQR	EfePQR	EfePQR = fallos_adversos/total_recur sos_ante_sspd*100%								x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>FACTURACIÓN</b>																					



# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



Fecha de Elaboración  
2023-08-25

Fecha Ultima Modificación  
2023-08-25

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.03

Versión 01

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN COMERCIAL																					
No	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25
	Elaborar un plan de acción de facturación que busque mejorar las condiciones del proceso en función de garantizar el cobro a los usuarios. Incluye: Opciones de toma de lecturas y cobros por promedio; calendario de facturación semestral; controles para seguimiento al cumplimiento de los requisitos del contrato; cobros adicionales. Revisar y/o plantear nuevas opciones de toma de lecturas con miras a los cobros por promedio para los usuarios. Estructurar un calendario de facturación anualizado que se convierta en una herramienta que ayuda a planificar y organizar los procesos y relaciones con los clientes Garantizar que la facturación cumpla con todos los requisitos del contrato de condiciones uniformes que como mínimo contenga la información suficiente para que el usuario pueda establecer si la empresa se ciñó a la ley y al contrato.		PCC = 100% Plan de Acción Facturación, aprobado por la gerencia 50% Documento de Plande Acción de Facturación formulado 0% Plan de cobro coactivo sin formular																		
11	Cobertura comercial de la prestación del servicio	CCScio	$CCScio = \frac{(\text{Suscriptores\_facturados\_acueducto} + \text{suscriptores\_proyectados\_acueducto} * 100\% + \text{Suscriptores\_facturados\_alcantarillado} + \text{suscriptores\_proyectados\_alcantarillado} * 100\% + \text{Suscriptores\_facturados\_aseo} + \text{suscriptores\_proyectados\_aseo} * 100\%) / 3}{3}$	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Índice de Pérdida por Usuario Facturado	IPIUF	$IPIUF = \frac{\text{Consumo\_agua\_facturada\_m3} + \text{Agua\_potable\_suministrada\_m3\_periodo} * 100\%}{\text{Consumo\_agua\_facturada\_m3} + \text{Agua\_potable\_suministrada\_m3\_periodo} * 100\%}$	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x



# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



Fecha de Elaboración  
2023-08-25

Fecha Ultima Modificación  
2023-08-25

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.03

Versión 01

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN COMERCIAL																					
No	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25
	Índice de consumo de agua por usuario facturado	ICUF	ICUF = (Nro_suscriptores_con_Consumo_facturado_con_promedio/nro_suscriptores_facturados*100%)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Servicios complementarios complementarios facturados	SCFAC	SCFAC = (Nro_scios_facturados_período/Nro_scios_requeridos_en_período*100% + Nro_scios_facturados_períodos_ant/Nro.Scios_requeridos_períodos_ant*100% + vr_scios_facturados/vr_scios_debían_facturarse*100%)/3	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>RECAUDO Y CARTERA</b>																					
12	Actualizar en el manual de cartera las herramientas que deben/pueden utilizarse en la cobranza y recuperación de cartera de la Empresa, buscando garantizar el bienestar financiero. Incluye: el posible manejo de multas/sanciones/castigos; manejo de suspensiones y cortes; protocolos de cumplimiento/seguimiento de cartera; depuración/recuperación de carteras; estrategias de cultura de pago; manejo de cartera con Entidades públicas; recuperación por medios persuasivos	CAR = (PCC + ACC + APF + PP + IDP + CCM)/6	PCC = 100% Manual de cartera actualizado, aprobado por la gerencia 75% El comité de cartera revisa y da el visto bueno de la actualización del manual de cartera 50% Documento de actualización del manual de cartera formulado 0% Plan de cobro coactivo sin formular																		









# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Última Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN COMERCIAL																					
No	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25
	Tener identificados los cortes, predios demolidos y lotes con acometidas de servicio que están en etapa coactiva, incluir su revisión periódica		IDP = (Predios Rev/Predios Iden)*100%								x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>ASUNTOS OPERATIVOS Y LOCATIVOS</b>																					
14	Garantizar personal operativo, materiales y herramientas para la ejecución de las diferentes actividades comerciales		Personal dotado								x										
	Contar con instalaciones amigables que faciliten la aplicación de la Carta de Trato Digno		Oficinas adecuadas										x	x	x						
<b>CATASTRO DE USUARIOS</b>																					
15	Definir en qué unidad o área va a estar ubicado el catastro de usuarios para su crecimiento y desarrollo.	AsingacionArea	Catastro Asignado								x										





# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

**ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN COMERCIAL**

No	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																			
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25	
	Realizar la implementación del modulo de catastro en el sistema comercial	Imple_catastro	Imple_catastro = 100% Requerimientos implementados en el sistema comercial 75% Requerimientos implementado en un 50% 50% Herramienta contratada y con acta de inicio 30% Herramienta seleccionada y contratada 0% Sin herramienta para gestión de catastro									x	x	x	x	x	x						
	Capacitar al personal que va a asumir el manejo del Catastro de Usuarios (No se puede dejar en manos de una sola persona el manejo de esta herramienta pues debe ser decisión de empresa su funcionamiento).	Pers_capac	Pers_capac = 100% del personal capacitado 75% El 50% del personal identificado es capacitado en el catastro de usuarios 50% El 10% del personal identificado es capacitado en el catastro de usuarios 30% Se identifica el 100% del personal que requiere capacitación en el catastro de usuarios en la EAAAY 0% Sin personal que requiere información de catastro identificado en la EAAAY									x	x	x	x	x	x	x					



# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



Fecha de Elaboración  
2023-08-25

Fecha Ultima Modificación  
2023-08-25

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.03

Versión 01

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN COMERCIAL																					
No	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25
	Definir y establecer los procedimientos requeridos para la creación/actualización/optimización de las rutas necesarias para la operación comercial y técnica, basado en catastro de usuarios.	Act_rutas	Act_rutas: 100% Procedimiento aprobado por la Subgerencia 50% Procedimiento definido/aprobado por la Dirección de Gestión de Usuarios 30% Procedimiento formulado con el área de facturación con catastro											x	x	x	x	x			
<b>VII. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL COMERCIAL Y PROCESOS</b>																					
16	Garantizar personal con experiencia en los diferentes procesos. Respalda el presupuesto para la vinculación de personal operativo con experiencia																				

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: TARIFARIA Y REGULATORIA																						
No.	ACCIÓN	LINEA BASE		CRONOGRAMA																		
		UNIDAD	VALOR	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25
1	Modificar el POIR realizando los análisis técnicos y financieros que soporten los cambios a lugar y ejecutarlo conforme a la planeación realizada	POIR establecido en el estudio de costos de los servicios de acueducto y alcantarillado	100%																			
	1. Análisis histórico ejecución inversiones																					
	2. Incluir en POIR ajustado inversiones ejecutados actividades y subsistemas diferentes a las inicialmente contempladas																					
	3. Definir proyectos POIR de los años tarifarios 9 (julio 2024 - junio 2025) y 10 /julio 2025 - junio 2026)																					
	4. Recalcular el CMI ac/al con los ajustes realizados POIR																					

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: TARIFARIA Y REGULATORIA																						
No.	ACCIÓN	LINEA BASE		CRONOGRAMA																		
		UNIDAD	VALOR	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25
	5. Realizar estimación de la provisión de inversiones por no ejecución del POIR del año tarifario.																					
	6. Documento soporte de ajustes al POIR y resultados de los puntos 1 al 6																					
	7. Proyectar devolución a lo largo del siguiente periodo tarifario																					
	8. Corrección y cargue de información SUI.																					
2	Actualizar el PPSA, conforme a lo establecido en el PGIRS del municipio.	PPSA actual	100%																			
3	Reportar en el SUI lo correspondiente al monto acumulado de la provisión en pesos corrientes y el respectivo extracto fiduciario.	50%	100%																			

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA, COMUNICACIONES - TICS																						
No.	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																		
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25
1	Definición del Plan Estratégico de TIC	PETIC	100% Resolución de adopción del PETIC 0% Ausencia de la resolución de adopción del PETIC																			
2	Modelo de gestión y gobierno de TIC Aprobado	Gobierno TIC	Diseño 100% Resolución de adopción del Modelo de Gobierno de TIC 0% Ausencia de la resolución de adopción del Modelo de Gobierno de TIC Socialización Nro campañas realizadas /Nro. Campañas ejecutadas Nro. Personas impactadas/población a impactar																			



# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

**ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA, COMUNICACIONES - TICS**

No.	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																			
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25	
3	Política de TIC	Política TIC	Diseño: 100% Resolución de adopción de la Política de TIC 0% Ausencia de la resolución de adopción de la política TIC Socialización Nro campañas realizadas /Nro. Campañas ejecutadas Nro. Personas impactadas/población a impactar			X	X	X															
4	Modelo de producción, administración y explotación de información	Manual del dato único	Diseño: 100% Resolución de adopción del Manual del dato único de la EAAAY 0% Ausencia de la resolución de adopción del Manual del Dato único de la EAAAY Socialización Nro campañas realizadas /Nro. Campañas ejecutadas Nro. Personas impactadas/población a impactar								X	X	X										
5	Diagnóstico implementación IPv6	IPv6	Diseño: 100% Documento de Implementación de IPv6 0% Ausencia del documento de implementación de IPv6 Implementación (Nro componentes(equipos-sistemas) implementados con IPv6/Total de componentes (equipos-sistemas) que pueden implementar IPv6)*100%						X	X	X	X	X	X	X								
6	Adquisición de equipos de cómputo (computadoras, portátiles y servidores) para ser utilizados en el funcionamiento de la EAAAY	Infraestructura = (Aq + RA + DC + LH + DNS + RAC + PT + PR)/8	AQ = (Equipos actualizados/Equipos a actualizar)*100%								X	X	X	X	X	X	X						











# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

**ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA, COMUNICACIONES - TICS**

No.	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																			
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25	
22	Soporte y actualización del sistema documental (QFDocument)		QF = 100% Soporte del Sistema de gestión documental actualizado 50% Aceptación de oferta del en proceso de contratación 25% Estudios previos e invitación a ofertar para proceso de contratación 0% Sistema de gestión documental sin actualizar				x	x															
23	Adquisición de herramientas ofimáticas para el uso por parte de personal con inconvenientes de salud (reconocimiento de voz, braille)		100% Entrega de herramientas y puesta en operación del uso de las mismas por parte del personal en situación de discapacidad 95% proceso de capacitación en el uso de la herramienta seleccionada y adquirida 90% Entrega de las herramientas adquiridas por parte del proveedor 75% Aceptación de oferta para adquirir la herramienta seleccionada 50% invitación de oferta para adquirir la herramienta seleccionada 25% selección de la herramienta a contratar 10% Visita a la Alcaldía para evaluar experiencia que utilizan; análisis con el sena de capacitaciones que tiene para personas en situación de discapacidad																x	x			
24	Servicio de mensajería en línea	Mensajería	OFD = 100% Sistema de mensajería en operación 50% Aceptación de oferta del en proceso de contratación 25% Estudios previos e invitación a ofertar para proceso de contratación 0% Sin sistema de mensajería							x	x												



# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

**ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA, COMUNICACIONES - TICS**

No.	ACCIÓN	INDICADOR		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																			
		NOMBRE INDICADOR	FORMULA	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25	
25	Implementación del Sistema misional (ERP, manejo comercial y operación en sitio)	Software Misional = (ISM + IMC + PA +PO + PP)/5	ISM = 100% Sistema misional implementado 50% Sistema misional puesto en producción		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
26	Implementación del módulo de contratos en el Sistema misional		IMC = 100% Sistema misional implementado 50% Sistema misional puesto en producción						x	x													
27	Revisión de procedimientos administrativos (talento humano) e implementación en Sistema Misional		PA = 100% Procedimientos administrativos de talento humano en operación 75% Implementación de los procedimientos en el sistema de información 50% Parametrización de los procedimientos en el sistema de información 25% validación de los procedimientos a implementar 10% Identificación de los procedimientos a implementar								x	x											
28	Revisión de procedimientos operativos y su implementación en Sistema Misional		PO = 100% Procedimientos administrativos de operativos en operación 75% Implementación de los procedimientos en el sistema de información 50% Parametrización de los procedimientos en el sistema de información 25% validación de los procedimientos a implementar 10% Identificación de los procedimientos a implementar							x	x	x											
29	Servicios de pago de facturas por PSE	PP = 100% Pasarela de pago actualizada y en operación 50% Aceptación de oferta del en proceso de contratación 25% Estudios previos e invitación a ofertar para proceso de contratación 0% Pasarela de pago sin actualizar				x	x	x															











# PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

**ESQUEMA DE SOLUCIÓN: LEGAL Y JURÍDICO**

No.	ACCIÓN	LINEA BASE	META	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																				
				02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25		
3	Crear un formato unificado que determine la información mínima requerida para presentar la información permite un mejor control por parte de la empresa de las actividades desplegadas por sus apoderados	0%	Lograr estandarizar un formato de informe de procesos en el 100% de los procesos judiciales en curso.																					
4	Adoptar unos lineamientos generales para que los apoderados hagan las estimaciones correspondientes, socialización y capacitación a los apoderados y al equipo jurídico de la EAAAY																							
5	Incluir dentro de las actividades de seguimiento los temas ambientales y la constitución de los responsables y encargados de la atención a los requerimientos de las entidades ambientales a través de un acto administrativo expedido por la Agente Especial																							
6	Establecer las áreas responsables de la aplicación de la jurisdicción coactiva, así como capacitar a los funcionarios en la normatividad y procedimiento por aplicar.																							
7	Actualizar y revisar el manual de contratación	80,7 % del presupuesto contractual se encuentra concentrado en contratación privada y directa	Disminuir al 40% el porcentaje de contratación directa y privada dando preferencia a un porcentaje del 60% en invitación pública a contratar																					
8	Consolidación de un listado actualizado y plural de proveedores en los bienes y servicios de la EAAAY que permitirá la optimización de los procesos contractuales y por ende la eficiencia en el recurso humano y financiero.																							
9	Establecer a través de los mecanismos de solución de conflictos la terminación bilateral y/o unilateral del contrato																							
10	Realizar una valoración técnica, financiera y jurídica del contrato con el fin de determinar su viabilidad y proceder con su impulso en la ejecución o terminación, a través de mecanismos de solución de conflictos	80,7 % del presupuesto contractual	Disminuir al 40% el porcentaje de contratación directa y																					







## PGR – PEI – PLAN ACCIÓN



**Fecha de Elaboración**  
2023-08-25

**Fecha Ultima Modificación**  
2023-08-25

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.02.03

**Versión** 01

**ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN AMBIENTAL**

No.	ACCIÓN	LINEA BASE	META	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																			
				02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25	
4	Realizar las actividades enfocadas a definir un nuevo sitio para la disposición de los residuos solidos	cronograma de planificación para seleccionar un nuevo sitio del relleno sanitario. Actividades que deben iniciar a partir del año 2024	100%																				
<b>V. PROCESOS SANCIONATORIOS</b>																							
6	Determinar las actividades que han conllevado a que se generen los inicios de procesos sancionatorios	actividades identificadas de los diferentes procesos sancionatorios	100%																				
<b>VI. COMPENSACIONES PENDIENTES</b>																							
7	Definir con el acompañamiento de la autoridad u otras Entidades del sector público o privado, los posibles sitios a adquirir con el fin de cumplir con las medidas de compensación ambiental.	adquisición de 318.5 hectáreas	100%																				
		siembra de 855 especies forestales	100%																				
<b>VII. PROCESOS COACTIVOS</b>																							
8	Determinar las actividades que conllevaron a los efectos sancionatorios.	indeterminado	100%																				
<b>VIII. LICENCIAS AMBIENTALES Y PERMISOS</b>																							
9	Establecer una planeación con advertencia anticipada para iniciar oportunamente los trámites en el debido proceso.	Número total de licencias y permisos ambientales con que cuenta la EAAAY EICE ESP	100%																				

**ESQUEMA DE SOLUCIÓN: GESTIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA**

No.	ACCIÓN	LINEA BASE	META	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																			
				02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25	06-25	07-25	08-25	
<b>I. PLANEACIÓN PARA EL RELACIONAMIENTO COMUNITARIO Y SOCIAL</b>																							
1	Elaborar el Plan de Relaciones con la Comunidad. El plan debe considerar: 1) Todos los públicos objetivo y a todas las áreas de la Empresa; así mismo, debe definir el indicador y la meta para el posterior seguimiento y control. 2) Establecer incentivos para conseguir un desempeño positivo a las organizaciones sociales en aspectos sociales y comunitarios. 3) Mejorar las oportunidades de grupos vulnerables (mujeres, minorías étnicas, etc.) para ocupar puestos de liderazgo en sus comunidades. 4) Diseñar e implementar un programa de intervención social integral para poblaciones para garantizar la continuidad de servicio 5) Diseñar e implementar un programa de cultura ciudadana sobre la importancia del pago de los servicios públicos 6) Promover permanentemente la educación y la cultura en las comunidades en la que se impacta de manera directa. 7) Desarrollar actividades que faciliten que los ciudadanos obtengan conocimiento de sus derechos y responsabilidades, frente a los servicios públicos domiciliarios. 8) Crear un espacio de gobernanza, con la participación del sector público, privado y civil para la mejora de la sostenibilidad y el control social. En el marco de la necesidad de mejores procesos de gobernanza y relacionamiento comunitario	NR	100% en 2024						x	x													
2	Ejecución del Plan de Relacionamiento con la comunidad	NR	Según defina el plan								x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Llevar a cabo mesas y reuniones comunitarias de manera regular con los miembros de diversos sectores de la comunidad con el fin de mejorar las relaciones ciudadanas en el marco de la mejor gobernanza democrática.	NR	Anualmente se realizan dos reuniones por comuna						x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4	Promover la conformación de los comités de desarrollo y control social por parte de la comunidad Yopaleña	NR	Anualmente se realizan dos reuniones por comuna						x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

ESQUEMA DE SOLUCIÓN: FINANCIERO - CONTABLE/ PRESUPUESTAL/ TRIBUTARIO																						
No.	COMPONENTE	OBSERVACIÓN SSPD	ACCIÓN	POSIBLE SOLUCIÓN	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN																	

				11-23	12-23	01-24	02-24	03-24	04-24	05-24	06-24	07-24	08-24	09-24	10-24	11-24	12-24	01-25	02-25	03-25	04-25	05-25		
1	<i>Tributario</i>	No se evidencia la actualización de los procesos e instancias de Gobierno Corporativo para aspectos contables, financieros y tributarios	Elaboración del Cronograma tributario																					
2			Seguimiento del Cronograma tributario	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	
3			Elaboración informe de optimizaciones tributarias																					
4			Seguimiento a las actuaciones Administrativas Tributarias (impuestos, tasas y contribuciones)	25%	30%	45%																		
5	<i>Contable general</i>	Inadecuada implementación del flujo de caja y del control a los ingresos y gastos	Depuración Pasivo pretoma: reconocimiento contable																					
6			Depuración Pasivo pretoma: reconocimiento presupuestal	40%	60%																			
7			Certificación Pasivo pretoma: reconocimiento contable																					
8			Certificación Pasivo pretoma: reconocimiento presupuestal																					
9			Cronograma de procedimientos que operacionalizan las políticas contables	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%
10	Carece de políticas contables actualizadas frente al marco regulatorio y técnico vigente	Cconciliación de incapacidades con el área de Talento Humano																						
11		Cconciliación de la cartera comercial con la cartera contable	100%																					
12		Provisiones mensuales de nómina y liquidación de nómina	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	
13		Cconciliación de Fondo Rotatorio y de vivienda																						
14	<i>Activos</i>	Obsolescencia en la valoración de los activos fijos	Actualizar inventario de Activos (RESPONSABILIDAD DEL RIESGO-CONTROL)																					





	<b>PGR – PEI – PLAN ACCIÓN</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2023-08-25	<b>Fecha Última Modificación</b> 2023-08-25		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.02.03
			<b>Versión</b> 01	

El plan de implementación a su vez es apoyado y complementario al plan de acción institucional por áreas que fue aprobado para la entidad.

### 3. PLAN OPERATIVO DE INVERSIONES

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ampliación de redes de distribución	-	-	1,932	1,932	1,932	1,932	1,932	966	-	-	-
Sectorización	-	-	776	776	776	776	-	-	-	-	-
Reposición redes	329	658	658	658	658	658	658	658	658	658	329
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>	<b>329</b>	<b>658</b>	<b>3,365</b>	<b>3,365</b>	<b>3,365</b>	<b>3,365</b>	<b>2,590</b>	<b>1,624</b>	<b>658</b>	<b>658</b>	<b>329</b>
Ampliación redes de alcantarillado a cargo de la EAAAY	-	746	643	571	529	503	479	448	427	425	212
Arreglos planta existente	-	-	1,400	-	-	-	-	-	-	-	-
Reposición de redes y equipos bombeo a cargo de la EAAAY	259	519	519	519	519	519	519	519	519	519	259
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>	<b>259</b>	<b>1,264</b>	<b>2,562</b>	<b>1,090</b>	<b>1,048</b>	<b>1,022</b>	<b>998</b>	<b>967</b>	<b>946</b>	<b>943</b>	<b>471</b>

Nota: valores expresados en millones de pesos de diciembre 2014.