



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL
GUAVIARE –EMPOAGUAS ESP**

INFORME DE GESTION

PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL

San José del Guaviare, 2020

JUNTA DIRECTIVA EMPOAGUAS – ESP

RAMON GUEVARA GOMEZ

Alcalde Municipal

MAYRA ANDREA HERNANDEZ SEGURA

Miembro Delegado

JUAN CARLOS LOPEZ RODRIGUEZ

Miembro Delegado

MARI LUZ OVALLE YEPEZ

Miembro Delegado

EQUIPO GERENCIAL

JOSE VICENTE URQUIJO

Gerente General

CESAR RINCON FLORIANO

Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario

JORGE ALBERTO NOVOA BOCANEGRA

Subgerente Administrativo y Financiero

JUAN ALEXIS MORENO LEYTON

Subgerente Técnico Operativo

MARIA PAZ SANCHEZ GARRIDO

Subgerente Comercial

EQUIPO ASESOR

CARMENZA NIÑO PEDROZA

Jefe de Oficina Asesora Jurídica

NORBELY RESTREPO VASQUEZ

Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión

INTRODUCCIÓN

Este Informe de Gestión de la vigencia 2020 fue elaborado en conjunto, y bajo la coordinación de la Gerencia y las Subgerencias Administrativa y Financiera, Técnico Operativa y Comercial, con la participación de los líderes de proceso, el personal de apoyo de las diferentes dependencias y el acompañamiento desde la Oficina de Control Interno de Gestión, en el cual se resumen las actividades ejecutadas y contempladas en el Plan Estratégico de Gestión y Resultados 2020-2023 "Oportunidad y Progreso-, inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. De igual forma se coloca de presente la gestión realizada en articulación con la Alcaldía Municipal de San José del Guaviare ante las diferentes entidades del orden departamental y nacional y se sintetiza el desarrollo de acciones destinadas al mejoramiento de la atención al ciudadano, en la búsqueda constante de un eficiente desempeño institucional.

Es así que, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas, la Alta Dirección y su equipo asesor propendió por el fortalecimiento del componente estratégico, acorde con la demanda de servicios, la libre competencia y las necesidades de la entidad. De igual forma mediante un Sistema integrado de Gestión, definió y documentó los procesos y procedimientos, adoptó y actualizó los manuales correspondientes, en los que fijó las funciones y actividades de sus servidores en forma clara, completa y operativa, avanzó en la ejecución del Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR. el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua -PUEAA, así como el plan de saneamiento y manejo de vertimientos PSMV. En ese mismo sentido acogiendo al marco normativo vigente, continuó con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG., la Política de Administración de Riesgos, actualizó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en Trabajo, avanzó en la activación de los diferentes controles, en procura de consolidar las herramientas para fortalecer la capacidad operativa y administrativa de la entidad.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: GARANTIZAR LOS RECURSOS FÍSICOS, TÉCNICOS Y FINANCIEROS CON EL FIN DE DAR CUMPLIMIENTO AL MARCO NORMATIVO APLICADO AL OBJETO MISIONAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE EMPOAGUAS E.S.P., POR MEDIO DE LA ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS, PLANES Y PROGRAMAS APLICADOS A LAS DIFERENTES ÁREAS.

1.1 PROGRAMA ESTRATÉGICO: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

META: CONTINUIDAD: Mantener 23 h/día promedio anual de continuidad del servicio de acueducto en el casco urbano del municipio para los años 2020-2023

Proyectos o Actividades:

1) Estudios, diseños, construcción y puesta en marcha de dos pozos perforados profundos en las inmediaciones de EMPOAGUAS ESP como plan de contingencia ante la reducción de niveles de la fuente de abastecimiento principal actual Embalse La María

AVANCE 2020

Se suscribe el contrato de obra 001 de 2020, cuyo objeto Es: "**Construcción de dos (2) pozos profundos de 120 metros y obras accesorias (equipos de bombeo y acometidas eléctricas, red de conducción y aislamiento físico) para nueva fuente de captación de agua subterránea del sistema de acueducto, en el municipio de San José del Guaviare, para mitigar la escasez de agua en temporada seca**". Por un valor de: seiscientos veinticinco millones ochocientos veinticuatro mil doscientos ochenta y nueve pesos (\$625.824.289)

Se inicia ejecución del contrato el día 30/10/2020 con fecha de terminación: 28/02/2021

A corte 23 de diciembre de 2020: profundidad pozo N°1 es de 45 metros y el avance del pozo N°2 de 35 metros, doble turno para cumplir con la meta de la terminación de los pozos perforados, entrega de cronograma

% CUMPLIMIENTO: Pozo 1: 70% / Pozo 2: 50%. Construcción en avance hasta fecha de terminación

- 2) Diseño, construcción y puesta en marcha de una unidad de tratamiento de agua potable usando el agua del pozo profundo ubicado en la antigua manga de coleo para suministro de agua potable a DMC3

AVANCE 2020

-Se realizan visitas de inspección al pozo de la manga de coleo y prueba de bombeo el día 23/07/2020 ((Ver Anexo1A. Carpeta Informes división acueducto 2020: Julio) Resultados: el pozo cumple con todas las condiciones hidráulicas (nivel de abatimiento, nivel estático y tiempo de recarga), por lo tanto este pozo es una posible fuente alterna positiva como reserva al sistema de acueducto del municipio. Se está coordinando con la alcaldía municipal para establecer los lineamientos de los diseños de empalme a la red y de tratamiento.

% CUMPLIMIENTO: 30% Las labores restantes se programan para la vigencia 2021

- 3) Diseño e instalación de un sifón invertido en el embalse la María para aumentar volúmenes de agua captado en temporada seca

AVANCE 2020

Se realiza visitas al embalse la María 10/02/2020-11/02/2020-13/02/2020-22/02/2020 para evaluación del nivel del embalse y realización de presupuesto de los materiales requeridos para la implementación del bypass o sifón invertido. (Ver Anexo 1A. Carpeta Informes división acueducto 2020: Febrero). Se está a la espera de la visita técnica de la corporación CDA para viabilidad de esta estructura hidráulica en el pasa muro de la represa.

% CUMPLIMIENTO: 40% Las labores restantes se programan para la vigencia 2021

- 4) Realizar acompañamiento técnico para el desarrollo del proyecto " ELABORACION DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA EL SISTEMA DE CAPTACION ALTERNO – TRATAMIENTO PRIMARIO (BOCATOMA-DESARENADOR) DEL SISTEMA DE CONDUCCION DE AGUA PARA EL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE – DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE -Con código BPIN (Banco de proyectos de inversión nacional) nro: 201900595002

AVANCE 2020

En el marco del Contrato de Consultoría 1162 de 2019, cuyo objeto es "Elaboración de los estudios y diseños para la optimización y ampliación del sistema de captación y tratamiento primario del sistema de acueducto (captación, bocatoma-desarenador), del municipio de San José Del Guaviare – Departamento Del Guaviare", se viene haciendo el seguimiento al avance del contrato cuyas novedades se adjunta al presente documento. (Ver Anexo 2A OF-2020-UTC-13.) El documento final fue entregado al PDA por parte del contratista. Situación actual: En proceso de radicación por OCAD PAZ

% CUMPLIMIENTO: 100%

5) Estructuración e Implementación del sistema de distribución de agua potable y cruda en bloque de EMPOAGUAS ESP

AVANCE 2020

-08/04/2020: Se adelanta el documento "Requisitos mínimos para la distribución de agua en bloque", se envía a secretaria departamental de salud para aprobación y visita técnica a carrotanque en comodato. Pendiente visita de la autoridad sanitaria (ver Anexo 3A)

% CUMPLIMIENTO: 70%. Pendiente visita y aprobación por parte de la autoridad sanitaria

INDICADOR CONTINUIDAD 2020: se calcula la continuidad horas/día y porcentaje conforme lo establecen las Resolución 315 de 2005 (%), Resolución 2115 de 2007 (Horas /día).

Aunque la meta 23h/día no se logró cumplir (22.3 h/día) en continuidad del servicio se mejoró en un 6.7 % respecto al año anterior (continuidad 2019: 20. 9 h/día), con un cumplimiento del indicador del 97%.

2020	
Resolución 315 de 2005 (%)	Resolución 2115 de 2007 (Horas /día)
99,47	23,87
70,72	16,97
72,44	17,38
99,58	23,90
100,00	24,00
93,14	22,35
86,48	20,75
99,62	23,91
99,73	23,94
98,54	23,65
97,93	23,50
95,90	23,02
92,8	22,3

META: CALIDAD: SUMINISTRO DE AGUA APTA PARA CONSUMO HUMANO CON IRCA ANUAL PROMEDIO EN EL RANGO DE 0-5%

Proyectos o Actividades:

1) Estructuración e Implementación de SGC del laboratorio, con los métodos de ensayo, frecuencias normativas y validación para control de calidad del agua de consumo.

AVANCE 2020

Se realizan durante la vigencia 2020 los muestreos de laboratorio con las frecuencias normativas establecidas (Ver Anexo 1A. Carpeta Informes división acueducto 2020: enero a diciembre) y se inicia la estructuración de los siguientes estándares del sistema de gestión de calidad para el laboratorio: 1. Organización y gestión, 2, talento humano, 3. Infraestructura y dotación, 4. Referencia y contra referencia 5. Bioseguridad y gestión de residuos y 6. Procesos prioritarios

% CUMPLIMIENTO: 48.2% Conforme resultado del instrumento herramientas de estándares de calidad aplicado por laboratorio de salud pública del departamento del Guaviare, en visita realizada los días 1 y 3 de diciembre de 2020. Anexo 4A.

2) Realización obra de ampliación laboratorio microbiológico- presupuesto y plano

AVANCE 2020

Se actualiza presupuesto y plano para ampliación y adecuación de la zona de lavado del laboratorio microbiológico. Faltando la ejecución de la obra. Anexo 5A.

% CUMPLIMIENTO: 60%. Ejecución de obra programada para 2021

3) Adquisición de equipos en línea para monitoreo continuo a la calidad de la fuente de abastecimiento del acueducto municipal: sistema de abastecimiento de energía y sensor de medición de turbiedad.

AVANCE 2020

En la vigencia 2020 se adelantó el contrato de suministro 022 de noviembre 23 de 2020 cuyo objeto es: **"Suministro de un Macro Medidor industrial" con transmisor para la línea de distribución principal del sistema de acueducto de la empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare, EMPOAGUAS ESP**". Por un valor de veintiocho millones de pesos (\$28.000.000)

Mediante la adquisición de un Macro medidor industrial de agua diámetro nominal: ANSI B16, 5: clase 150 revestimiento de EPDM y electrodos hastelloy revestimiento resistente a la corrosión la categoría C4 calibración: estándar +/-0,4% tipo de transmisor y montaje: versión básica separada, cable fijo de 30 m (98,4FT) en el sensor con conectores IP68/NEMA6P de 6 polos alimentación: batería interna incorporada marca SIEMENS; con sistema de telemetría se facilitará la lectura remota de los datos de suministro de agua potable a la red de distribución.

Pendiente: medidores de presión en línea y medición de niveles de tanques en línea, macromedidor de salida bocatoma

% CUMPLIMIENTO: 25%. Pendiente adquisición de equipos faltantes conforme a cronograma del POIR

4) Seguimiento fisicoquímico y microbiológico continuo a la calidad del agua del afluente, efluente y de suministro en los 8 puntos concertados de la red de distribución, mediante realización de prueba en laboratorio interno y laboratorio externo certificado

AVANCE 2020

Se realizaron muestreos mensuales con laboratorio externo certificado, TECNOAMBIENTAL SAS, cuyos resultados se consolidan a continuación.

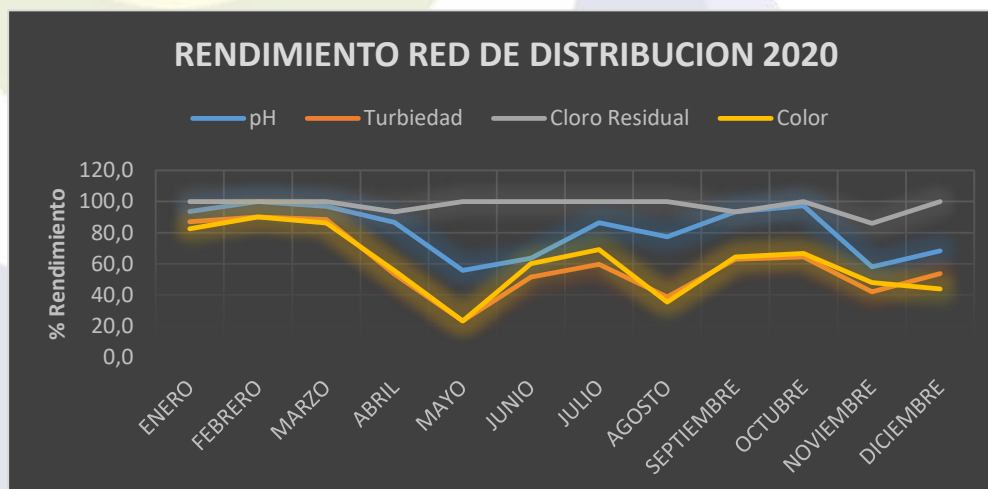
2020	PUNTO	IRCA LAB EXTERNO	NIVEL DE RIESGO	VALOR MAXIMO SIN RIESGO
ENERO	37665 (1)	0,00	SIN RIESGO	5
FEBRERO	37667 (3)	0,00	SIN RIESGO	5
	37668(4)	0,00	SIN RIESGO	5
MARZO	37670 (6)	0,00	SIN RIESGO	5
	37669 (5)	3,10	SIN RIESGO	5
ABRIL	37665 (1)	0,00	SIN RIESGO	5
	37666 (2)	0,00	SIN RIESGO	5
MAYO	37668 (4)	0,00	SIN RIESGO	5

	37671 (7)	1,10	SIN RIESGO	5
JUNIO	37667 (3)	0,00	SIN RIESGO	5
	37669 (5)	0,00	SIN RIESGO	5
JULIO	37668 (4)	16,30	RIESGO MEDIO	5
	37672 (8)	0,00	SIN RIESGO	5
AGOSTO	37666 (2)	0,00	SIN RIESGO	5
SEPTIEMBRE	37671(7)	0,00	SIN RIESGO	5
	37667 (3)	0,00	SIN RIESGO	5
OCTUBRE	37668 (4)	0,00	SIN RIESGO	5
	37669 (5)	0,00	SIN RIESGO	5
NOVIEMBRE	37665 (1)	4,60	RIESGO BAJO	5
	37672 (8)	17,90	RIESGO MEDIO	5
DICIEMBRE	37665 (1)	0,0	SIN RIESGO	5
	37672 (8)	1,6	SIN RIESGO	5
PROMEDIO		2,03	SIN RIESGO	

Ver actas de resultados en Anexo 6A

De igual forma en la vigencia 2020 se hace seguimiento quincenal y mensual a la calidad del agua en los puntos de red de distribución en el laboratorio interno, con los respectivos consolidados anuales ver Anexo 7A

De igual forma diariamente desde la operación de planta se hace seguimiento a los puntos de muestreos en red, evaluando el rendimiento de la calidad del agua con el siguiente consolidado anual.



Finalmente se hace atención mensual a la visita de inspección vigilancia y control a los puntos de muestreo por parte de la Secretaria de salud departamental, con el siguiente consolidado de parámetros in situ. Los resultados IRCA a la fecha por parte del laboratorio de salud pública no han sido emitidos

El consolidado de parámetros in situ mensual se encuentra en cada uno de los informes de la división acueducto de la vigencia 2020. (Ver Anexo 1A. Carpeta Informes división acueducto 2020: enero a diciembre)

% CUMPLIMIENTO: 100%

5) Participación anual en programa PICCAP

AVANCE 2020

El laboratorio fisicoquímico de EMPOAGUAS ESP cod: 09334 participa en la ronda 1 del ciclo 2020, con el siguiente reporte de resultados:

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD		PROGRAMAS DE ENSAYO DE APTITUD INS		PICCAP	
Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Agua Potable					
RESULTADOS INGRESADOS Ronda: 1-2020					
Participante: 09334		EMPOAGUAS ESP			
Envío de Resultados: 25/11/2020 10:55:07 a.m.					
Mensurando	Método	Muestra 1	Muestra 2		
Alcalinidad	SM 2320 B	113.0000	*	mg CaCO3/L	
Aluminio	SM 3111 D	0.1700	*	mg Al/L	
Cadmio		-	*	mg Cd/L	
Calcio	SM 3500-Ca B	33.9800	*	mg Ca /L	
Cloruros	SM 4500 Cl- B	73.6000	*	mg Cl-L	
Color	SM 2120 C	14.5000	*	UPC	
Conductividad	SM 2510 B	553.0000	*	µS/cm	
Dureza cálcica	SM 3500 Ca B	82.5000	*	mg CaCO3/L	
Dureza total	SM 2340 C	184.0000	*	mg CaCO3/L	
Fluoruros	SM 4500-F B	1.3000	*	mg F-L	
Fosfatos	SM 4110 B	0.8700	*	mg PO43-L	
Hierro	SM 3111 B	0.1950	*	mg Fe/L	
Magnesio	SM 3500-Mg B	24.6600	*	mg Mg/L	
Mercurio		-	*	mg Hg/L	
Nitratos	SM 4500-NO3 B	5.5000	*	mg NO3 -L	
pH	SM 4500 H+B	7.1500	*	Unidades de pH	
Plomo		-	*	mg Pb/L	
Sulfatos	SM 4500-SO42- E	71.2000	*	mg SO42-L	
TOC		-	*	mg COT/L	
Turbiedad	SM 2130 B	4.0000	*	UNT	
Coliformes Totales		-	*	UFC/100 ml	
E.coli		-	*	UFC/100 ml	

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
 Horario de Atención Lunes a Viernes 8:30 am a 4:30 pm
 Línea Gratuita Nacional 018000113400, Call Center 2207700 ext. 1703 - 1704
www.ins.gov.co - Link Información al Ciudadano /Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Apelaciones.
 Canal Virtual: contactenos@ins.gov.co

25/11/2020 10:55:18 a.m.
Página 1 de 2

A la fecha no se ha expedido evaluación de los resultados anteriormente relacionados por parte de INS.

% CUMPLIMIENTO: 100% participación en el programa componente fisicoquímico

6) Diseño y ejecución del plan de contingencia de la calidad del agua/Dar cumplimiento a las observaciones establecidas en los planes de mejoramiento establecidos por la autoridad sanitaria y Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios

AVANCE 2020

- a. Se elabora el documento ESTUDIO DE RIESGO, PROGRAMAS DE REDUCCIÓN DEL RIESGO Y PLANES DE CONTINGENCIA DE LOS SISTEMAS DE SUMINISTRO DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO - EMPOAGUAS E.S.P y se implementan las acciones de ejecución relacionadas en el ítem 2 del PROGRAMA ESTRATÉGICO: SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS, de este mismo documento
- b. Se elabora plan de mejoramiento de estándares de calidad para laboratorio.
Anexo 8A

% CUMPLIMIENTO: 100%

INDICADOR CALIDAD: IRCA: 2.03

META: CONTROL DE PÉRDIDAS: Reducir gradualmente en un 1% anual el Índice de Agua No Contabilizada en el servicio de acueducto para municipio de San José del Guaviare

Proyectos o Actividades:

1) Diseño de instrumento para Diagnostico general del sistema, control de la macro medición y micromedición, sub-sectorización de sistema de distribución y modelación de redes.

AVANCE 2020

Se realiza a través de la lectura diaria de los macromedidores de entrada planta y salida de cada DMC, la cuantificación de los volúmenes diarios captados por DMC y de suministro. Ver Anexo 9A. Captación y Suministro diario Excel

No se ha implementado la sub-sectorización y el software necesario para la modelación de redes y recopilación de datos de presión en línea.

% CUMPLIMIENTO: 30%

2) Mejorar la capacidad técnica para dar respuesta oportuna a fugas, conexiones ilegales, mediante la adquisición de equipos y capacitación del personal

AVANCE 2020

En la vigencia 2020 no se llevaron a cabo suspensiones o cortes del servicio en cumplimiento de la Decreto 441 de 2020 de 2020, en el marco de plan de contingencia por pandemia COVID-19.

La capacitación al personal se prorroga para el 2021 por razones de aislamiento preventivo por ocasión de la pandemia del COVID-19

Se da respuesta al 99.4 % de los PQR por concepto de fugas y conexiones ilegales.

Tabla. PQR por concepto de fugas y conexiones ilegales

DESCRIPCION	CASOS RECIBIDOS	CASOS RESUELTOS	CASOS PENDIENTES
Fuga en vía publica	46	46	0
Fuga en la domiciliaria	130	129	1

Fuente: Estadística de PQR servicio acueducto 2020-Subgerencia comercial

-07/10/2020- Se hace detección de fugas en redes intradomiciliarias usando el geofono

% CUMPLIMIENTO: 99.4%

3) Realizar el control estadístico de la información respecto a los daños presentados y reparados por periodo mediante la ejecución de los subprogramas del programa de control de perdidas

AVANCE 2020

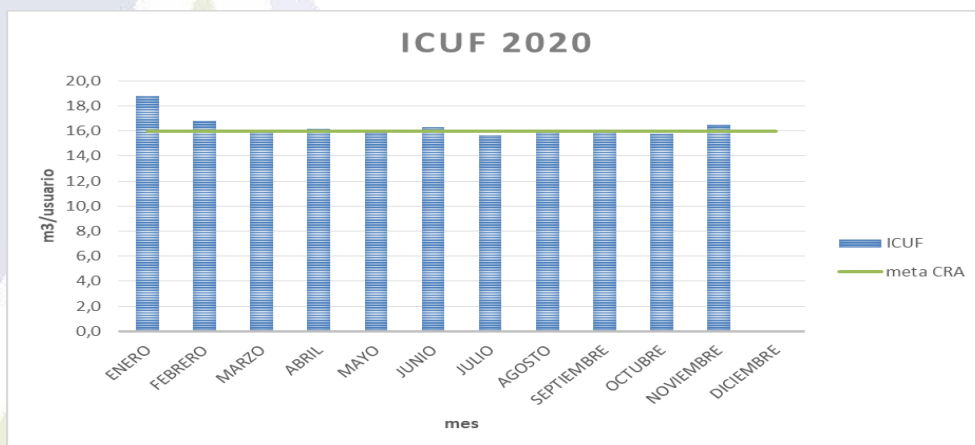
Para los cálculos de los indicadores relacionados a continuación se usan las bases de datos de la subgerencia comercial a corte 30 de noviembre de 2020, ya que a la fecha del presente informe no se ha cerrado el ciclo de facturación del mes de diciembre de la vigencia anterior.

- a. Se determina el IANC para la vigencia 2020, en base a los volúmenes suministrados y facturados:

IANC 2020				
MES	VOLUMENES M3			IANC%
	SUMINISTRADO	FACTURADO	FACTURADO POR PROMEDIO	
ENERO	152352,0	100657,0	17624	22,36
FEBRERO	138889,0	99054,0	6758	23,82
MARZO	152214,0	98416,0	3865	32,80
ABRIL	128135,6	88755,0	5963	26,08
MAYO	138177,9	90191,0	3131	32,46
JUNIO	130217,0	95224,0	4004	23,80
JULIO	136436,0	91260,0	5377	29,17
AGOSTO	138740,3	94828,0	4720	28,25
SEPTIEMBRE	140513,0	99385,0	2375	27,58
OCTUBRE	140864,3	96688,0	3449	28,91
NOVIEMBRE	138322,5	103413,0	1951	23,83
DICIEMBRE	153471,6			
PROMEDIO ANUAL				27,19

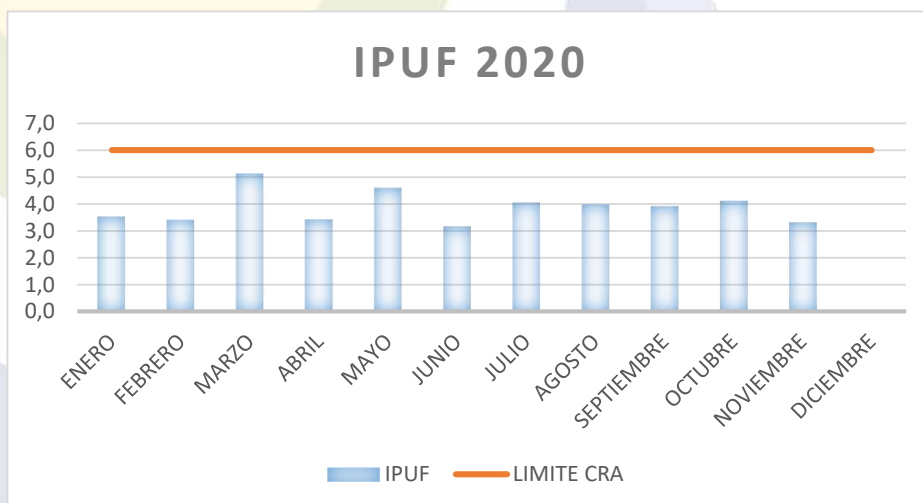
A corte 30 de noviembre de 2020 se redujo el índice de agua no contabilizada en un 6.52% respecto al año anterior

b. Se determina el ICUF (índice de consumo por usuario facturado para la vigencia 2020)



Con un valor promedio del ICUF $16.4\text{m}^3/\text{usuario}$, ligeramente superior al límite normativo, lo cual obedece a un aumento del consumo en el mes de enero por temporada seca y por contingencia de aislamientos por pandemia COVID-19, en el resto de la vigencia.

c. Se determina el IPUF para la vigencia 2020 (índice de pérdida por usuario facturado), con un valor promedio de IPUF de 3.9, por debajo del límite Normativo



- d. Se consolida la información estadística de la totalidad de daños presentados en red y reparados

Tabla. Suspensiones del servicio por reparación de daños

SUSPENSIONES DEL SERVICIO POR REPARACION DE DAÑOS 2020						
FECHA Y HORA DE CORTE	SECTORES # / DIRECCION	CAUSA / DEPENDENCIA / OBSERVACIONES	FECHA Y HORA EN QUE SE RESTABLECE	OPERADOR	DATOS DEL CORTE	
					DIAS DE CORTE	HORAS DE CORTE
10/01/2020	SAN JORGE	REPARACION DAÑO EN LA DOMICILIARIA TUBO DE PVC	10/01/2020	RIAÑO	0,021	0,5
21/01/2020	las 2 valvulas de empaques de guaviare	reparacion en daño de tubería de 2" en el sector	21/01/2020	FRANCO	0,076	1,8
28/01/2020	DMC # 1	REPARACION FUGA EN LA LINEA	28/01/2020	GOMEZ	0,035	0,8
5/02/2020	CR 29 N 19A-15 DMC 1	REPARACION DAÑO EN EL HIDRANTE DE 2"	5/02/2020	RIAÑO	0,020	0,5
11/02/2020	CIERRE DE SUMINISTRO GENERAL	bajo nivel en tanques y Rreparación daño en valvula 2 de salida	11/02/2020	FRANCO	0,208	5,0
22/02/2020	DMC #1	Reparación en tubería principal de 2" cll 13 con cr 19 terminal bus	22/02/2020	GOMEZ	0,229	5,5
1/03/2020	BATALLON	reparación daño en red bombeo interno del batallón	3/03/2020	RIAÑO	2,174	52,2
14/03/2020	ALTOS DE SAN JORGE Y VILLA ANDREA	reparacion DAÑO EN TUBERIA PRINCIPAL CLL30-22-15	14/03/2020	GOMEZ	0,144	3,5
1/06/2020	sector 3 San jorge y villa andrea	san jorge y villa andrea reparacion tubería	1/06/2020	URQUIJO	0,035	0,8
11/06/2020	el remanso y copsagua	reparación fuga en el sector	11/06/2020	FRANCO	0,014	0,3
24/06/2020	BATALLON	reparacion DAÑO EN RED INTERNA	24/06/2020	URQUIJO	0,111	2,7
24/06/2020	ALTOS DE SAN JORGE	reparacion DAÑO EN RED INTERNA POR RETRO	24/06/2020	ARIAS	0,042	1,0
26/06/2020	BICENTENARIO #1	REPARACION DE DAÑO EN EL SECTOR	26/06/2020	FRANCO	0,035	0,8
24/07/2020	DMC # 2	reparacion FUGA en el sector de prados de san sebastian	24/07/2020	FRANCO	0,042	1,0
27/07/2020	SECTOR PORVENIR VALVULAS, EQZ. EMPAQUES DEL GUAVIARE, EQZ. ESTRELLA, EQZ. PLAZA POR VENIR.	REPARACION DE DAÑO EN CRA 16	27/07/2020	URQUIJO	0,069	1,7
13/08/2020	VALVULAS DE EL LAVERO Y EL MANGO SOBRE AV EL RETORNO	reparación daño en red del sector	13/08/2020	FRANCO	0,058	1,4
24/11/2020	CIERRE DE SUMINISTRO VALVULAS DE LA Cr20 con24a, Cr20con 26 esquinaCr19b con 22, cr 19d con 19	reparación daño en tubería de 2" cll 24 con Cr 20 antiguo restaurante las palmas	24/11/2020	GOMEZ	0,090	2,2
TOTAL HORAS DE CORTE EN EN EL AÑO PARA REPARACION DE DAÑOS						81,7

Para un total de 17 daños en red reparados durante a vigencia 2020, con 81,7 horas de suspensión del servicio. De igual forma acorde a los PQR se realizó la reparación de 11 acometidas de acueducto

e. Avances programa de control de perdidas

SUBPROGRAMA	AVANCE 2020																																										
-Control y optimización de la macro medición	Consolidación de la información de caracterización y operación de cada DMC para el control de pérdidas. -Se hace registro diario de consumo por DMC (ver Anexo 8A captación y suministro diario) suministro diario por DMC																																										
-Optimización de la medición y de la facturación	Cambio de micro medidores detenidos e inoperantes de la red de distribución: -337 cambio de equipos de medida -6 cambios de equipo por garantía -187 revisión de micro medidores -3 traslado de micro medidores -18 verificación del estado del equipo de medida Fuente: PQR ACUEDUCTO 2020. Imagen 1																																										
-Seguimiento y reducción de los consumos legales no facturados	Reducción de usuarios facturados por promedio o no facturados -Cuantificación de m3 micro medidos y m3 facturados por mes <table border="1" data-bbox="672 1115 1338 1654"> <thead> <tr> <th>MES</th> <th>m3 micromedidos</th> <th>m3 FACTURADO POR PROMEDIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ENERO</td><td>100657,0</td><td>17624</td></tr> <tr><td>FEBRERO</td><td>99054,0</td><td>6758</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>98416,0</td><td>3865</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>88755,0</td><td>5963</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>90191,0</td><td>3131</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>95224,0</td><td>4004</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>91260,0</td><td>5377</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>94828,0</td><td>4720</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>99385,0</td><td>2375</td></tr> <tr><td>OCTUBRE</td><td>96688,0</td><td>3449</td></tr> <tr><td>NOVIEMBRE</td><td>103413,0</td><td>1951</td></tr> <tr><td>DICIEMBRE</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>TOTAL ANUAL</td><td></td><td>1117088,0</td></tr> </tbody> </table>	MES	m3 micromedidos	m3 FACTURADO POR PROMEDIO	ENERO	100657,0	17624	FEBRERO	99054,0	6758	MARZO	98416,0	3865	ABRIL	88755,0	5963	MAYO	90191,0	3131	JUNIO	95224,0	4004	JULIO	91260,0	5377	AGOSTO	94828,0	4720	SEPTIEMBRE	99385,0	2375	OCTUBRE	96688,0	3449	NOVIEMBRE	103413,0	1951	DICIEMBRE			TOTAL ANUAL		1117088,0
MES	m3 micromedidos	m3 FACTURADO POR PROMEDIO																																									
ENERO	100657,0	17624																																									
FEBRERO	99054,0	6758																																									
MARZO	98416,0	3865																																									
ABRIL	88755,0	5963																																									
MAYO	90191,0	3131																																									
JUNIO	95224,0	4004																																									
JULIO	91260,0	5377																																									
AGOSTO	94828,0	4720																																									
SEPTIEMBRE	99385,0	2375																																									
OCTUBRE	96688,0	3449																																									
NOVIEMBRE	103413,0	1951																																									
DICIEMBRE																																											
TOTAL ANUAL		1117088,0																																									
-Reducción control de los consumos no autorizados en la red de acueducto del casco urbano de san José del Guaviare	-Detección de problemas de aforo en los medidores con seguimiento estadístico Se observa reducción de los problemas de aforo en lo corrido de la vigencia. Como se evidencia a continuación:																																										

Problemas de Aforo 2020														
Código	Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total de aforo por año
2	Lectura correcta	2			2	2								6
3	Rebosamiento de lecturas													0
5	Filtración													0
6	Lote o casa demolida						1			1	1			3
7	Casa desocupada													0
8	Suspendido													0
9	Medidor nuevo			1									1	2
10	Medidor ilegible		238	174			249	205	97	99	128	118		1308
11	Contrabando						1							1
12	No hay medidor		15	15			15	17	19	13	19	13		126
13	Fugas internas			1									1	2
14	Quitaron medidor		1								2	1		4
15	Medidor al revés													0
16	Medidor tapado		77	106			76	97	47	64	71	52		590
17	Medidor dentro de la casa		37	57			35	32	21	27	37	23		269
18	Casa en construcción			1										1
19	Medidor dañado		14	4			11	8	8	8	4	3		60
20	No se utiliza	19			28	28		1						76
Total de Aforos por mes		21	382	359	30	30	388	360	192	212	262	212	0	2448



Las actividades pendientes por ejecutar del programa de control de pérdidas se programaran para la vigencia 2021 al igual que las correspondientes al cronograma establecido en el POIR.

CUMPLIMIENTO: 100%

4) Realización de labores de mantenimiento a la infraestructura del sistema de acueducto

AVANCE 2020

Durante la vigencia 2020 se realiza mantenimiento a los siguientes componentes de infraestructura del sistema:

COMPONENTE	ACTIVIDAD REALIZADA	FECHA	EVIDENCIA
Bocatoma	Se realizan trabajos para facilitar el ingreso de agua del embalse al desarenador y de esta manera contar con el caudal necesario para el abastecimiento a la población	19/03/2020	
	Se hace visita y arreglo a tubería de drenaje en la bocatoma, la cual presento falla y pérdida de caudal del agua en el embalse.	20/09/2020	
Red de aducción	Ver ítem 5) Revisión de redes de aducción para diagnóstico y reparaciones del presente documento		

Planta de tratamiento de agua potable nro 1	Lavado de la planta de tratamiento de agua potable nro 1	31/05/2020 19/08/2020 08/11/2020	
Planta de tratamiento de agua potable nro 2	Lavado Planta de tratamiento de agua potable nro 2	04/08/2020	
Sistema de bombeo	Se realiza el cambio de la válvula de pie en 10" de la bomba #1, la cual se encontraba completamente deteriorada.	08/10/2020	
	instalación del arrancador suave para la electrobomba #1	22/11/2020	
	Se realiza la instalación de la electrobomba #1 la cual no se había montado en su puesto por falta del arrancador suave.	26/11/2020	
Tanques de almacenamiento	Lavado tanque semienterrado nro 2	02/12/2020	Ver item 6 de este mismo programa

% CUMPLIMIENTO: 80%. Estructuras pendientes por mantenimiento

5) Revisión de redes de aducción para diagnóstico y reparaciones

ACTIVIDAD REALIZADA	FECHA	EVIDENCIA
Reparación e instalación de válvula ventosa sobre la red de aducción	11/02/2020	
Reparación ventosa del km 3+930m	18/02/2020	
recorrido e inspección visual de la red aducción, se presenta baja del caudal de agua en llegada a PTAP por manipulación de ventosas- se procede a suspensión	22/02/2020	
Se realiza verificación del nivel del embalse y desarenador, se hacen purgas en la red de aducción por aireamiento de esta	06/04/2020	
Se hace visita y arreglo a tubería de drenaje en la bocatoma, la cual presento falla y pérdida de caudal del agua en el embalse	20/09/2020	
Recorrido realizado en el sector de la invasión, identificación de las viviendas construidas ilegalmente sobre la línea por donde pasa la red de aducción. Se informa vía oficio la situación de la red y solicitar apoyo por parte de la administración municipal frente al manejo que se le puedan dar a estas 28 viviendas que se encuentran sobre la red. (Ver Anexo 10A)	30/09/2020	

% CUMPLIMIENTO: 100%.

6) Mantenimiento y lavado de tanques de almacenamiento

AVANCE 2020

02/12/2020: Lavado del tanque semienterrado nro 2



% CUMPLIMIENTO: 50%. Pendiente lavado tanque semienterrado nro 1.

7) Mantenimiento y lavado de plantas de tratamiento de agua potable

AVANCE 2020

- Planta de tratamiento de agua potable nro 1:
-Lavados: tres lavados generales en las siguientes fechas: 31/05/2020-19/08/2020-08/11/2020
- Planta de tratamiento de agua potable nro 2:
-Lavado: 04/08/2020
-Cambio de placas del floculador: 05-11/08/2020 Cambio de 4 placas de floculador en AC por 30 placas en fibra de vidrio para floculador de la PTAP 2

Evidencias en el ítem 4 de la meta CONTROL DE PÉRDIDAS e ítem 2 de la meta: COBERTURA del presente informe

% CUMPLIMIENTO: 100%.

8) Ejecutar las actividades del PROGRAMA: 6.6. del plan de reducción y control de perdidas comercial denominado "PROGRAMA DE REDUCCIÓN Y CONTROL DE LOS CONSUMOS NO AUTORIZADOS"

Ver avance en ítem 3) inciso e de la meta: CONTROL DE PÉRDIDAS; se cuantifican y detectan los problemas de aforo mes a mes, presentándose una reducción de

estos en lo corrido de la vigencia, lo cual se evidencia en la reducción de consumos no autorizados o no identificados.

% CUMPLIMIENTO: 100%.

INDICADOR CONTROL DE PÉRDIDAS: Reducción del 6.52% del IANC anual respecto al año anterior.

META: COBERTURA: Aumentar la cobertura del servicio de acueducto en 3% anual respecto al año base

Proyectos o Actividades:

1) Actualizar los protocolos de respuesta a PQR y Ejecutar de forma oportuna las Solicitudes de instalación del servicio de acueducto, siguiendo los protocolos de tiempo y calidad del servicio

-08/10/2020: Se realiza la instalación de 23 medidores de agua en la plaza de comidas rápidas.

-Enero a diciembre de 2020: se da respuesta oportuna a los PQR del servicio de acueducto en un total del 99.3% de los casos recibidos. (ver imagen 1. Estadística PQR acueducto 2020)

-01 de Enero a 30 de noviembre de 2020: se amplía la cobertura del servicio en un 2.48% en suscriptores y en un 1% en usuarios del servicio de acueducto conforme la siguiente información.

SUSCRIPTORES	TOTAL SUSCRIPTORES POR SERVICIOS, USO, ESTRATO Y MES AÑO 2020														AUMENTO COBERTURA
	USO	ESTRATO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE		
RESIDENCIAL		1	5217	5282	5295	5304	5305	5341	5355	5369	5376	5379	5390		
		2	3011	3021	3024	3026	3025	3034	3035	3044	3051	3056	3059		
		3	668	669	671	672	674	676	675	682	683	682	683		
		4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
COMERCIAL			616	613	613	615	615	619	621	625	646	644	648		
OFICIAL			172	174	172	175	177	177	178	177	178	178	179		
TOTAL DE USUARIOS			9684	9759	9775	9792	9796	9847	9864	9897	9934	9939	9959		
%COBERTURA SUSCRIPTORES			87,27	87,95	88,09	88,25	88,28	88,74	88,90	89,19	89,53	89,57	89,75	2,48	
% COBERTURA USUARIOS	USUARIOS 2020														
	USO	ESTRATO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
	DOMICILIOS CASCO URBANO: 11096		6297	6293	6343	5848	5886	6078	6175	6205	6336	6352	6402		
		56,8%	56,7%	57,2%	52,7%	53,0%	54,8%	55,7%	55,9%	57,1%	57,2%	57,7%	1%		

CUMPLIMIENTO: 83%. El cumplimiento del indicador de cobertura en suscriptores del servicio de acueducto aumento en un 2,48% respecto al 3% establecido en la meta anual. No se alcanzó el 100% con ocasión a la reducción en suscriptores posiblemente como consecuencia de las restricciones generadas por la pandemia por COVID-19.

INDICADOR COBERTURA: Aumento cobertura servicio de acueducto: 2.48% en suscriptores y 1% en usuarios.

META: Optimizar los niveles y prestación del servicio de acueducto en una tecnificación del 5% anual con relación al periodo anterior

Proyectos o Actividades:

1) Adquisición de equipos de respaldo y contingencia para operación del sistema de potabilización: regulador de energía para dosificadores, instalación de nivel de tanques y de filtro

AVANCE 2020

Para la vigencia 2020 no se adquirieron equipos de respaldo contingencia para el sistema de potabilización.

% CUMPLIMIENTO: 0.0%

2) Sustitución de placas de asbesto cemento en el floculador de la planta de tratamiento de agua potable número dos

AVANCE 2020

- 05-11/08/2020 Cambio de 4 placas de floculador en AC por 30 placas en fibra de vidrio para floculador de la PTAP 2



% CUMPLIMIENTO: 100%

3) Cambio semestral de enmallado en bocatoma y reparación de fisuras menores en el muro de desarenador

AVANCE 2020

09/01/2020: Debido al mal estado en que se encontraba la malla N° 1 del punto de captación del embalse La María fue necesario realizar remplazarla y hacer remoción de material vegetal

14/08/2020- se realiza retiro de material vegetal que se encontraba en el punto de captación, también se cambia la malla N° 1, la cual se encontraba en mal estado.



CUMPLIMIENTO: 100%

4) Rehabilitación de los componentes técnicos de las plantas de tratamiento: Rehabilitación de equipos de bombeo, y dosificadores. Fase 1.

AVANCE 2020

Durante la vigencia 2020 se adelantó contrato de mantenimiento No. 002 de agosto 26 de 2020 , cuyo objeto es contratar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de las hidrobombas y herramientas de la empresa de acueducto y alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P, en el cual se encontraba incluido el mantenimiento de las electrobombas de 75HP de la estación de elevadora del sistema de acueducto.

CUMPLIMIENTO: 70%

INDICADOR OPTIMIZAR LOS NIVELES Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO: 67.5% valor año base.

PROGRAMA ESTRATÉGICO: EJECUCIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA ACUEDUCTO PARA LOS AÑOS 2020-2023

META: Actualización y ejecución del 80% plan mantenimiento de redes de aducción, conducción y distribución, plantas de tratamiento, tanques de almacenamiento, estructura bocatoma con formatos de seguimiento y control

Proyectos o Actividades:

1) Restauración de los filtros y filtrantes de las plantas de tratamiento de agua potable número 1 y 2. Reparación de falsos fondos y adecuación de compuertas.

AVANCE 2020



-07-09/11/2020- Remoción del material defectuoso de los lechos filtrantes en la PTAP #1, resane de falsos fondos e instalación del material de los filtros de la planta de tratamiento #1.



CUMPLIMIENTO: 50%

2) Adquisición e instalación de hidrantes para ubicarlos en sectores de la red que carecen de sistema de purga.(Belén de la Paz, Portal de Belén y nuevas urbanizaciones PBOT) Fase 1.

AVANCE 2020

ACTIVIDAD REALIZADA	FECHA	EVIDENCIA
se hace caja e instalación del collar de derivación y el empalme de tuberías para el hidrante de servicio fuera de la empresa	05/06/2020	
Se hace instalación de hidrante fuera de la empresa	09/06/2020	

CUMPLIMIENTO: 5% Hidrantes faltantes por adquirir e instalar para dar cumplimiento a distancias mínimas entre hidrantes (300m en zona residencial y 200 m en zona comercial)

3) Mantenimiento preventivo semestral de equipos de bombeo, dosificadores y equipos de control de calidad.

AVANCE 2020


FECHA	ACTIVIDAD DESARROLLADA	EVIDENCIA
10/03/2020	Se presenta falla en el equipo de medida del MACROMEDIDOR DE SALIDA del tanque elevado, se verifica funcionamiento, se le cambia la batería y concluye que presenta una falla interna en el equipo.	
22/11/2020	Se adelanta contrato de suministro nro. 022 del 23 de noviembre de 2020, para la compra del macromedidor industrial con transmisor para la línea de distribución principal del sistema de acueducto Ver Anexo 11A. CONTRATO 022 DE 23 /11/2020	
22/04/2020	Calibración de pH metro Lamotte del laboratorio de control de calidad	
22/07/2020	Revisión Operación y re calibración de detector de fugas de cloro	
24/08/2020	Mantenimiento y calibración del equipo espectrofotómetro Lamotte con certificado de calibración con vigencia de 1 año, por casa matriz	
22-28/09/2020	Ensayo de calibración del tri-parametrico para medición pata de turbiedad y de color en el espectofotometro.	
21-23,26,30, 31/10/2020	Calibración pH metro, Oxímetro y Conductímetro	
26/08/2020	Mantenimiento preventivo de una electrobomba de 75HP estación elevadora de bombeo a través del contrato No. 002 DE AGOSTO 26 DE 2020	

Tabla 1. Actividades de mantenimiento a equipos de bombeo y control de calidad.

FUENTE: EMPOAGUAS E.S.P

CUMPLIMIENTO: 60%. Equipos pendientes por mantenimiento

4) Mantenimiento planta Perkin.

AVANCE 2020

FECHA	ACTIVIDAD DESARROLLADA
26/08/2020	Mantenimiento preventivo del egenerador eléctrico a través del contrato No. 002 DE AGOSTO 26 DE 2020

CUMPLIMIENTO: 100%

5) Mantenimiento correctivo a la infraestructura del sistema: finalización cerramiento tanques de almacenamiento de agua potable

AVANCE 2020

Se realizó cerramiento en medio muro y malla eslabonada a 50 m de los alrededores de la empresa; además de un portón doble y una puerta de acceso a la caseta de bombeo de los alrededores del tanque almacenamiento de agua potable nro 2.

CUMPLIMIENTO: 100%

**INDICADOR: ACTUALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PLAN MANTENIMIENTO
INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA: 63%**

**PROGRAMA ESTRATÉGICO: SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN
DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS**

Proyectos o Actividades:

META: Mantener el plan de emergencias y contingencias del sistema de acueducto actualizado e implementado en un 90% de acuerdo a las necesidades, variaciones y amenazas identificadas

Proyectos o Actividades:

- 1) Reducir Amenaza sequía: Seguimiento continuo de niveles del embalse, sistema de monitoreo continuo- lectura diaria de caudal y reporte a la CDA

AVANCE 2020

Se realizó medición de caudal con reporte semanal a la autoridad ambiental con el siguiente consolidado anual. Se adjunta seguimiento a caudales aguas arriba y aguas debajo de la fuente de abastecimiento, Embalse La María. (Anexo 12A- Consolidado caudal 2020)

% CUMPLIMIENTO: 100%

- 2) Reducir Amenaza Contaminación del agua en la fuente: diseño y ejecución del plan de contingencia de la calidad del agua

AVANCE 2020

Se elabora el documento estudio de riesgo, programas de reducción del riesgo y planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano - EMPOAGUAS E.S.P (Anexo 13A)

Se ejecutan las siguientes acciones del nivel de alerta verde, en la vigencia 2020, no se presentaron eventos que alteraran la calidad del agua desde la fuente de abastecimiento Caño Arenales.

NIVEL DE ALERTA	IMPACTO	TIPOS FACTORES AMENAZANTES	ACCIONES GENERALES	ACCIONES EJECUTADAS
VERDE	NINGUNO	Aporte de contaminantes de forma permanente	<p>Verificación de las condiciones de la fuente hídrica, en aspectos cualitativos.</p> <p>Hacer seguimiento al sistema de bioalarmas creado para realizar el monitoreo a la fuente hídrica.</p> <p>Ejecutar los análisis fisicoquímicos y microbiológicos en las frecuencias establecidas siguiendo el protocolo para toma de muestras tanto del agua cruda como tratada, cumpliendo con lo establecido en el Manual de Toma de muestras (Anexo 6)</p>	<p>-medición diaria de caudal (anexo 1)</p> <p>-informe ambiental mensual</p> <p>- I semestre seguimiento bioalarma laboratorio</p> <p>- Se hace limpieza del espejo de agua en el embalse debido a fuertes lluvias se presenta acumulación de partículas flotantes (16-18/06/2020)</p>

		Realizar la toma de muestras y análisis fisicoquímicos y microbiológicos en los puntos concertados de la red, en acompañamiento con la autoridad sanitaria SSD.	
		Generar los reportes de resultados generados diariamente para control de parámetros básicos y de forma semanal, quincenal y mensual para características especiales y no obligatorias.	

Además en atención a PQR por calidad se hicieron durante la vigencia 2020, las siguientes purgas en red de distribución.

MES	OBSERVACIONES	VOL DE PURGA m3
MARZO	PURGAS POR CALIDAD SECTOR PUNTO 7	1,5
ABRIL	PURGA POR CALIDAD EN EL SECTOR DEL HIDRANTE: PUNTO 7, HIDRANTES NRO: 1,3,4,5,6,12,13,47,53	58,8
AGOSTO	PURGAS POR CALIDAD SECTOR BELLOHORIZONTE, HIDRANTE CRA 24# 19A- CALLE 18 CON 22	32,8
SEPTIEMBRE	PURGA POR CALIDAD EN EL SECTOR CRA 22 #17-35, CLL 21# 24-05, MZA#1 CASA#2-29 LA PAZ, CRA 28B #7A-40, MZA 1CASA #252, CLL 28B #7A-40 E HIDRANTES NRO:1,2,3,4,7,8,10,15,49,52	113,4
OCTUBRE	PURGA POR CALIDAD EN EL SECTOR ORIENTE	18,9
NOVIEMBRE	PURGA POR CALIDAD EN EL SECTOR DE LA PAZ, sectores paz, san jose, b. horizonte, MODELO, VILLA UNION, SAN JORGE, 1 DE OCTUBRE, 20 DE JULIO, REMANSO, LA PAZ	774,9
DICIEMBRE	PURGA POR CALIDAD EN EL SECTOR LA PAZ, BELLO HORIZONTE	57,75
TOTAL VOLUMEN GASTO EN PURGAS		1058,05

Se ejecutaron las siguientes acciones del nivel de alerta amarilla, la cual se establece cuando los resultados de alguna de las características fisicoquímicas o microbiológicas sobrepasan los límites máximos permitidos e igualmente cuando ocurre un evento natural, socio natural o antrópico en la infraestructura, que pueda alterar las condiciones de la calidad del agua.

EVENTO PRESENTADO: contaminación del agua tratada en red por arrastre de sedimentos provenientes de los tanques de almacenamientos por reducción de nivel en los mismos				
FECHA DEL EVENTO: 14/11/2020				
NIVEL DE ALERTA	IMPACTO	TIPOS FACTORES AMENAZANTES	ACCIONES GENERALES	ACCIONES EJECUTADAS
AMARILLA	MEDIO	Aporte de contaminantes puntuales y temporales	Ocurrencia de algún evento tanto en la fuente hídrica como en la in infraestructura (remoción en masa - inundación)	-lavado PTAP 1 (08/11/2020) -Lavado tanque semienterrado nro. 2:02/12/2020
			Detección de anomalía en la fuente hídrica, por reporte de resultado fuera de los límites máximos establecidos en la normatividad vigente	-cambio lechos PTAP 1: 07-10/11/2020 -purgas en red (ver anexo 3 PURGAS EN RED 2020)
			Suspensión general del servicio general o en el sector donde se encuentre la afectación a la calidad del agua. Con previo aviso a la comunidad.	-suspensión del servicio para recuperación de niveles en tanques:15-17/11/2021 (ver anexo 4 SUSPENSION DE SERVICIO 2020)
			Realización de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos adicionales en la zona de la afectación del agua de forma oportuna y permanente	

% CUMPLIMIENTO: 80%. Estructuras pendientes por mantenimiento

3) Reducir Amenaza Contaminación de agua por ruptura o fuga en la tubería de distribución: Continuidad en la atención a PQR por reparación a daños en red de distribución- Revisión realización de reparaciones para reducción de contaminación en red- ejecución del plan de contingencia de calidad de agua en este componente

AVANCE 2020

Los avances de esta actividad corresponden a los de ítem 2 de la meta: Mantener el plan de emergencias y contingencias del sistema de acueducto actualizado e implementado en un 90% de acuerdo a las necesidades, variaciones y amenazas identificadas; y al consolidado expuesto en la Tabla. Suspensiones del servicio por

reparación de daños y la Tabla. PQR por concepto de fugas y conexiones ilegales; del presente informe.

% CUMPLIMIENTO: 90%. Estructuras pendientes por mantenimiento

4) Chequeo red de distribución y realización de actividades de mantenimiento

AVANCE 2020

ACTIVIDAD REALIZADA	FECHA	EVIDENCIA
cambio de la válvula de apertura y cierre del sector de altos de san Jorge	03/03/2020	
Se realiza recorrido a los hidrantes se verifica su funcionamiento y se levanta informe para mantenimiento y limpieza de estos.	27/04/2020	
Se realiza bypass en el sistema de bombeo de agua en el batallón "brigada 22"	14/05/2020	
Se hace limpieza y pintada de válvulas e hidrantes, del sector de villa Andrea san Jorge, dorado, bello horizonte, copsagua, remanso	04-05-17- 18/06/2020 21/10/2020	

Reparación y mantenimiento a la red de distribución en la carrera 25 con calle 27, por daño a la red en este sector	12/08/2020	
Reparación a la red de distribución en 2" en el sector de la calle 23 con 19, urbanización la castellana.	13/08/2020	
Limpieza y mantenimiento del filtro en yee sobre la red de distribución de 8" que alimenta el DMC 3.	17/08/2020	
Limpieza de red de distribución de la urbanización Reservas de la Paz, tubería de la urbanización en proceso de recibimiento por parte de la empresa.	19/08/2020	
Reparación de tubería de 3" en la transversal 23 con 14ª-10, daño realizado por personal ajeno a la empresa el cual se encontraba haciendo excavaciones para aguas lluvias.	27/11/2020	

CUMPLIMIENTO: 100%

- 5) Reducir la Amenaza Ruptura en la tubería de aducción: Visita de inspección a la red de aducción, identificación de fugas, fraudes y realización de reparaciones. Gestión de materiales en stock para atención de contingencias en caso de ruptura.

AVANCE 2020

Ver avances en el Item 5 de la META: CONTROL DE PÉRDIDAS, del presente documento.

CUMPLIMIENTO 100%

6) Reducir Amenaza Escape de gases tóxicos: realizar capacitación de procesos de emergencia en manejo de escapes de gas cloro: gestión de capacitación ante ARL

AVANCE: No hubo capacitación para manejo seguro de gas cloro por parte de la ARL o proveedor de este insumo

CUMPLIMIENTO: 0.0% La actividad se reprograma para la vigencia 2021, en razón a priorización de capacitación al personal por contingencia por COVID-19

7) Reducir Amenaza colisión aérea: Instalación de la iluminación reglamentaria en tanque elevado (manual de reglamentos aeronáuticos de Colombia)

AVANCE 2020

No se ha instalado la iluminación reglamentaria requerida en el tanque elevado, ubicado en el cono de aproximación de la pista del aeropuerto local

CUMPLIMIENTO: 0.0%

8) Reducir Amenaza falla estructural de los tanques de almacenamiento:

AVANCE 2020

Se hace seguimiento a la evaluación patológica del tanque elevado a través del contrato de consultoría nro. 170/2020. Cuyos informe final se encuentra en revisión por parte del contratante –Gobernación del Guaviare-PDA. Con los siguientes resultados parciales expuestos por el contratista ante EMPOAGUAS ESP:

- Actividades de campo realizadas: visitas de inspección, extracción de núcleos, apiques para estudios de suelos, extracción de material y topografía.
- Etapa de laboratorio: ensayos de profundidad de cimentación y pruebas para análisis de vulnerabilidad
- Resultados: la estructura del tanque elevado se puede reparar, requiere reforzamiento metálico en forma diagonal, hacer rehabilitación del concreto e impermeabilización interna.

El informe final y resultados de la consultoría son remitidos por parte del PDA al viceministerio de aguas para revisión y aprobación.

CUMPLIMIENTO: 100%

9) Reducir fallas en operación de equipos especiales de respaldo y contingencia para el sistema de acueducto. Fase 1. Dosificadores

AVANCE 2020

Se realiza engrase, mantenimiento a engranajes y cambio dosificador 1 a dosificador 3 para mejora de suministro de insumo químico a los procesos.

Se realiza mantenimiento a una de las bombas de la estación elevadora del sistema de acueducto

Se realiza mantenimiento preventivo a la planta Perkin del sistema de acueducto
Ver evidencias de cumplimiento en los ítems 3 y4 del programa estratégico:
Ejecución del plan de mantenimiento de los componentes del sistema acueducto para los años 2020-2023

CUMPLIMIENTO: 70%. Equipos pendientes por mantenimiento correctivo

PROGRAMA ESTRATÉGICO: MEJORAR EL DESEMPEÑO Y RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE LA EMPRESA

META: Ejecutar al 80% las acciones para la mitigación de los impactos generados por los sistemas de acueducto y alcantarillado sobre el medio ambiente

Proyectos o Actividades:

1) Actualización ante autoridad ambiental del plan de manejo ambiental del área de interés estratégico embalse La María

AVANCE 2020

Se diseña documento del Plan de manejo ambiental del área de interés estratégico del embalse La maría se presenta ante la autoridad ambiental,

CUMPLIMIENTO: 80% Pendiente observaciones y aprobación por parte de la autoridad ambiental.

2) Ejecutar las actividades establecidas en el plan de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV), evidenciando actividades, responsables, fechas, recursos y evidencias.

AVANCE 2020:

En el marco de la caracterización de vertimientos a usuarios del sistema de alcantarillado se realizaron 18 caracterizaciones a las siguientes entidades en la vigencia 2020:

ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA	RECURSOS	RESPONSABLE
EDS. ARAZÁ	10/02/2020	311.800	Subgerencia operativa, división acueducto-laboratorio
RESIDENCIA LAS VEGAS	2/09/2020	311.800	
DEPARTAMENTO DE POLICÍA GUAVIARE (sanidad)	9/09/2020	311.800	
INVERSIONES LÓPEZ CADAVID	14/09/2020	311.800	
RESTAURANTE JULIANA	16/09/2020	311.800	
HOTEL Y HELADERÍA COLOMBIA	11/11/2020	311.800	
NUEVA SALUD INTEGRAL	18/11/2020	311.800	
HOTEL LOS ÁNGELES	05/10/2020	311.800	
HOTEL Y RESTAURANTE WIMPPY	19/10/2020	311.800	
HOTEL YURUPARY	21/10/2020	311.800	
E.S.E. HOSPITAL SAN JOSE	14/10/2020	2.494.400	
HOTEL AEROPUERTO	25/11/2020	311.800	
HOTEL CARIBE	30/11/2020	311.800	
LAVADERO CARIBE	30/11/2020	311.800	
EDS PANURE	21/12/2020	311.800	
NUEVA SALUD INTEGRAL	21/12/2020	311.800	
POLICIA NACIONAL	09/12/2020	935.400	
ESTACIÓN AEROPUERTO	30/11/2020	311.800	

Igualmente en el Anexo 14A se presenta el consolidado de la ejecución de cada uno de los programas del PSMV en la vigencia 2020




CUMPLIMIENTO: **48.5%. EMPOAGUAS ESP**, no puede cumplir el 100% del PSMV ya que debe dar cumplimiento a metas, tales como: diseño y construcción del alcantarillado pluvial del municipio y planta de tratamiento de aguas residuales PTAR; obras civiles que aunque están incluidas en el PSMV actual, son

competencia del ente territorial bien sea alcaldía o gobernación; tanto para la realización de los respectivos estudios, diseños y construcción, como para la gestión de los recursos necesarios para llevarlos a cabo.

3) Ejecutar las actividades anualmente en el programa de uso eficiente y ahorro el agua (PUEAA), evidenciando actividades, responsables, fechas, recursos y evidencias.

AVANCE 2020



Se realizaron campañas vía medios de comunicación y redes sociales al igual que al respaldo de la factura, frente a la prevención de incendios y uso eficiente y ahorro del agua durante la vigencia 2020. Lo anterior con ocasión de la restricción de movilidad y aglomeración por pandemia por COVID -19

ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA	EVIDENCIAS	RESPONSABLE
FACTURA MENSUAL	Enero-diciembre	Tips ahorro del agua, enero-agosto	Comunicaciones
SENSIBILIZACIÓN PREVENCIÓN DE INCENDIOS FORESTALES	Enero/febrero	Diseño de folleto y se inician charlas de sensibilización casa a casa por el área aledaña al embalse La María sobre la prevención de incendios forestales.	Subgerencia operativa, división acueducto-laboratorio Tec. Administrativo Ambiental
SENSIBILIZACIÓN COLEGIOS	MARZO 3, y 10		Ing. químico Tec. Administrativo Ambiental - Aprendices SENA área ambiental
DÍA DE LA BIODIVERSIDAD	22 de mayo		Ing. químico Tec. Administrativo Ambiental - Aprendices SENA área ambiental
DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE	JUNIO 5		Ing. químico Tec. Administrativo Ambiental - Aprendices SENA área ambiental

CUMPLIMIENTO: 100%

4) Ejecutar las actividades establecidas de acuerdo a los aspectos contemplados en el plan de gestión integral de residuos sólidos institucional (PGIRs), evidenciando actividades, responsables, fechas, recursos y evidencias.

AVANCE 2020

ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA	RECURSOS	EVIDENCIAS	RESPONSABLE
RECOLECCIÓN Y PESAJE DE RESIDUOS	Dos días a la semana todo el año	NA	Se realiza recolección, separación y pesaje de los residuos sólidos generados en la empresa los días martes y viernes durante todo el año	Ing. químico Tec. Administrativo Ambiental - Aprendices SENA área ambiental
DISPOSICIÓN DE RESIDUOS ESPECIALES	Mensual	\$1.272.000	Facturas AMBIENTAR	Tec. Administrativo Ambiental
JORNADA DE ORNATO Y EMBELLECIMIENTO	ABRIL	NA	Se realiza limpieza de las mallas del encierro de la empresa y recolección de residuos de los patios. 	Subgerencia Operativa-Ing. Químico, Tec. Administrativo Ambiental Aprendices SENA área ambiental
ADECUACIÓN PUNTO DE ACOPIO	SEPTIEMBRE 11	NA		Ing. químico Tec. Administrativo Ambiental - Aprendices SENA área ambiental

CUMPLIMIENTO: 100%

5) Realización de reforestación, parcelas de enriquecimiento, control de regeneración natural, ampliación del vivero con especies nativas, encerramiento de nuevos predios adquiridos por ley 99. Año 2

AVANCE 2020:

ACTIVIDADES REALIZADAS	DESCRIPCIÓN
REGENERACIÓN NATURAL	Lo que se ha podido establecer es delimitar los predios y permitir una regeneración natural de las poblaciones de árboles endémicos de la región, permitiendo el ciclo continuo de los procesos ecológicos.
AMPLIACIÓN DEL VIVERO	Se pudo realizar la recolección de algunas semillas de árboles endémicos (Gamo, Arenillo, Hobo, Yarumo, Nacedero, Azai, Achiote entre otros sin identificar), y posteriormente iniciar con el proceso de germinación, y embolsado 

CUMPLIMIENTO: 100%

6) Implementación de vallas de prevención y control de contaminación al cuerpo receptor

AVANCE

Aunque en la vigencia 2020 no se implementaron vallas de prevención, si se enviaron a los suscriptores en los respaldos de sus facturas de los meses de: mayo, junio, julio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, mensajes alusivos a la importancia del cuidado del recurso hídrico y el uso adecuado de la red de alcantarillado para reducción de la contaminación de los cuerpo receptores. De igual forma a través de las redes sociales se emitieron tips alusivos a estas dos temáticas.

CUMPLIMIENTO: 80%

PROGRAMA ESTRATEGICO: OPTIMIZAR LA GESTIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

META: Optimizar los niveles y prestación del servicio de alcantarillado en un 5% anual con relación al periodo anterior

Proyectos o Actividades:

1) Construcción de redes faltantes de alcantarillado sanitario en la zona urbana. Barrios del sur (50 metros lineales). Fase 1.

AVANCE 2020

No se realizó ampliación de redes de alcantarillado. La actividad se reprograma para la vigencia 2021

CUMPLIMIENTO: 0%

2) Dotación de equipos para el funcionamiento de las estaciones elevadoras de aguas residuales del sistema de alcantarillado.

AVANCE 2020

Con ocasión del Contrato 002 del 2020, por valor de \$74.245.000 cuyo objeto es: Contratar los servicios de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las Hidrobombas y Herramientas de la Empresa De Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P. Se realizó mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de Bombeo y sistema electrónico de las estaciones.

CUMPLIMIENTO: 100%

3) Dotación de equipos de contingencia para el funcionamiento de las estaciones elevadoras de aguas residuales del sistema de alcantarillado

AVANCE 2020

No se adquirió equipo de respaldo. La actividad se reprograma para la vigencia 2021

CUMPLIMIENTO: 0%

4) Adquisición de sonda seccional de varilla rosonda de referencia HVR fabricada en acero

AVANCE 2020

Mediante el contrato de suministro 019 del 2020, por valor de \$ \$ **25.900.000**, cuyo objeto es: Contratar el suministro de varillas, para realizar labores de sondeo, limpieza y destaponamiento del sistema de alcantarillado en el Municipio de San José del Guaviare, se adquiere el Kit de varillas para el sondeo y mantenimiento de redes y pozos de inspección.

CUMPLIMIENTO: 100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

META: Actualizar y ejecutar en un 80% las acciones establecidas en el plan de mantenimiento de cada uno de los componentes del Alcantarillado

Proyectos o Actividades:

- 1) **Ejecución, seguimiento y control, documentados de las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo en cada uno de los componentes del sistema de alcantarillado: pozos de inspección, redes perimetrales, colectores, redes secundarias, estaciones de bombeo, recamaras y puntos de vertimientos.**

AVANCE 2020

ÍTEM	COMPONENTE	ACTIVIDAD	% AVANCE
1	Pozos de inspección	Mantenimiento a 534 pozos de inspección de la red de alcantarillado	47%
2	Redes perimetrales	Sondeo y mantenimiento de 46272 m redes perimetrales	64%
3	Colectores	Limpieza de 2500 m de red colector principal	69.4%

4	Redes secundarias	Limpieza de 56858 ml de red secundaria en atención a PQR	100%
5	Estaciones de bombeo	Con ocasión del Contrato 002 del 2020 se realizó mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de Bombeo y sistema electrónico de las cuatro estaciones	100%

CUMPLIMIENTO: 76% El indicador no cumple con la meta en razón a que no se cuenta con un equipo para mantenimiento continuo de redes (vector).

PROGRAMA ESTRATÉGICO: IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICA Y SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO PARA TODOS LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

Meta: Mantener el plan de emergencias y contingencias del sistema de alcantarillado actualizado e implementado en un 70% de acuerdo a las necesidades, variaciones y amenazas identificadas

Proyectos o Actividades:

- 1) **Reducir amenaza de rebosamiento de las aguas residuales por pozos de inspección y acometidas domiciliarias a causa de infiltraciones de aguas al sistema de alcantarillado provenientes del aumento del nivel del río en temporada invernal. Dando cumplimiento a las actividades descritas en el plan de emergencias y contingencias por nivel de alerta detectado.**

AVANCE 2020

Se ejecutaron las actividades de mantenimiento de sondeo, succión y mantenimiento de redes y pozos de inspección en la red sanitaria de alcantarillado, necesarias para reducir el rebosamiento y vertimientos de aguas residuales en pozos, cajas de inspección y acometidas domiciliarias; relacionadas en el ítem anterior.

CUMPLIMIENTO: 76% El indicador no cumple con la meta en razón a que no se cuenta con un equipo para mantenimiento continuo de redes (vector).

PROGRAMA ESTRATÉGICO: MODERNIZACIÓN DE PROCESOS DE COMERCIAL

META: Modernizar los equipos y actividades del proceso de comercial

Proyectos o Actividades:

- 1) Actualización del software SYSMAN de acuerdo a los paquetes ofertados y aplicados a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Respecto a las actualizaciones al software se realizaron ajustes sobre el paquete con el contaba la empresa, como fue el retiro de cobro de intereses a los usuarios morosos, de acuerdo a lo establecido por el gobierno nacional en el marco de atención a la pandemia COVID -19. CUMPLIMIENTO:100%

- 2) Actualización o repotenciación de los equipos tecnológicos del área comercial.

Se realizó el cambio de 3 equipos y se repotenciaron 2, se hizo la instalación 1 impresora a color adicional en el centro de atención y se re-ubico la impresora de la subgerencia comercial en el área de cartera. CUMPLIMIENTO:100%

- 3) Capacitación al personal de comercial de acuerdo a las actualizaciones de software y hardware que se den en el área comercial

Se dio capacitación al personal nuevo de acuerdo a las necesidades de las funciones y actividades a desempeñar

PROGRAMA ESTRATÉGICO: ATENCIÓN AL CLIENTE

META: Estabilizar el registro de PQRS de acuerdo a su clasificación, tiempo de trámite, respuesta y efectividad de la solución dada

Proyectos o Actividades:

- 1) **Realizar la depuración de causas de PQRS, clasificarlas de acuerdo a su naturaleza y responsable de solución o atención.**

Respecto a la depuración de PQRS, se ve una disminución del 29% en las peticiones, quejas y reclamos respecto a la vigencia 2019 en cuanto al servicio de acueducto, para el servicio de alcantarillado se presenta una disminución del 36%, sin embargo se continua evidenciando conceptos

repetidos en las diferentes clasificaciones, respecto a la descripción de la solución y responsable de atención, se realizó seguimiento a los formatos entregados y diligenciados que cumplieran con la información requerida, logrando el cumplimiento del indicador en la calidad de respuesta y clasificación, se puede identificar teniendo en cuenta la cantidad de casos abiertos, ya que revisada la vigencia anterior los casos se daban por atendidos aunque la respuesta no fuera efectiva al usuario. En la siguiente tabla se evidencia la clasificación de las PQRS presentadas, identificando la clasificación por petición y reclamo y aquellas que no serían tomadas como clasificación, de lo cual el total de solicitudes presentados por los usuarios el 0.44% no presenta calificación, dando un total de cumplimiento para el indicador de 99.56%

CONCEPTO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		TOTAL
	PRESENTADAS	PENDIENTES	PRESENTADAS	PENDIENTES	
SIN CLASIFICACIÓN	9	2	3	3	17
Q (sin clasificación)	3	0	0	0	3
R (sin clasificación)	2	0	0	0	2
SUB TOTAL SIN CLASIFICACIÓN	14	2	3	3	22
PETICION	2221	14	769	10	3014
RECLAMO	1624	10	329	5	1968
TOTAL	3859	26	1101	18	5004

2) **Realizar seguimiento y control al registro de PQRS de acuerdo a su clasificación, naturaleza, responsable de solución y efectividad de la solución.**

Respecto a la efectividad de la solución de las PQRS presentadas, para la vigencia 2020, se efectuaron registro de PQRS atendidas y diligenciadas en el formato respectivo, por lo cual a comparación de la vigencia 2019 en el momento del cierre anual para el servicio de acueducto se dejaron pendientes por respuesta efectiva 27 que frente a la vigencia inmediatamente anterior es un incremento de 74%, respecto al servicio de alcantarillado no se realizó el cierre de 15 PQRS debido a que no se tenía la respuesta efectiva a los requerimientos de los usuarios, identificando que para la vigencia anterior se tenían el cierre total de las PQRS generadas y cerradas sin la verificación de su efectividad. En la tabla a continuación se presentan los casos por peticiones y reclamos para cada servicio más recurrentes con la cantidad de casos presentados que fueron clasificados de manera adecuada

PETICIONES ACUEDUCTO	
DESCRIPCION DE LA CAUSA	TOTAL
Verificación alto consumo	13
Reparación arotapa	4
Revisiones	262
Retiro de medidor del sistema	7
Reparación de acometida de acueducto	5
Instalación de cajilla de acueducto	4
Descuento por doble facturación	1
Traslado de micromedidor	3
Revisión de micromedidor	119
Calidad del agua	6
Conexión fraudulenta	5
Cambio de equipo de medida por garantía	7
Retiro de medidor de prueba	3
Cambio de equipo de medida	260
Actualización de datos	82
Reparación de fuga de agua en la vía publica	30
Reparación de fuga de agua en la domiciliaria	79
Cambio de llave de paso	18
Cambio de cajilla	21
Reconexiones	46
Acometidas de acueducto	92
Realce de cajillas	54
Instalación de equipo de medida	65
Verificación de equipo de medida	2
Cambio y traslado de cajilla	6
Traslado de cajilla	11
Instalación de dispositivo	27
Realce de equipo de medida	101
Medidores instalados al revés	4
Suspensión por mutuo acuerdo	1
Inconformidad con el consumo	7
Falla en la conexión del servicio	1
Cobro por reconexión, conexión	1
Totales	1.353

RECLAMACIONES ACUEDUCTO	
DESCRIPCION DE LA CAUSA	TOTAL
Subsidios y contribuciones	1
Descuento por predio deshabitado	52
Cobro por número de unidades	1
Estrato incorrecto	6
Clase de uso incorrecto	4
Inconformidad con el consumo	754
Cobros por promedio	5
Lectura incorrecta	10
Inconformidad por desviación significativa	2
Suspensión por mutuo acuerdo	3
Cobro multiple y/o acumulado	4
TOTALES	858

PETICIONES ALCANTARILLADO	
DESCRIPCION	TOTAL
Destaponamiento externo	334
Destaponamientos interno	7
Limpieza de redes	14
Acometidas de alcantarillado	15
Instalacion de arotapa	6
Reparación de tubo de alcantarillado	3
Revisiones	96
Caracterización para muestra de vertimientos	22
Construcción de tapa en concreto	1
TOTALES	498

RECLAMACIONES ALCANTARILLADO	
DESCRIPCION	TOTAL
Cobros por servicios no prestados *	11
Cobros por servicios no prestados **	36
Descuento por predio deshabitado	165
Inconformidad con los vertimientos	9
Totales	221

* Cuenta con disponibilidad de alcantarillado, mas no hace vertimientos a la red

** No cuenta con disponibilidad del servicio de alcantarillado

3) Capacitación y seguimiento permanente respecto al registro y manejo de PQRS al personal de la empresa del área comercial y operativa.

Respecto al ciclo de capacitación se realizó al personal nuevo que ingresaba a las actividades y funciones propias de la empresa en el área comercial, se homogenizaron conceptos para las solicitudes presentadas por los usuarios, a la totalidad de los trabajadores, quedando para la vigencia siguiente el fortalecimiento de re-inducción y re-capacitación. El cumplimiento para la vigencia 2020 en capacitación es del 100%.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: DESARROLLAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA EMPRESA EMPOAGUAS E.S.P., DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE OPERACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS Y MIPG, CON EL FIN DE GENERAR VALOR AGREGADO A LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LOS PROCESOS OPERATIVOS, FINANCIEROS, AMBIENTALES Y JURÍDICOS

PROGRAMA ESTRATÉGICO: SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Meta: Actualizar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Empresa EMPOAGUAS E.S.P en un 10%

Proyectos o Actividades:

- 1) Definir el programa SST con su respectivo cronograma y estrategias para su implementación en cada una de las vigencias.**

Para el desarrollo de esta actividad se llevó a cabo la respectiva programación con su cronograma y estrategias a desarrollar durante la vigencia 2020, en donde se realizó la trazabilidad a través de un objetivo, una meta y las diferentes actividades que conllevan al desarrollo de la meta.

El plan de anual de trabajo de SST, se evidencia un cumplimiento del 100% de las actividades programadas en el año 2020 donde se realizó la evaluación al sistema de gestión, diseño del plan de trabajo anual, actualización y socialización de las políticas, diseño del programa y cronograma de capacitación para el año 2020, conformación del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST, actualización de la matriz legal y de peligros, diseño del procedimiento de gestión del cambio, gestión para la contratación de exámenes médicos, actualización de la matriz de elementos de protección personal, elaboración de la matriz protocolos de bioseguridad, elaboración de protocolos y gestión la aprobación por parte de la ARL y la alcaldía, actualización de la matriz legal, actualización del plan de contingencias, actividades de promoción y prevención de accidentes y enfermedades laborales, entrenamiento al personal operativo para trabajo en alturas, auditoria interna y externa por parte de la ARL.

Cumplimiento: 100%

2) Actualización de la matriz de riesgos generales al interior de la empresa.

En el año 2020 se realizó la actualización de la matriz de peligros de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado, anexando todo lo referente en cuanto a los riesgos de exposición al COVID-19, siendo esta enviada a la ARL para su respectiva aprobación y certificación; también se realizó socialización de la matriz con el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo mediante el acta número 6 del 20 de agosto del 2020. Cumplimiento: 100%

3) Adquisición de equipos y elementos de seguridad de acuerdo a las prioridades de la matriz de riesgos.

De acuerdo a las prioridades de la matriz de riesgo y las necesidades del área de seguridad y salud en el trabajo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., suscribió un contrato para el suministro de elementos de protección personal (EPP), para el personal de planta, en cumplimiento de la Resolución N° 2400 de 1979 del Ministerio Del trabajo y seguridad social y Ley 9 de enero 24 de 1979. Mediante el contrato número 010 de abril del 2020; Adicionalmente, ante la presencia de la pandemia COVID-19 en Colombia, las circunstancias efectuadas por la emergencia sanitaria a nivel nacional y adoptando las directrices de contingencia por el programa de SST de la empresa, se suscribió el contrato número 006 del 12 de agosto del 2020 para brindar las respectivas medidas de bioseguridad necesarias para sus colaboradores y así evitar el contagio y/o propagación del virus COVID-19. Cumplimiento: 100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: SISTEMAS INTEGRALES DE GESTIÓN

Meta: Mejoramiento del Sistema de Control Interno y Gestión en un 25%

Proyectos o Actividades:

- 1) Actividades para promover el ambiente de control: Correcta operación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

El comité Institucional de Coordinación de Control Interno fue reglamentado mediante Resolución No.206 de 2018, conforme a la nueva normatividad (Decreto No 648/2017). Se realizaron dos sesiones, y el cual evaluó

semestralmente, el sistema del control interno, aplicando el nuevo formato dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Así mismo aprobó el Plan Anual de Auditorias para la vigencia del 2020 así como la aprobación de la modificación de la Política del Riesgo. Cumplimiento: 100%

- 2) Actividades de evaluación y control del riesgo: realizar seguimiento y evaluación de la gestión del riesgo en la empresa.

Se llevó a cabo la actualización de la Política de Administración del Riesgo mediante la aplicación de una metodología desarrollada por la Función Pública "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" versión 4.0, la cual permite identificar los riesgos para la entidad, así como su evaluación, nivel de aceptación y el impacto que le genera a empresa.

Así mismo se llevó a cabo los seguimientos al Mapa de Riesgos de anticorrupción conforme al cronograma estipulado para los mismos y fueron publicados en la página web institucional de la empresa. Cumplimiento: 100%

- 3) Información y comunicación: comunicar oportunamente los resultados de las auditorías, seguimientos, evaluaciones y cambios que puedan afectar el sistema de control interno.

Mediante Acta No.001 de 2020, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno aprobó el Plan Anual de Auditorias para la vigencia 2020, el cual se cumplió en su totalidad y así mismo se rindieron los resultados de las Auditorias a los líderes de procesos y al Alta de Gerencia. Cumplimiento: 100%

- 4) Actividades de monitoreo y supervisión: Formular y ejecutar plan anual de auditorías basadas en riesgos.

Se formuló el Plan Anual de Auditorias teniendo en cuenta los riesgos y hallazgos de la Auditoria por parte de la Contraloria Departamental, así mismo se dio cumplimiento del 100% al Plan Anual de Auditorias y se rindieron los informes respectivamente a los líderes de los procesos y Alta Gerencia. Cumplimiento: **100%**

Meta: Lograr un avance del 25% en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

Proyectos o Actividades:

- 1) Formulación e implementación de las políticas institucionales de gestión y desempeño que aplican a la empresa.**

Para la vigencia 2020, según lo dispuesto en el Manual Operativo MIPG, versión 3 de diciembre de 2019, mediante consulta con la oficina de Asesoría Jurídica y la Función Pública se realizó la derogación de dos (2) políticas, quedando con un total de quince (15) políticas en siete (7) dimensiones, a continuación, frente a cada política se detalla la actividad elaborada para cada una de ellas así:

Dimensión 1: Talento Humano: Gestión Estratégica de Talento Humano. (Política activa y aprobada mediante Acta 007 de 2019 del Comité Institucional De Gestión y Desempeño). Integridad. (Política activa y aprobada mediante el código de integridad).

Dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación: Planeación Institucional. (Política activa y aprobada mediante Acta 008 de 2020 del Comité Institucional De Gestión y Desempeño).

Dimensión 3: Gestión Con Valores Para Resultados: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos. (Política diseñada pendiente presentar para aprobación). Gobierno Digital. Seguridad Digital. Defensa Jurídica. (Política en proceso de diseño, enviada ANDJE y posteriormente presentar para aprobación). Servicio al Ciudadano. Racionalización de los Trámites.

Dimensión 4: Evaluación de Resultados: Seguimiento y Evaluación Institucional.

Dimensión 5: Información y Comunicación: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción. (Política activa y aprobada mediante Acta 008 de 2020 del Comité Institucional De Gestión y Desempeño). Gestión Documental. (Política activa y aprobada mediante Acta 008 de 2020 del Comité Institucional De Gestión y Desempeño). Gestión de la Información Estadística.

Dimensión 6: Gestión del Conocimiento: Gestión del Conocimiento y la Innovación.

Dimensión 7: Control Interno: Control Interno. (Política activa y aprobada mediante Acta 008 de 2020 del Comité Institucional De Gestión y Desempeño). Cumplimiento: 100%

- 2) Realizar los autodiagnósticos de MIPG e implementar planes de acción a base de los resultados y garantizar la aplicación.**

Para la aplicación de los autodiagnósticos se tomaron los establecidos por la Función Pública y en el caso de que la política no tuviera, se diseñó una lista de chequeo según los lineamientos y contenidos establecidos por MIPG arrojado los siguientes resultados:

Dimensión y Política	Calificación Autodiagnóstico Junio 2020	Calificación Autodiagnóstico Enero 2021	Calificación FURAG 2020
Dimensión 1: Talento Humano.			64,2
Gestión Estratégica de Talento Humano.	56	73,9	66,4
Integridad.	11,5	82,1	58,6
Dimensión 2: Direccionamiento Estratégico y Planeación.			62,5
Planeación Institucional.	40	95	62,5
Dimensión 3: Gestión Con Valores Para Resultados			61,5
Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos.	50	95	73,9
Gobierno Digital.	57,2	57,2	53,1
Seguridad Digital.			59,0
Defensa Jurídica.	66,9	73,7	
Servicio al Ciudadano.	38	56,8	64,0
Dimensión 4: Evaluación de Resultados.			64,1
Seguimiento y Evaluación Institucional.	60	70	64,1
Dimensión 5: Información y Comunicación			61,3
Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	67,6	79,2	60,7
Gestión Documental.	59,8	59,8	64,6
Gestión de la Información Estadística	Política Nueva	Política Nueva	
Gestión del Conocimiento y la Innovación.	9	14	59,3
Dimensión 7: Control Interno			64,7
Control Interno.	88,7	89,3	64,7

Cumplimiento: 100%

3) Formular e implementar los planes institucionales que aplican a la entidad.

En la siguiente tabla se describen los planes institucionales que le aplican a la empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., y que para la vigencia 2021 se iniciara el proceso de actualización de los mismos:

PLAN	FORMULADO	IMPLEMENTADO
Programa de Bienestar Social e Incentivos	x	x
Plan Institucional de Capacitación	x	x
Plan Estratégico de Talento Humano	x	x
Plan Institucional de Archivo	x	x
Plan Estratégico De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones PETI	x	x
Plan De Seguridad Y Privacidad De La Información	x	x
Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano	x	x

Cumplimiento: 100%

4) Realizar actividades de actualización y mejora del modelo de operación por procesos de la empresa.

En el año 2020, mediante la implementación de la Política *Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos*, en el aspecto de diseñar o rediseñar lo necesario, se realizó la revisión de todos los procesos que operaban en la entidad para darle cumplimiento a la misión, determinando que era necesario la actualización de la caracterización de los procesos y la reubicación según su tipología. Actualizando consigo el mapa de procesos de la entidad, que fue aprobado mediante acta 008 del comité Institucional de Gestión y Desempeño en octubre del 2020. EMPOAGUAS E.S.P., está basada en el trabajo por procesos donde las actividades realizadas son parte de un proceso y se pueden relacionar con otros procesos para la consecución de metas organizacionales, se identificaron los procesos establecidos en la empresa clasificándolos de la siguiente manera:

ESTRATEGICOS: Este proceso está destinado a la consecución de metas, mediante políticas y estrategias siempre enfocados en darle cumplimiento a la misión y visión de esta Entidad.

- Planeación Estratégica

MISIONALES: Estos procesos permiten la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que se ofrecen a los usuarios, estos inciden en la satisfacción del usuario.

- Servicio de Acueducto.
- Servicio de Alcantarillado.
- Gestión Comercial y Atención al Cliente.
- Control de Calidad del Agua.

DE APOYO: Estos procesos soportan los procesos misionales y ayudan a los usuarios internos.

- Gestión Jurídica.
- Gestión Contractual
- Adquisición de Bienes y Servicios.
- Gestión de Talento Humano
- Gestión de Recursos Financieros
- Gestión Documental
- Gestión Tecnológica

EVALUACIÓN Y CONTROL: Este tipo de proceso es una estrategia para verificar los resultados permitiendo medir el progreso de la entidad.

- Evaluación y Control
- Seguimiento y Evaluación Institucional

Después de clasificar los procesos, en la siguiente imagen se representa de manera gráfica la interacción de los de la empresa:



Cumplimiento: 100%

5) Garantizar la operación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de acuerdo a los requisitos legales.

En el año 2020, se realizaron 10 sesiones de las cuales quedan constancia las actas, donde figura como secretario técnico el subgerente administrativo y financiero, el doctor, Jorge Alberto Novoa Bocanegra, en estos comités se trataron temas como los avances al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Planes institucionales y temas administrativos. La primera sesión con fecha Enero 8 de 2020 y culmina con fecha de 4 de Diciembre de 2020. Cumplimiento: 100%

6) Gestionar los riesgos de los procesos, de corrupción y seguridad digital de acuerdo a los requisitos legales vigentes.

En el sentido de gestionar los riesgos de corrupción y seguridad digital se hizo necesaria la revisión y posterior actualización de la política de Administración del

Riesgo para la empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare. Donde se establecen los riesgos para esta entidad, así como su evaluación, nivel de aceptación y el impacto que le genera a empresa. Teniendo como objetivo identificar, analizar, evaluar, controlar y hacer seguimiento a los diferentes tipos de riesgos eventos que afecten el logro de los objetivos estratégicos y de procesos establecidos en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare- EMPOAGUAS E.S.P., mediante la aplicación de una metodología desarrollada por la Función Pública en su guía "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" versión 4.0. Cumplimiento: 100%

7) Realizar seguimiento a los riesgos de procesos, de corrupción y de seguridad digital en los términos legales vigentes.

El Modelo Entregado de Planeación y Gestión, desde su dimensión y política de Control Interno establece la necesidad de realizar el seguimiento al mapa de riesgos entre los que se encuentran los riesgos de procesos, de corrupción y de seguridad digital. Se hace de la siguiente manera:

- Primer seguimiento: con corte a 30 de abril, la publicación del seguimiento se debe realizar dentro de los siguientes diez (10) primeros días del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: con corte a 31 de agosto, la publicación del seguimiento se debe realizar dentro de los siguientes diez (10) primeros días del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: con corte a 31 de diciembre, la publicación del seguimiento se debe realizar dentro de los siguientes diez (10) primeros días del mes de enero.

La Oficina de Control Interno de Gestión llevó a cabo los seguimientos y publicaciones respectivamente en la página web institucional de la empresa, link de transparencia. Cumplimiento: 100%

8) Revisar, actualizar y realizar seguimiento a los indicadores de los procesos de acuerdo a los términos establecidos en el procedimiento.

Para los indicadores a los procesos, se realizó la revisión de todos los procesos que operan en la entidad para darle cumplimiento a la misión, se llevó a cabo la actualización de la caracterización de los procesos y la reubicación según su tipología. Actualizando consigo el mapa de procesos de la entidad, que fue aprobado mediante acta 008 del comité Institucional de Gestión y Desempeño en

octubre del 2020. EMPOAGUAS E.S.P., está basada en el trabajo por procesos donde las actividades realizadas son parte de un proceso y se pueden relacionar con otros procesos para la consecución de metas organizacionales. Cumplimiento: 100%

9) Realizar revisión trimestral de avance de MIPG y tomar decisiones.

La revisión de MIPG en cuanto su estado de implementación se realizó mediante la exposición de avances ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en las siguientes fechas:

- Julio 23 de 2020, Presentación de Avances, Resultados del FURAG y plan de trabajo.
- Octubre 8 de 2020. Avances de Implementación de MIPG. Cumplimiento: 100%

Meta: Fortalecimiento del Sistema de Gestión Documental, logrando un avance del 35% con el Diseño de las (4) herramientas archivísticas faltantes

Proyectos o Actividades:

- 1) Diseño de herramientas archivísticas (Plan institucional de Archivo, Políticas de Gestión documental, TRD, Cuadro de clasificación documental, TVD, Programa de Gestión Documental, Sistema de Conservación de Archivo)**

El Plan institucional de Archivo –PINAR- fue actualizado y publicado a 31 de enero de 2020. Las Políticas de Gestión documental están aprobadas y vigentes. Se llevó a cabo la actualización del Cuadro de clasificación documental respectivamente, y se llevaron a cabo las siguientes actividades complementarias al Sistema de Conservación de Archivo:

TRANSFERENCIAS PRIMARIAS: El área de archivo de la empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare -EMPOAGUAS E.S.P. siguiendo los lineamientos de las TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL y su tiempo de permanencia de los archivos de gestión recibe la transferencia documental primaria del Área de Asuntos Jurídicos y sus respectivos tramites del mismo con serie contratos vigencia 2017 y 2018, en el área de subgerencia

administrativa y financiera en la sección de tesorería se recibe la transferencia con la serie de legalización de caja menor de las vigencias 2012-2013-2014-2015 haciendo una eficaz labor en desarrollo al cumplimiento de las directrices de la ley 594 del 2000 de Archivo General de la Nación.

ELABORACIÓN DEL CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL: Según el Archivo General de la Nación (AGN), los Cuadros Clasificación Documental – CCD, refleja la jerarquización de la documentación donde se registran las series y subseries documentales con su respectiva codificación y a su vez agrupadas a su dependencia. De esta manera se facilita el control y recuperación de los documentos, utilizando un criterio único. Se adelantó la elaboración del mismo con las actualizaciones respectivas.

ACCIONES DEL SISTEMA DE CONSERVACION: LIMPIEZA ARCHIVO CENTRAL: La empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare -EMPOAGUAS E.S.P. dando cumplimiento con la preservación, cuidado y conservación de los archivos, ha realizado la debida limpieza del archivo central.

Así mismo inició el proceso de reconstrucción y organización del archivo de gestión del área de comercial, adelantando actividades de: organización, foliación y rotulación de los expedientes de los suscriptores con una totalidad de 2000 expedientes totalmente organizados. Cumplimiento: 70%

Meta: Mejoramiento de los sistemas de información corporativa en un 85%

Proyectos o Actividades:

- 1) Adquisición de (3) equipos de cómputo corporativos para actualizar las áreas de Tesorería, PQRS y Caja, para mejorar el desarrollo en las actividades administrativas de la empresa

Mediante contrato de suministro No.012 de junio 03 de 2020, se realizó la adquisición de 3 equipos corporativos con el objetivo de cumplir con las necesidades de los usuarios y mejorar el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa. Estos equipos fueron instalados en las áreas de PQRS, caja y tesorería. Cumplimiento: 100%

- 2) Adquisición de 35 licencias antivirus por vigencia de 1 año para los equipos de cómputo de la empresa.

Mediante contrato de suministro No.012 de junio 03 de 2020, se realizó la adquisición de 35 Licencias Antivirus Kaspersky Small Office Security obteniendo la reciente protección de cyber seguridad y respaldo y escaneo de archivos, monitorización de actividades, búsqueda de vulnerabilidades y control de tráfico en internet. Cumplimiento: 100%

3) Adquisición de 1 Memoria RAM de 32 GB para repotenciar el servidor principal de la empresa.

Mediante contrato de suministro No.012 de junio 03 de 2020, se realizó la adquisición de 2 Memorias Ram Hynix Ddr4 16gb 2400t Pc Intel Servidor Hp Dell, logrando así mejorar y repotenciar el rendimiento del servidor de la empresa, haciendo que los procesos que se realizan a través de la red sean más rápidos y eficientes. Cumplimiento: 100%

4) Adquisición de 8 cámaras de seguridad para mejorar la vigilancia dentro, fuera y los alrededores de la empresa.

Mediante contrato de suministro No.015 de agosto 12 de 2020 la compra de los siguientes equipos para mejorar el circuito cerrado de seguridad de EMPOAGUAS E.S.P:

- 7 Cámaras Tipo Bala Metálica De 2 Megapíxel Hd 1080p para exteriores resistente a la intemperie para las instalaciones exteriores de la empresa.
- 1 Cámara tipo Domo full Hd para interiores 1080 Pixeles Hd con acercamiento zoom para el área de caja.
- 7 Cajas Plástica para intemperie.
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las 6 cámaras existentes a todo Costo.

Cumplimiento: 100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Meta: Lograr un avance del 25% Actualizando la Política de seguridad de Seguridad de la Información

Proyectos o Actividades:

- 1) Actualizar la política para mitigar el riesgo de pérdida de la información**

La política se encuentra formulada e implementada y se inició con la adquisición de equipos para mejorar la seguridad de la información; sin embargo para la vigencia 2021 en un trabajo apoyado por el profesional del MIPG, se iniciara el proceso de actualización de la política. Cumplimiento: 100%

Meta: Adquisición de equipos tecnológicos para salvaguardar la información misional de la Empresa

Proyectos o Actividades:

1) Adquisición de (1) servidor NASS para salvaguardar y reducir la perdida de la información misional de la empresa

Mediante contrato de suministro No.012 de junio 03 de 2020, se realizó la adquisición de 1 un servidor NAS, el cual es un dispositivo de almacenamiento conectado a la red. Su función es la de hacer copias de seguridad de los archivos que se le indique en la configuración, tanto los ordenadores corporativos, carpetas compartidas, Backup del software, como los de cualquier otro dispositivo móvil.

Con la adquisición de este sistema NAS, los datos siempre están accesibles, lo cual facilita a los empleados colaborar, responder a los clientes de manera oportuna y dar seguimiento de inmediato a situaciones, gracias a que la información está en un solo lugar. Debido a que los dispositivos NAS son como una nube privada, se puede acceder a los datos a distancia usando una conexión en red; esto permite que los empleados puedan trabajar desde cualquier parte y en cualquier momento. Cumplimiento: 100%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3: GARANTIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS MISIONALES EN FUNCIONAMIENTO, EN LA OPERATIVIDAD COMO TAMBIÉN EN LA PARTE COMERCIAL DE LA EMPRESA POR MEDIO DE ESTRATEGIAS QUE NOS PERMITA LOGRAR UN AUMENTO CONSIDERABLE EN EL RECAUDO, RECUPERACIÓN DE CARTERA Y AUSTERIDAD EN EL GASTO

PROGRAMA ESTRATÉGICO: FORTALECIMIENTO PATRIMONIAL DE LA EMPRESA

Meta: Gestionar por parte de la gerencia proyectos y/o convenios o contratos interadministrativos

Proyectos o Actividades:

- 1) Suscripción de convenios y/o contratos interadministrativos

Para la vigencia 2020 dentro del programa estratégico de fortalecimiento patrimonial de la empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P se suscribieron los siguientes convenios y contratos así:

- Convenio interadministrativo No 001 de 2020 celebrado entre el Municipio de San José del Guaviare y la empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P, cuyo objeto es "MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE CANALES DE AGUAS LLUVIAS EN EL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE", por un valor inicial de DOSCIENTOS VEINTIÚN MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS TREINTA PESOS (\$ 221.567.930,00), convenio suscrito el día 28 de agosto de 2020, con un plazo de ejecución de cuatro (4) meses.
- Convenio interadministrativo No CI-003-2020 celebrado entre el Municipio de San José del Guaviare y la empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P, cuyo objeto es "CONTRATO INTERADMINISTRATIVO ENTRE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE Y LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPOAGUAS E.S.P. PARA REALIZAR LA TRANSFERENCIA DE RECURSOS DEL FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DE INGRESOS DESTINADOS PARA SUFRAGAR LOS SUBSIDIOS A LAS PERSONAS DE MENORES INGRESOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PRESTADOS POR EMPOAGUAS E.S.P. EN EL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE, AÑO 2020", por un valor inicial de (\$ 1,194,042,005.08).
- Convenio de entendimiento No SAO 20/00070 suscrito entre Comité Internacional de la Cruz Roja Delegación en Colombia- CICR y la empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P., cuyo objeto es " Bajo el esquema de mutua cooperación, la empresa se compromete a celebrar un contrato laboral a término fijo por cinco meses con quince beneficiarios del programa de oportunidad de empleo para las víctimas del conflicto armado en Colombia y

otras situaciones de violencia", por un valor de CUARENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS (\$ 41.583.634)

- Contrato para la prestación de servicios No COSJ00126 suscrito entre Fundación Acción contra el Hambre la empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P, cuyo objeto es "realizar el análisis de parámetros físico-químicos y microbiológicos de aguas a nivel domiciliario, de familias campesinas de los municipios de San José del Guaviare, Calamar y el Retorno, para el cumplimiento del proyecto "caminemos territorios sostenible", por la suma de CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS MIL PESOS (\$ 49.942.000), contrato suscrito el día 26 de octubre de 2020.
Cumplimiento: 100%

PROCESOS CONTRACTUALES:

En la vigencia 2020 se celebraron 128 contratos descritos de la siguiente manera:

TIPO DE CONTRATO	N. CTO	% CTO	VALOR	% VALOR
ALQUILER	3	2,31%	\$ 183.099.920,00	6,36%
COMPRAVENTA	13	10,00%	\$ 127.114.798	4,41%
MANTENIMIENTO	5	3,85%	\$ 161.137.074,00	5,60%
OBRA	1	0,77%	\$ 625.824.289,00	21,73%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	76	60,00%	574.722.472,00	19,96%
SEGUROS	7	5,38%	\$ 22.495.309,00	0,78%
SUMINITRO	23	17,69%	\$ 1.185.543.358,00	41,17%
TOTAL GENERAL	128	100,00%	\$ 2.879.937.220,00	100,00%

PROCESOS JUDICIALES VIGENTES

En ejercicio de defensa jurídica de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P, se realizaron la revisión de procesos de manera digital, se radicaron poderes, se asistieron audiencias y se realizó el respectivo cargue de información al aplicativo SIA CONTRALORIA:

Tabla No 1. DEMANDANTE EMPOAGUAS

NÚMERO	AUTORIDAD JUDICIAL	TIPO DE PROCESO	No. RADICADO	FECHA INICIO	DEMANDANTE	DEMANDADO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	CUANTÍA
DEMANDANTE EMPOAGUAS									
1	Juzgado Segundo Administrativo Oral de Villavicencio	ACCIÓN DE REPETICIÓN	5,00013E+22	11/12/2015	EMPOAGUAS E.S.P.	Giovanny Marín Arévalo Luis Carlos Medina Jhon Fredy Cuellar Barragán	Repetir para recuperar recursos por concepto de pago de intereses de no pago de los aportes parafiscales del 2005 al 2008 a COMCAJA	06/11/2019 Curador Ad Litem del señor JHON FREDY CUELLAR contesta demanda	\$ 23.841631
2	Juzgado Sexto Oral Administrativo de Villavicencio	ACCIÓN DE REPETICIÓN	5,00013E+22	25/09/2015	EMPOAGUAS E.S.P.	Giovanny Marín Arévalo Luis Carlos Medina Jhon Fredy Cuellar Barragán	Repetir para recuperar recursos por el no pago de las contribuciones del 2005 al 2008	18/09/2020 dictan sentencia, negando las pretensiones del demandante y fija como agencias en derecho el 4% de las pretensiones negadas en la sentencia. TERMINADO	\$ 4.673.400
3	Juzgado Noveno Administrativo Mixto	ACCIÓN DE REPETICIÓN	5,00013E+22	22/08/2019	EMPOAGUAS E.S.P.	HEMBER ESTEBAN BOHORQUEZ LASSO	Repetir Por Pago De Perjuicios Materiales Y Morales Que Se Derivado De Reparación Directa	- ENERO 28 DE 2021 CONTESTA DEMANDA EL DEMANDADO - EL DIA 01 DE FEBRERO /2021, FUA ESTADO CORRE TRASLADO	\$ 124.384.948
4	Juzgado 1 Promiscuo Municipal de San José del Guaviare	PROCESO EJECUTIVO SINGULAR DE MINIMA CUANTÍA	2019-156		EMPOAGUAS E.S.P.	ASOCIACIÓN DE VOLQUETEROS DEL GUAVIARE.	Titulo valor incumplido.	16 DE DICIEMBRE DE 2020 SE APRUEBA LA LIQUIDACIÓN DEL CREDITO POR LA SUMA DE \$ 16.313.425,66	\$ 12.788.562
5	PROCURADURIA PARA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS 49 JUDICIAL VILLAVICENCIO (META)	ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	171E2020-541481	16/10/2020	EMPOAGUAS E.S.P.	CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL NORTE Y ORIENTE AMAZONICO CDA	Resolución DSGV 238 del 26 octubre de 2019	El día 28 de enero de 2020 se programa audiencia de conciliación donde no se evidencia animo conciliatorio por parte de la CDA	\$ 337.790.291
6	TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL META	ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	5,00013E+22	31/11/2020	EMPOAGUAS E.S.P.	CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL NORTE Y ORIENTE AMAZONICO CDA	se demando la factura de cobro de tasa retributivas No 28860 y 2764 de 2020	Se radico el 31/11/2020	\$ 605.224.988

Tabla No 2. DEMANDADO EMPOAGUAS

NÚMERO	AUTORIDAD JUDICIAL	TIPO DE PROCESO	No. RADICADO	FECHA INICIO	DEMANDANTE	DEMANDADO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	CUANTÍA
DEMANDADO EMPOAGUAS									
1	Juzgado Cuarto Oral Administrativo de Villavicencio	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA	5000133300420100000000	8/09/2015	TERESA JARAMILLO	EMPOAGUAS E.S.P.	Condena por perjuicios materiales y morales	Fallo de primera instancia del 30 de mayo de 2018 que niega pretensiones. Se apela y el 24 de agosto de 2018 se envía expediente para el Tribunal del Meta Oficio 6B. 02/07/2020 sentencia confirma fallo de primera instancia a favor de la empresa EMPOAGUAS ESP. TERMINADO	300 S.M.M.L.V
2	Juez Juzgado Séptimo Administrativo Oral	EJECUTIVO CONTRACTUAL	5000133300720100000000	23/07/2019	INVERSIONES LEON CUELLAR SAS	EMPOAGUAS E.S.P.	Pago de obligaciones contractuales	25 de enero 2021 al despacho para reconocimiento de transacción.	\$ 37.406.750
3	Juzgado Sexto Administrativo Oral de Villavicencio	ACCIÓN POPULAR	50-00133-33-006-2018-00080-00	9/04/2019	JHONATAN FABIAN AGUILERA AGUILERA	ALCALDIA DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. y EMPOAGUAS E.S.P.	Falta de pavimentación de las vías.	29 de octubre de 2020 , mediante sentencia de primera instancia declaran probadas las excepciones presentadas por EMPOAGUAS. El 09/12/2020 al despacho del magistrado Hector Enrique Rey para resolver recurso de apelación presentado por la Alcaldía Municipal.	N/A
4	Juzgado Promiscuo del Circuito de San José del Guaviare	EJECUTIVO LABORAL	9500131990012016-00191-00	21/09/2016	PORVENIR SA.	EMPOAGUAS E.S.P.	Pago aportes pensionales no realizados.	29 de enero de 2021 auto corre traslado - por el termino de 5 días a la parte apelante, en el caso la ejecutada, al cabo de los cuales, y sin necesidad de auto que lo ordene, se correrá traslado a los demás sujetos que forman parte del proceso fija en estado Of febrero de 2021	\$ 79.335.862
5	Juzgado Promiscuo Municipal de San José del Guaviare	PROCESO RESOLUTIVO DE CONTRATO	2019-216	16/07/2019	ORMUS	EMPOAGUAS E.S.P.	Declaración de existencia de contrato	auto de fecha 06 octubre 2020 ordena remitir proceso por falta de competencia a la ciudad de Villavicencio a los juzgados administrativos.	\$ 20.466.320
6	Juzgado Primero Administrativo Oral	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA- ACCION IN REM VERSO	500013330012019-00191-00		INTEGRAL DE TRANSPORTES Y SERVICIOS S.A.S.	EMPOAGUAS E.S.P.	Pago de presuntos servicios prestados	se notifica demanda el día 04 de noviembre de 2020 pendiente contestación de demanda- termino vence 19 de febrero de 2021	\$ 211.860.000
7	Juzgado segundo Civil del circuito de Villavicencio especializado en restitución de tierras	Medida Cautelar Restitución tierras comunidades indígenas	50001312100220180003600		COMUNIDAD JIW	MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE- EMPOAGUAS E.S.P.	Entrega de informes semanales	No aplica	
8	Juzgado Tercero Administrativo oral del circuito de Villavicencio (Meta)	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA	50001333-33-003-2020-00016-00	27/01/2020	COMERCIALIZADORA DE MATERIALES ELECTRICOS ILLUMINAR S.A.S MARLON DENNIS RODRIGUEZ LIZCANO	MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE- BOMBEROS- EMPOAGUAS E.S.P.	Condena por perjuicios materiales y morales ocasionados por un incendio	Enero 21de 2021corre traslado al demandante de excepciones previas por 3 dias del 25 al 27 de enero de 2021.	\$ 561.956.918
9	Juzgado Primero Administrativo Oral	ACCIÓN DE REPARACIÓN	50001233300020200000000	27/01/2020	EDGAR TORRES RANGEL y otros	MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE- BOMBEROS- EMPOAGUAS E.S.P.	Condena por perjuicios materiales y morales ocasionados por un incendio	En términos de contestación de demanda vencen el 16 de marzo de 2021.	\$ 2.939.259.448

Se asistió a las siguientes audiencias:

1. Fecha de la audiencia de conciliación: 16 de enero de 2020
Convocante: Edgar Torres Rangel y otros.
Medio de control: Reparación directa
Radicación: 1611 del 23 de octubre de 2019.
Pretensiones: \$2.939.259.448
2. Fecha audiencia de Conciliación: 24 de enero de 2020
Convocante: Comercializadora de materiales eléctricos ILUMINAR S.A.S. y Marlon Dennis Rodríguez Lizcano.
Medio de control: Reparación directa
Radicación: 1650 del 30 de octubre de 2019.
Pretensiones: \$ 561.956.918
3. Fecha de audiencia de pacto de cumplimiento: 04 de febrero de 2020
DESPACHO JUDICIAL: JUZGADO SEXTO ADMINISTRATIVO ORAL
CLASE DE PROCESO: Acción Popular
RADCIADO: 50-001-33-33-006-2018-00080-00
DEMANDANTE: JHONATAN FABIAN AGUILERA AGUILERA
DEMANDANDO: ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. y EMPOAGUAS E.S.P
4. Fecha de audiencia de seguimientos: 13 de febrero y el 03 de noviembre de 2020.
Tipo de Proceso: RESTITUCIÓN TIERRAS COMUNIDADES INDÍGENAS
RADICADO No: 50001-3121002-2018-00036-00
DEMANDANTE: COMUNIDAD INDIGENA JIW
DEMANDADO: MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE Y OTROS.

PROCESOS SANCIONATORIOS VIGENTES

- **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

El día 10 de febrero de 2020, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado del Municipio de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P, fue notificada de la Resolución SSPD 20204400001645 del 2020-01-27, por medio del cual imponen sanción por la suma de (\$ 91.291.512,00) equivalente a 104 SMLMV, por el violación al régimen de servicios públicos domiciliarios al incurrir en la omisión en la aplicación de la metodología de la tarifa definida en la Resolución CRA 688 de 2014 y modificada, adicionada y aclarada por la Resolución CRA 735 de 2015, para lo cual la Oficina de Asesoría Jurídica, el día 24 de febrero de 2020 mediante oficio N

100-0298 presenta recurso de reposición a la decisión tomada dentro del Expediente No 2018440350600058E.

Mediante Resolución SSPD-20214400000335 DEL 08/01/2021, notificada vía correo electrónico el día 19 de enero de 2021, en donde confirman la decisión de la Resolución SSPD 20204400001645 del 2020-01-27, el día 28 de enero se procedió a realizarse el pago de la misma.

- **CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL NORTE Y ORIENTE AMAZÓNICO C.D.A**

PROCESOS SANCIONATORIO

Actualmente la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Oriente y la Amazonía – C.D.A. adelanta cuatro (4) procesos sancionatorios ambientales en contra de EMPOAGUAS E.S.P. que a continuación relaciono:

Tabla No 3. **PROCESOS SANCIONATORIOS CDA**

Nº EXPEDIENTE	RAZÓN SOCIAL INFRACTOR	ESTADO ACTUAL	TIPO DE INFRACCIÓN
SAN-00085-17	NACIÓN -MINISTERIO DE DEFENSA BATALLON DE INFANTERÍA Nº 19 GENERAL JOAQUIN PARIS BATALLÓN DE INSTRUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y A LA EMPRESA EMPOAGUAS ESP NIT. 822001883-3	Resolución DSGV No 2388 de fecha 26 de octubre de 2018, que concluye con sanción por (\$ 337.790.291)	Vertimientos caño uribito
SAN-00086-17	MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE con NIT. 800103180-2, y la Empresa EMPOAGUAS ESP NIT. 822001883-3	Pendiente proferir resolución que resuelve recurso.	Vertimientos Barrios del Sur Occidente
SAN-00102-17	Empresa EMPOAGUAS ESP NIT. 822001883-3	Pendiente proferir resolución que concluye proceso sancionatorio.	Descole
SAN-00065-18	Empresa EMPOAGUAS ESP NIT. 822001883-3	El día 01 de diciembre de 2020 se presentó Alegatos de Conclusión.	Vertimientos – Barrios de oriente – Estación de Bombeo de Coopsagua.

PROCESOS COACTIVOS

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Oriente y la Amazonía – C.D.A. adelanta los siguientes procesos coactivos:

Tabla No 4: **PROCESOS COATIVOS CDA**

No DE LA FACTURA	VIGENCIA A COBRAR	CAPITAL	VALOR INTERESES	ESTADO ACTUAL
1266 T. RETRIBUTIVAS	2016	\$ 17.632.000	\$ 9.352.000	Se realizó Acuerdo de pago
1809 T. RETRIBUTIVAS	2017	\$ 22.680.000	\$ 3.300.000	Se realizó Acuerdo de pago
2071 T. RETRIBUTIVAS	2018	\$ 10.330.000	\$ 1.853.000	Se canceló la totalidad mediante Resolución 122 del 20/08/2020
2764 T. RETRIBUTIVAS	2019	\$ 605.224.988		Se presentó el día 12 de enero de 2021, recurso al mandamiento de pago
Resolución DSGV No 238 DEL 26 DE OCTUBRE DE 2018 (Sanción)	Sanción	\$ 337.790.291		se solicitó la suspensión del proceso.

Con esto se pudo establecer que las facturas adeudas generadas y no pagadas corresponden al cobro de Tasas retributivas de vigencias anteriores.

Meta: Generar cultura de pago de los servicio de acueducto y alcantarillado por parte de los usuarios

Proyectos o Actividades:

- 1) Fortalecimiento de la comunicación con los usuarios de servicios, evidenciando los trabajos realizados, los cuales dependen de un adecuado habito de pago por los recursos que se requieren

Se realizó la campaña semanal de #orgulloEmpoaguas, por medio de la cual se visualizaban los valores de la empresa, el talento humano con el contamos y los trabajos realizados.

Se presentaron por los diferentes medios de divulgación de la empresa los trabajos desarrollados y soluciones brindadas a las necesidades de la comunidad y particulares de los usuarios.

- 2) **Divulgación de los canales de pago y fechas límites de recaudo.**

Se realizó la presentación de puntos de pago como lo son la ventanilla de CAJA ubicada en el CAUS y los puntos Supergiros los cuales se fortalecieron por medio de campañas de "Supergiros al Barrio" la cuales se encuentran contempladas entre el contrato de la Empresa Supergiros y Empoaguas E.S.P.

Igualmente se promovió el canal de pago vía transacción a la cuenta Bancolombia de la empresa, indicando a los usuarios la metodología y documentos a enviar para la respectiva aplicación de pagos.

Meta: Mejorar el comportamiento del recaudo, y la efectividad del cobro por parte de la empresa, en un 80%

Proyectos o Actividades:

- 1) **Realizar suspensiones a los usuarios con facturación pendiente de pago.**

Esta actividad no fue posible cumplir teniendo en cuenta lo dispuesto por el gobierno nacional en el Decreto 441 de 2020

- 2) Para el caso de los usuarios que por su incumplimiento de pago se les deban hacer suspensiones y no sea posible por órdenes a nivel nacional, regional o municipal, se realizara reiteración en la invitación al pago oportuno.

Se realizaron 112 notificaciones personales a los usuarios que presentaban mora de acuerdo a periodos de atraso, así como acercamientos telefónicos a aproximadamente 200 usuarios con mora de 3 a 5 facturas.

PROGRAMA ESTRATÉGICO: ESTABILIZAR LAS VARIABLES QUE AFECTAN LA FACTURACIÓN

Meta: Realizar verificación del 70% de las lecturas mensuales consideradas como críticas

Proyectos o Actividades:

- 1) Realizar las actividades de digitación de lecturas de manera paralela a la lectura, identificando las lecturas críticas que se puedan presentar, con el fin de identificarlas y aplicar las acciones correctivas.

RESPUESTA: Se formuló el indicador "PROBLEMAS DE AFORO", el cual muestra el resultado de la cantidad de hallazgos encontrados en el momento de realizar las lecturas de consumo del servicio de acueducto, lo cual de igual forma por medio del sistema se identifican los usuarios responsables de estas anomalías generando las notificaciones al respecto para que se de solución a la problemática que se identificó.

PROGRAMA ESTRATÉGICO: MICRO MEDICIÓN EFECTIVA

Meta: Identificar y corregir al 75 % de usuarios de servicio de acueducto que no cuentan con micromedición efectiva, con un aumento anual del 5% respecto al periodo anterior

Proyectos o Actividades:

- 1) Identificar y corregir al 75% de usuarios de servicio de acueducto que no cuentan con micromedición efectiva.

Teniendo en cuenta la identificación y conteo de los "problemas de aforo", se procede a hallar el porcentaje de usuarios que no cuentan con micromedición efectiva y que hacen uso del servicio de acueducto, llegando a identificar el 77% de los usuarios con novedades.

- 2) Notificar a los usuarios con micromedición no efectiva para que tomen las respectivas medidas según corresponda

Respecto al 77% de usuarios con micromedición no efectiva se oficiaron a un total de 1.002 usuarios en el año, que es el 41% de los usuarios identificados con novedades para la adecuada toma de lecturas o micromedición efectiva.

- 3) Realizar las actividades que garanticen la micromedición efectiva en los usuarios que no lo hayan hecho dentro de los términos establecidos después de la respectiva notificación.

RESPUESTA: De los 1.002 usuarios oficiados se realizó el cambio de equipo de medida a 324 usuarios, lo cual genera el 32% de efectividad en la solicitud y notificación de novedades que afectan la micromedición efectiva.

PROGRAMA ESTRATÉGICO: RECUPERACIÓN DE CARTERA

Meta: Recuperar/Depurar el 70% de la cartera registrada por la empresa

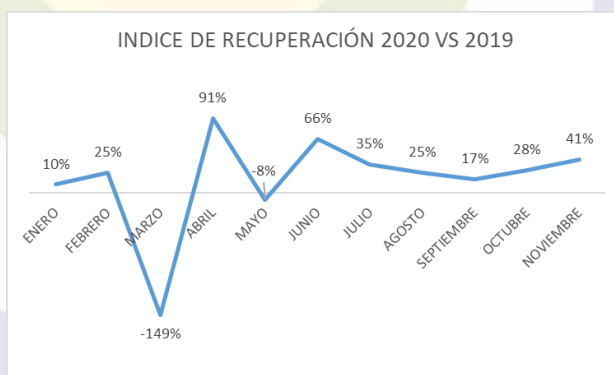
Proyectos o Actividades:

1) Actualizar el manual de cartera de la empresa

La actualización del manual de cartera se encuentra en proceso de actualización teniendo en cuenta la formulación de acuerdos de pago bajo diferentes criterios que de igual forma aplican para el concepto de deterioro de cartera buscando que este sea de menor impacto para los estados financieros de la empresa.

2) Reactivar los cobros persuasivos y coactivos

Para la vigencia 2020 se realizaron 100 llamadas y oficiaron 112 usuarios por cobro persuasivo y se entregaron 10 carpetas al área jurídica para proceso de cobro coactivo.



De acuerdo al indicador establecido de 70% de recuperación de y los resultados presentados el indicador no está en condición de cumplimiento teniendo en cuenta al tener un índice de recuperación vigencia 2019 vs. 2020 de 56%.

3) Diseñar estrategias para estimular el pago en los usuarios de acueducto y alcantarillado.

Estas suspensiones no se realizaron teniendo en cuenta las medidas tomadas por el gobierno nacional frente a la pandemia COVID – 19

4) Reducción de los periodos de suspensión del servicio por falta de pago de 3 meses a 1 mes

Esta actividad no fue posible cumplir teniendo en cuenta lo dispuesto por el gobierno nacional en el Decreto 441 de 2020

5) Formalizar los acuerdos de pago, suscritos con los usuarios y/o suscriptores, conforme a lo establecido en el Manual de cobro coactivo.

Se realizaron 102 acuerdos de pago y se recibieron abonos a deudas de vigencias anteriores y de 2020 por valor de novecientos ochenta y tres millones ochocientos veintitrés mil trescientos noventa y cinco pesos Mda/Cte. (\$983,823,395.00).

Sin embargo, con los datos obtenidos y la efectividad del recaudo se puede establecer que el indicador no se encuentra en cumplimiento ya que la cartera inicial para la vigencia 2020 se encontraba por valor de \$1,924,825,821 con una recuperación \$1,115,176,568.00, dando así un índice de recaudo de 58% frente a la meta planteada que es de 75%.

PROGRAMA ESTRATÉGICO: MEJORAMIENTO DE INGRESOS

Meta: Optimización y Control de Costos y Gastos en un 85%

Proyectos o Actividades:

- 1) Asegurar un óptimo proceso de contratación y ejecución de recursos
EJECUCION PRESUPUESTAL VIGENCIA 2020

PRESUPUESTO DE GASTOS

EJECUCION PRESUPUESTAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPOAGUAS E.S.P VIGENCIA 2020					
RUBRO	DESCRIPCION	APROPIACION INICIAL	APROPIACION DEFINITIVA	PRESUPUESTO EJECUTADO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR
2	GASTOS	\$ 5,850,388,542.15	\$ 6,434,476,708.46	\$ 5,438,205,146.46	\$ 996,271,562.00
21	Gastos de funcionamiento		\$ 3,950,583,298.86	\$ 3,518,781,723.19	\$ 431,801,575.67
2101	Gastos de personal		\$ 2,518,457,831.66		
2102	Gastos generales		\$ 1,432,125,467.20		
22	Gastos de operación		\$ 569,412,229.10	\$ 501,951,785.06	\$ 67,460,444.04
2201	Gastos de comercialización		\$ 53,470,229.00		
2202	Gastos de producción		\$ 515,942,000.10		
23	Gastos de inversión		\$ 1,914,481,180.50	\$ 1,417,471,638.21	\$ 497,009,542.29
2301	Infraestructura		\$ 1,372,947,010.62		
2302	Dotación		\$ 478,234,169.88		
2303	Recursos Humanos		\$ 63,300,000.00		

Los recursos asignados en el presupuesto de la empresa de acueducto y alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P., para la vigencia 2020 ascienden a \$6.434 millones, distribuidos en gastos de funcionamiento, gastos de operación y gastos de inversión, conceptos señalados en el cuadro anterior.

Con respecto a la apropiación total asignada en el año 2019, el presupuesto para la vigencia 2020 aumento en un 1.18%, con relación a todos los convenios suscritos y celebrados con la administración municipal Alcaldía San José del Guaviare, en vigencias que vienen desde al año 2015 hasta el 2019. La ejecución presupuestal (por compromisos) al cierre del mes de noviembre de 2020, alcanzó un 84.5%, es decir \$5.438 millones, para la distribución de los gastos apropiados para la empresa. A continuación, se describe el detalle de los rubros que conforman el presupuesto de la Agencia:

Gastos de funcionamiento

Por este concepto la apropiación presupuestal es de \$3.950 millones, de los cuales se ejecutó el 89% (\$3.518 millones) por concepto de gastos de personal y gastos generales.

Con respecto a los gastos de personal, se ejecutaron recursos por un valor de \$2.298 millones, donde se realizaron pagos de la nómina del personal de planta, donde se incluye vacaciones programadas, licencias de maternidad e incapacidades, las contribuciones y gastos inherentes a la nómina del personal de planta, por valor de \$1.989 millones. También se hicieron pagos por honorarios mediante la modalidad de contratación por prestación de servicios por valor de \$145 millones y pagos por remuneración de servicios técnicos, mediante la misma modalidad por valor de 164 millones. En cuanto a los gastos generales se llevó a

cabo la ejecución de recursos por valor de \$1.220 millones, representados en adquisición de bienes por valor de \$162 millones, adquisición de servicios por valor de \$584 millones, pago de impuestos y multas por valor de 179 millones y pagos de vigencias anteriores por valor de 295 millones.

Gastos de operación

Por este concepto la apropiación presupuestal es de \$569 millones, de los cuales se ejecutó el 88% (\$501 millones) por concepto de gastos de comercialización y gastos de producción para el desarrollo de las actividades misionales y operativas de la empresa. Dentro los aspectos más relevantes se encuentra la compra de los elementos químicos para el tratamiento del agua y convertirla en potable por valor de \$299 millones, el suministro de combustible para el parque automotor de la empresa, los vehículos de los funcionarios que ponen al servicio de las actividades de la empresa, por valor de \$120 millones, suministro de químicos reactivos por valor de \$33 millones, toma de muestras microbiológicas por valor de \$49 millones.

Gastos inversión

La apropiación definitiva para el presupuesto de inversión de la vigencia 2020 es de \$1.914, donde se ejecutó 74% (\$1.417 millones), los cuales fueron distribuidos en infraestructura, dotación y recursos humanos. Dentro de los aspectos más relevantes encontramos la suscripción de un contrato para la construcción de 2 pozos para el almacenamiento de agua en temporada de sequía y así mismo mitigar la racionalización del servicio de acueducto en temporada de verano, el valor ejecutado en recursos para este proyecto es de \$636 millones, dotación y adquisición de maquinaria y equipo por valor de \$180 millones, mantenimiento de la maquinaria y equipo de la empresa por valor de \$258 millones, adquisición de elementos de ferretería por un valor de \$285 millones y desarrollo de programas especiales por valor de \$58 millones de pesos.

PRESUPUESTO DE INGRESOS

PRESUPUESTO DE INGRESOS EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EMPOAGUAS E.S.P. VIGENCIA 2020					
RUBRO	DESCRIPCION	APROPIACION INICIAL	APROPIACION DEFINITIVA	PRESUPUESTO EJECUTADO	PRESUPUESTO POR EJECUTAR
1	INGRESOS	\$ 5,850,388,542	\$ 6,434,476,708	\$ 3,511,263,142	\$ 2,923,213,566
11	Ingresos corrientes		\$ 5,464,215,257	\$ 2,377,825,374	\$ 3,086,389,883
1102040309	Servicios de acueducto		\$ 2,621,123,235	\$ 1,101,263,238	
1102040311	Servicios de alcantarillado		\$ 2,271,203,942	\$ 1,029,204,270	
1102040331	Otros servicios		\$ 568,648,080	\$ 245,477,866	
1102040701	Arrendamientos		\$ 3,240,000	\$ 1,880,000	
12	Recursos de capital		\$ 970,261,452	\$ 1,133,437,768	-\$ 163,176,316
1202010101	Recuperacion de cartera		\$ 953,621,366	\$ 1,115,176,578	
1202010501	Reintegros		\$ 15,440,086	\$ 15,440,086	
12020301	Intereses		\$ 1,200,000	\$ 2,821,104	

Teniendo en cuenta que el recaudo acumulado a 30 de Noviembre de 2020 es de \$3.511 millones que corresponden al 54.56% del presupuesto definitivo.

Ingresos Corrientes

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se observa que los Ingresos Corrientes están constituidos, por servicio de acueducto, servicio de alcantarillado, otros servicios y arrendamientos. Al 30 de noviembre de 2020 la ejecución refleja un 47% de efectividad de recaudo en cuanto a lo presupuestado. Es importante resaltar, que en esta vigencia el tema de la pandemia COVID-19, genero un gran impacto en la efectividad del recaudo, ya que por orden emitida del gobierno nacional y la SSPD, no se pueden hacer suspensiones por el no pago del servicio.

Recursos de capital

Los Recursos de Capital a corte del 30 de noviembre del 2020, tienen un recaudo acumulado de \$1.133 millones correspondiente al 116% del valor presupuestado, el cual lo constituye los siguientes rubros:

° Recuperación de cartera: corresponde a todos los usuarios que presentan deuda clasificada en cuanto a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, que viene de vigencias anteriores.

° Reintegros: Corresponde al reintegro de licencias de incapacidad, maternidad que se recibieron por parte de las EPS y fueron tramitadas a través de la empresa.

° Intereses: Corresponde a los rendimientos financieros generados por la cuentas bancarias al corte 30 de noviembre de 2020.

Cumplimiento: 100%

2) Optimizar las compras y racionalizar los inventarios

Para la optimización de las compras y la racionalización de los inventarios, se realizó la planeación a través del plan de Adquisiciones, para todas las necesidades requeridas por cada una de las áreas, donde se dio un cumplimiento del 85% de las compras programadas para la respectiva vigencia.

3) Garantizar la ejecución del plan de inversiones

INDICADOR: AVANCE CUMPLIMIENTO PLAN DE OBRAS E INVERSIONES

AVANCE 2020

La siguiente tabla resume los proyectos y actividades establecidos en el POIR con el cálculo del índice de ejecución anual de inversiones tanto en acueducto como en alcantarillado. Cabe anotar que el cumplimiento al 100% de este programa se debe obtener para la vigencia 2026.

A continuación el consolidado ACUMULADO en el componente acueducto en el periodo 2017-2020 y el ejecutado en el periodo 2020 para el componente ALCANTARILLADO. En rojo los proyectos que recibieron inversión en el 2020

INVERSIONES ACUEDUCTO 2020	A: PROYECTO/ACTIVO	valor (en pesos corrientes) del proyecto a ejecutado establecido en el, POIR (en curso o finalizado)	Porcentaje de avance fisico del activo/proyecto al cierre del periodo de evaluación	Valor (pesos corrientes) de los proyectos/activos establecidos en el POIR	variable calculo	indice de ejecucion anual de inversiones de acueducto
ID PROYECTO	DESCRIPCION	VEPa	PAa	Vpa	VEPa*Paa	IEAIAC
AC001	Certificación de laboratorio ensayo calidad del agua.	\$ 5.208.902	3,73	\$ 139.526.678	19446216,62	22,69
AC002	Tecnificación de procesos de control de calidad	\$ 1.467.300	3,67	\$ 40.000.000	5382423,23	
AC003	Ampliación capacidad de monitoreo y control de calidad	\$ -	0,00	\$ 15.975.000	0,00	
AC004	Optimización e instrumentación en plantas	\$ 17.255.000	33,90	\$ 50.900.000	584941110,02	
AC005	Optimización e instrumentación en captación	\$ -	0,00	\$ 10.000.000	0,00	
AC006	Obras de sustitucion de elementos de asbesto cemento por policarbonato en el sistema de acueducto. Fase 1	\$ 4.826.185	76,99	\$ 6.268.608	371566728,28	
AC007	Obras de sustitucion de elementos de asbesto cemento por policarbonato en el sistema de acueducto. Fase 2	\$ 49.990.000	55,54	\$ 90.000.000	2776666777,78	
AC008	Optimización de filtros convencionales	\$ 17.935.385	32,25	\$ 55.614.900	578402613,51	
AC009	Instalación de compuertas	\$ 22.885.500	96,96	\$ 23.602.500	2219028112,49	
AC010	Construcción de bypass para mantenimiento tanque elevado	\$ 3.850.000	4,38	\$ 88.000.000	16843750,00	
AC011	Adquisicion de componentes técnicos de contingencia para el acueducto.	\$ 39.807.550	75,96	\$ 52.407.550	3023688451,38	
AC012	Rehabilitación Línea de conducción	\$ 9.108.497	46,49	\$ 19.591.497	423473089,37	
AC013	Rehabilitación Línea de aducción	\$ 11.000.000	100,00	\$ 11.000.000	1100000000,00	
AC014	Reposicion de válvulas e hidrantes		0,00	\$ 27.500.000	0,00	
AC015	Ampliación de los componentes de eficiencia operacional	\$ 119.846.634	100,00	\$ 119.846.634	11984663400,00	
AC016	Rehabilitación de los componentes técnicos de las plantas de tratamiento	\$ 31.686.000	30,76	\$ 103.000.000	974759801,94	
AC017	Reposición de redes de acueducto	\$ 31.416.344	71,82	\$ 43.746.000	2256175811,11	
AC018	Manejo sostenible del Embalse La Maria-Caño Arenales	\$ 39.800.000	79,60	\$ 50.000.000	3168080000,00	
AC019	Plan de control de pérdidas	\$ 86.100.000	30,95	\$ 278.202.408	2664682183,48	
AC020	Optimización e instrumentación en redes de distribución	\$ 28.000.000	13,39	\$ 209.092.012	374954543,94	
CALCULO EMPOAGUAS	TOTAL EJECUTADO ACUEDUCTO	\$ 520.183.297	TOTAL POIR	\$ 1.434.273.787	% AVANCE	36,27

INVERSIONES ALCANTARILLADO 2020	A: PROYECTO/ACTIVO	valor (en pesos corrientes) del proyecto a ejecutado establecido en el, POIR (en curso o finalizado)	Porcentaje de avance fisico del activo/proyecto al cierre del periodo de evaluación	Valor (pesos corrientes) de los proyectos/activos establecidos en el POIR	variable calculo	indice de ejecucion anual de inversiones de alcantarillado
ID PROYECTO	A: PROYECTO/ACTIVO	VEPa	Paal	Vpal	VEPa*Paal	IEAIAL
AL001	Construccion de redes faltantes de alcantarillado		0,00	\$ 12.624.770	0,00	7,06
AL002	Proyecto: Construccion de redes faltantes para obras de optimización del sistema de Alcantarillado		0,00	\$ 13.382.256	0,00	
AL003	PSMV-Programa: Reducción de cargas contaminantes. Dotacion de equipos para el funcionamiento de las estaciones elevadoras de aguas residuales del sistema de alcantarillado.	\$ 74.245.000	33,61	\$ 220.869.978	2495730780,12	
AL004	PSMV-Programa: Reducción de cargas contaminantes con Equipos en las Estaciones elevadoras. Dotacion de equipos de contingencia para el funcionamiento de las estaciones elevadoras de aguas residuales del sistema de alcantarillado	\$ 67.550.000	270,20	\$ 25.000.000	18252010000,00	
AL005	PSMV-Programa: Reducción de cargas contaminantes. Adquisición de sonda seccional de varilla roto sonda de referencia HVR fabricada en acero	\$ 10.000.000	31,93	\$ 31.320.000	319284802,04	
AL006	PSMV-Programa: Reducción de cargas contaminantes. Proyecto: Mantenimiento de la red de alcantarillado urbano del Municipio de San Jose del Guaviare . Fase 5	\$ 79.990.000	2,98	\$ 2.687.647.614	238066927,62	
AL007	PSMV-Programa:Recuperacion y/o proteccion de rondas de cuerpos de agua urbanos. Conservación y protección de rondas hídricas.	\$ 2.500.000	8,68	\$ 28.796.451	21704063,35	
CALCULO EMPOAGUAS	TOTAL EJECUTADO ALCANTARILLADO	\$ 234.285.000	TOTAL POIR	\$ 3.019.641.069	% AVANCE	

CUMPLIMIENTO: Acumulado acueducto: 36.27%, Cumplimiento vigencia 2020 alcantarillado: 7.76%. Acumulado general: 44.03%

Meta: Implementación de las Acciones del Programa de Reducción de perdidas

Proyectos o Actividades:

1) Identificación y eliminación de fraudes del servicio y conexiones clandestinas

Actividades formuladas para la vigencia 2021 las cuales dependen de las medidas de conexión y disponibilidad de agua potable por parte del gobierno nacional en el marco de atención a la pandemia COVID 19.

2) Realizar análisis y seguimiento de Desviaciones significativas para suscriptores y usuarios

Respecto a las desviaciones significativas se identificaron en el proceso de lecturas realizando los procesos de lecturas pre-criticas y criticas, generando seguimiento de acuerdo a las causas identificadas para la no adecuada medición o toma de lecturas de consumo.

3) Minimizar errores en las lecturas de los medidores

De acuerdo a los resultados de las lecturas pre-criticas y criticas se realizo seguimiento al proceso de lecturas generando retroalimentación de los hallazgos y solicitud de registro fotográfico de las novedades encontradas en el proceso de lecturas a las personas que realizan esta actividad.

PROGRAMA ESTRATÉGICO: OBLIGACIONES FINANCIERAS

Meta: Pago oportuno de obligaciones financieras en un 85%

Proyectos o Actividades:

1) Programar las obligaciones financieras revisando el flujo de caja que tiene la empresa y efectuar los pagos de acuerdo con los compromisos financieros, tributarios y contractuales adquiridos.

Durante la vigencia 2020, se causaron obligaciones financieras por un valor de \$3.744.836.200 y se realizó la cancelación de cuentas por pagar por un valor de \$3.610.065.059.86, logrando así una efectividad del 96.4%. Se superó lo programado para esta vigencia. Cumplimiento: 100%

PROGRAMA ESTRATÉGICO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Meta: Prevenir los daños a las instalaciones, los equipos y los vehículos de la empresa en un 85%

Proyectos o Actividades:

- 1) **Elaboración del plan de mantenimientos preventivos y correctivos de vehículos, herramientas (canguro, rana, mezcladora, Percutor, motobombas, Rotosonda, hidrobombas, taladros inalámbricos, cierra eléctrica, taladora, generador perkin, planta eléctrica, pulidoras, cortadora) y equipos de cómputo e impresoras, de la Empresa EMPOAGUAS E.S.P.**

Para la vigencia 2020 se elaboró el plan de mantenimientos a nivel general, con la programación de 6 actividades de alto impacto para el cumplimiento de los objetivos operacionales y misionales de la empresa. De lo anterior se dio cumplimiento al 100% de las actividades programadas como constan las respectivas evidencias. Cumplimiento: 100%

- 2) **Ejecución del Plan de Mantenimientos preventivos y correctivos**

Mediante la realización de 6 contratos, se llevó a cabo la ejecución de las 6 actividades programadas dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

- Mantenimiento preventivo y correctivo, para los aires acondicionados de las diferentes áreas de la empresa de EMPOAGUAS E.S.P.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de las herramientas y equipos del área operativa, con el fin de optimizar su funcionamiento y adelantar las actividades del área en la empresa de acueducto y alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.
- Mantenimiento, restauración y cambio de elementos en las oficinas de subgerencia operativa, subgerencia comercial, así como del laboratorio de análisis químico de la empresa de acueducto y alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P las cuales se encuentran en deterioro.
- Mantenimiento de la camioneta Toyota Land Cruiser 4.5, vehículo utilizado por la empresa de acueducto y alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.

- Mantenimiento preventivo y correctivo de la retroexcavadora, moto cargueros y vehículos del área operativa, con el fin de optimizar su funcionamiento y adelantar las actividades del área en la empresa de acueducto y alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P.
 - Mantenimientos Equipos de Cómputo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado EMPOAGUAS E.S.P
- Cumplimiento: 100%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4: DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS, HABILIDADES Y DESTREZAS DEL RECURSO HUMANO DE ACUERDO A LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA POR MEDIO DE CAPACITACIÓN, EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y EJECUCIÓN DE FUNCIONES, CON EL FIN DE GENERAR BIENESTAR, ENTORNOS PRODUCTIVOS Y SALUDABLES QUE LLEVEN AL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN, VISIÓN Y ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA EMPOAGUAS E.S.P.

PROGRAMA ESTRATÉGICO: DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Meta: Lograr un avance del 25% en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG para el mejoramiento de la estructura organizacional

Proyectos o Actividades:

1) Actualizar, aprobar e implementar la Escala Salarial

La escala salarial para la vigencia 2021 se aprobó mediante Acuerdo N°003 del 22 de diciembre de 2020 "Por el cual se aprueba la planta total de cargos y la Escala Salarial de los empleados públicos y trabajadores oficiales y se determinan las funciones de las dependencias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare "EMPOAGUAS E.S.P." **Cumplimiento: 100%**

2) Actualizar, aprobar e implementar cambios en la Planta de Personal y el Manual de Funciones

Mediante la Resolución N° 216 de 22 de diciembre de 2020 "Por medio de la cual se adopta la planta de personal y la escala salarial de los empleados públicos y trabajadores oficiales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS ESP

Mediante la Resolución N° 218 de 31 de diciembre de 2020 "Por medio de la cual se actualiza y modifica el Manual Específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS ESP. Cumplimiento: 100%

3) Revisar, ajustar e implementar el proceso de inducción y/o re inducción del personal

Para el año 2020 se realizó el proceso de inducción y re inducción al personal nuevo así como aquellos que están vinculados, en donde se les indica todo lo referente a los procesos y procedimientos de la empresa, la presentación con todo el personal, el proceso de potabilización del agua y conocimiento de las instalaciones de la empresa. Se hace la respectiva verificación de los puntos críticos en donde se evidencian falencias para dar inicio a las mejoras en la siguiente vigencia. Cumplimiento: 100%

Meta: Mejoramiento de las competencias del personal en 60%

Proyectos o Actividades:

1) Formular el Plan de Capacitaciones para disminuir la brecha entre el perfil del funcionario y el perfil requerido para el cargo que ocupa

Para la vigencia 2020 se llevó a cabo la formulación del plan institucional de capacitación. Cumplimiento: 100%

2) Ejecutar el Plan de Capacitación

El plan de capacitaciones fue formulado con una serie de actividades a realizar en el transcurso del año; sin embargo por temas y directrices impartidas por el gobierno nacional con referencia al COVID-19, hubo la necesidad de modificar algunas de las actividades del Plan acorde a dichas directrices. Cumplimiento: 100%

3) Realizar el seguimiento integral a la Ejecución del Plan de Capacitación

Se realizó el respectivo seguimiento al plan de capacitación, en cuanto a su ejecución por temas y directrices impartidas por el Gobierno Nacional en cuanto al COVID-19, hubo la necesidad de modificar algunas de las actividades del Plan acorde a dichas directrices Cumplimiento: 100%.

Meta: 100% de las Actividades planeadas de Bienestar Social e Incentivos

Proyectos o Actividades:

1) Formular el Plan de Bienestar para los funcionarios de la Empresa EMPOAGUAS E.S.P en cada una de las vigencias

Para la vigencia 2020 se realizó la formulación del plan de bienestar e incentivos, el cual tiene como objetivo general, el propiciar herramientas físicas, intelectuales, recreativas y culturales, entre otras, para el desarrollo integral de los trabajadores, orientado al mejoramiento del clima organizacional, el desarrollo de la creatividad, productividad laboral y satisfacción personal, permitiendo a su vez, que sus aportes, acciones, responsabilidades estén encaminadas al cumplimiento de los objetivos institucionales. Cumplimiento: 100%

2) Ejecutar el Plan de Bienestar formulado para los funcionarios de la Empresa EMPOAGUAS E.S.P en cada una de las vigencias

Se llevó a cabo la ejecución del 100% de las actividades plasmadas en el plan de bienestar para la vigencia 2020; sin embargo por temas y directrices impartidas por el gobierno nacional con referencia al COVID-19, se realizaron modificaciones de algunas actividades que no conllevaran a la aglomeración de personas. Cumplimiento: 100%

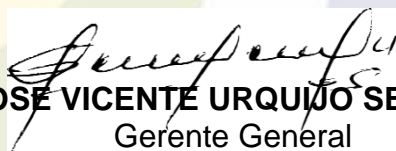
Meta: Estudio de Clima Organizacional en un 80%

Proyectos o Actividades:

- 1) Diseñar y elaborar encuestas para medir el clima organizacional de la Empresa para generar un diagnóstico y definir el plan de acción a implementar

Para el desarrollo de esta actividad, se realizó la aplicación de la encuesta de necesidades de bienestar 2020, el informe medición del clima organizacional y su respectivo plan de mejora. Las anteriores herramientas aplicadas, se convierten en el medio en el que las personas que forman parte de ella desarrollan sus funciones y por eso se deben emplear los métodos adecuados para conocer su estado y evolución a lo largo del tiempo, teniendo en consideración la percepción de cada empleado. Cumplimiento: 100%

En tal sentido, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, EMPOAGUAS E.S.P., en cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en las leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014, pone a disposición en la página web www.empoaguas.gov.co, el Informe de Gestión del período de enero a diciembre de 2020, documento que ratifica el compromiso de la empresa con la transparencia y la plena rendición de cuentas de sus resultados y actividades ante los grupos de interés, la sociedad, los organismos de control y entidades externas.



JOSE VICENTE URQUIJO SEDANO
Gerente General