

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	1 de 15

ORGANISMO, DEPENDENCIA O NOMBRE DEL COMITÉ	
AUTOEVALUACIÓN PROCESO ALCANTARILLADO	
NUMERO ACTA:	001
FECHA DE REUNIÓN:	2023
HORA INICIO:	08:00 AM
HORA TERMINACIÓN:	10:00 AM

PARTICIPANTES:
1. FELIX JAVIER MULUAGA GARZON– JEFE OFICINA DE ALC 2. JUAN ANDRES CASTELBLANCO – TECNICO OFICINA DE ALC 3. SANDRA GUTIERREZ – SECRETARIA DE ALCANTARILLADO 4. LUIS MIGUEL MORENO – APOYO GESTIÓN CPS

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:
Autoevaluación proceso de alcantarillado

TEMAS PROGRAMADOS/ORDEN DEL DÍA:
1. Revisión de los compromisos del acta anterior para evaluar su cumplimiento. 2. Planificación de cambios, propuestas o acciones. 3. Resultados y análisis de los indicadores. 4. Seguimiento avances de las metas plan estratégico de la EAAV – E.S.P. 5. Seguimiento plan de acción institucional. 6. Seguimiento al avance y cumplimiento de las acciones establecidas en los planes, programas. 7. Seguimiento planes de mejoramiento.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	2 de 15

8. Monitoreo y revisión de la gestión de riesgos, (de gestión, anticorrupción).
9. Análisis de las salidas NO conformes o trabajo NO conformes detectados en el proceso.
10. Seguimiento a las oportunidades identificadas por los procesos.
11. Seguimiento actividades del proceso informe personal, designación de tareas o actividades, reporte posible de interés e influencia indebida, propuestas y/o acciones de mejora, cambios en la documentación.
12. Tareas y compromisos establecidos (actividades, recursos, responsables).

DESARROLLO O TEMAS TRATADOS EN LA REUNIÓN:

1. Revisión de los compromisos del acta anterior para evaluar su cumplimiento.

En este punto se presentan a continuación las acciones adelantadas.

ACTIVIDAD	ACCIONES
Realizar seguimiento y respuesta a los derechos de petición en ORFEO.	Se le ha realizado un seguimiento continuo a los derechos de petición que llegan a la plataforma ORFEO, optimizando el tiempo de respuesta, tanto en la parte operativa brindando una solución en terreno, como en la administrativa informando al usuario de la solución realizada.
Cerrar tickets en el sistema de NOVA.	La oficina de alcantarillado ha cerrado los tickets en el sistema de nova, evitando demoras y cumpliendo con los objetivos propuestos en las actas anteriores con respecto a esta anomalía.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	3 de 15

Llevar el seguimiento al manejo y cargue de las salidas no conformes.	Se ha cumplido con un seguimiento en las salidas no conformes, agilizando la programación de un cronograma debidamente organizado por orden de llegada de derechos de petición y de importancia, una vez superados los obstáculos que había para la vigencia de los contratos, se hizo el debido cumplimiento del cronograma y se superaron las no conformidades existentes.
Realizar el cargue de información a la plataforma de indicadores y demás informes trimestrales	Se ha cumplido con el cargue de la información a la plataforma de los indicadores, quedando al día con respecto al último trimestre del año 2023.
Actualizar información al formato 122-ALC-FR-17 control diario de PQRS.	Se actualizo información al formato relacionado con respecto al último trimestre del año en curso

2. Planificación de cambios, propuestas o acciones.

Se diligenció en el mes de diciembre del año 2022 el formato 100-GER-FR-01 con las consideraciones necesarias para la vigencia 2023 de la oficina de alcantarillado, es importante tener en cuenta que en el mes de julio de este año el jefe de la oficina de alcantarillado el Ing. William Moreno y su equipo de trabajo están trabajando en la actualización del formato con la finalidad de registrar nuevas necesidades y así mejorar el proceso.

3. Resultados y análisis de los indicadores.

Se revisan los informes de gestión correspondientes al último trimestre de 2023 para análisis de los resultados e indicadores.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN						Código	101-ESG-FR-12
							Versión	03
							Aprobado	2019-10-11
							Página	4 de 15

TIPO DE PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	DESCRIPCION DEL INDICADOR	INDICADOR ACTIVO	CLASE DE INDICADOR	META	PERIODICIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
MISIONALES	ALCANTARILLADO	Índice de Cobertura Nominal de Alcantarillado del Prestador	SI	ESTRATEGICO	87%	ANUAL										
MISIONALES	ALCANTARILLADO	Cumplimiento de Cobertura de Alcantarillado (ICBAL)	SI	ESTRATEGICO	100%	ANUAL										
MISIONALES	ALCANTARILLADO	Cumplimiento optimización sistema alcantarillado sanitario	SI	ESTRATEGICO	4500 ml	SEMESTRAL						156.65				
MISIONALES	ALCANTARILLADO	Conexiones Realizadas en el tiempo estándar Alcantarillado.	SI	ESTRATEGICO	100%	TRIMESTRAL			8.09			1.94			28.57	
MISIONALES	ALCANTARILLADO	Índice de Atención de Reclamaciones en Alcantarillado	SI	PROCESO	0.00	MENSUAL	17.21	40.79	38.24	18.40	27.45	40.22	26.14	34.12	30.30	22.73
MISIONALES	ALCANTARILLADO	Impacto del Mantenimiento de la Red de Alcantarillado	SI	PROCESO	5%	MENSUAL	84.96	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MISIONALES	ALCANTARILLADO	Tiempo de Respuesta Pavimentación en Concreto	SI	PROCESO	100%	MENSUAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
MISIONALES	ALCANTARILLADO	Tiempos de Respuesta Pavimentación en Asfalto	SI	PROCESO	100%	MENSUAL	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	775.00
MISIONALES	ALCANTARILLADO	Índice de Atención de Reclamación Operativa en Alcantarillado (IQOAL)	SI	PROCESO	<2%	MENSUAL	17.21	40.79	38.24	18.40	27.45	40.22	26.14	34.12	30.30	22.73

Conexiones realizadas en el tiempo estándar (Código 127): 8.09% las acciones de mejora:

1. mecanización de excavación de las acometidas
2. adicionar y garantizar su permanencia en las cuadrillas
3. garantizar personal con la experticia necesaria en las licencias y/o vacaciones

Cumplimiento cobertura alcantarillado (código 134): no se encuentra habilitado el porcentaje ya que este índice es de periodicidad anual

índice atención de reclamación (código 136): acciones de mejora:

1. tener el personal y maquinaria a disposición para atender los PQRS
2. tener personal administrativo para asignarle seguimiento
3. capacitaciones al personal operativo y administrativo
4. aumentar el personal operativo

Tiempo de respuesta de pavimentación de concreto (código 138), acciones de mejora:

1. disposición de materiales en stock
2. gestionar pronta entrega diaria de materiales

Tiempo de respuesta pavimentación asfalto (código 139), acciones de mejora:

1. generar sinergia con las demás dependencias para producir una continuidad en los contratos

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	5 de 15

2. ceñirnos al marco técnico del invias para el desarrollo de las actividades de este contrato

Índice de atención de reclamación (código 140), acciones de mejora:

1. aumento de personal administrativo para dar seguimiento
2. mantener al tanto al peticionario de las acciones que se van realizando para dar solución definitiva

Impacto del mantenimiento de red de alcantarillado (código 192), acciones de mejora;

1. Aumento de equipos de succión y disponibilidad operativa al 100%

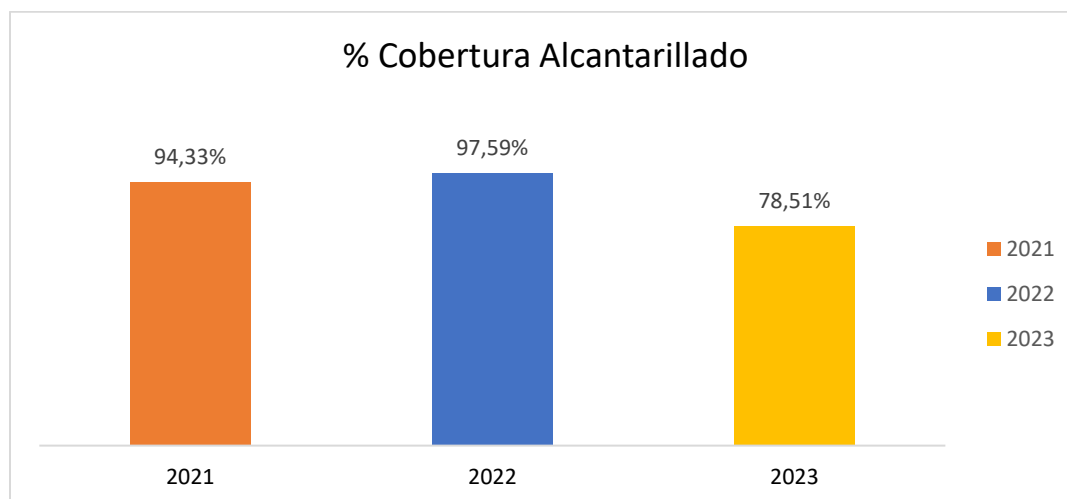
Cumplimiento optimización alcantarillado (Código 194), acciones de mejora;

1. Generación de proyectos que amplíen las redes de alcantarillado sanitario y pluvial

Cumplimiento de metas cobertura de alcantarillado (Código 269);, acciones de mejora

1. Proyectos que generen optimización a las redes de alcantarillado en el cumplimiento de las metas

COBERTURA



La disminución del dato de la cobertura obedece a la actualización que se hace de la variable *Número de hogares en la cabecera municipal de Villavicencio* emitida por el DANE, la cual se actualiza en el mes de enero de cada año de acuerdo con las

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	6 de 15

proyecciones oficiales publicadas, y que se mantiene constante hasta el mes de diciembre. Por otro lado, la variable *Número de usuarios de alcantarillado*, aumenta cada mes de acuerdo con información suministrada por la Oficina de Facturación de la EAAV ESP.

INTERVENCIÓN DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO POR ADMINISTRACIÓN

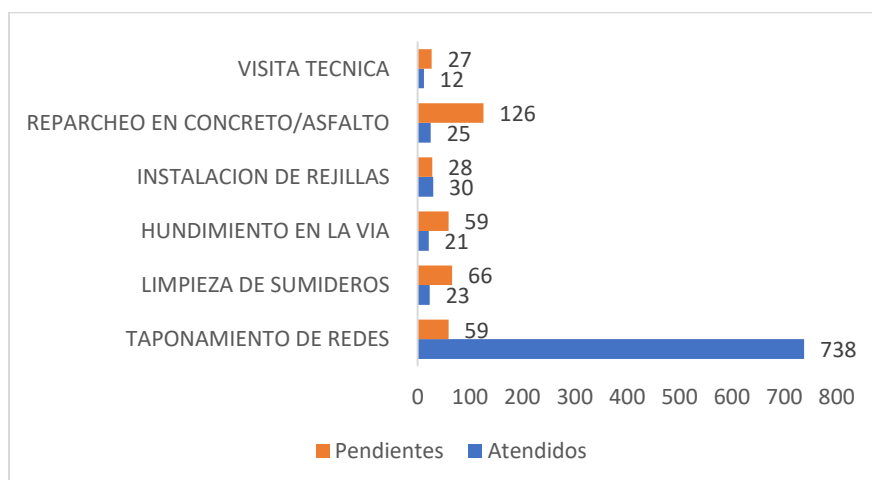
A continuación, se relacionan las actividades de intervención de la red de alcantarillado sanitario ejecutadas por el personal operativo de la EAAV ESP durante la vigencia 2023:

DIÁMETRO	AMPLIACIÓN		REPOSICIÓN	
	ML	\$	ML	\$
8"	100	\$24.689.267	90	\$18.024.746
16"	-	-	42	\$31.847.598
TOTAL	100	\$24.689.267	132	\$49.872.344

NOMBRE DEL PROYECTO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	METROS	DIAMETRO
PROLONGACIÓN DE RED SANITARIA EN LA CALLE 33 ^a ENTRE CARRERA 42 Y 44	19/02/2023	16/03/2023	100	8"
REPOSICIÓN RED SANITARIA EN LA CALLE 11 ENTRE CARRERA 44 Y 43	08/02/2023	12/02/2023	90	8"
REPOSICIÓN RED SANITARIA EN LA CALLE 37 ENTRE CARRERA 37 Y CARRERA 6	15/06/2023	18/06/2023	30	16"
REPOSICION RED SANITARIA EN LA CARRERA 28 ENTRE CALLE 47A Y CALLE 48 BARRIO EL CAUDAL COMUNA 1	01/09/2023	02/09/2023	12	16"

ATENCIÓN A PQRs SOBRE EL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	7 de 15



PQRs	TOTAL REPORTADOS	ATENDIDOS	PENDIENTES	% ATENCIÓN
TAPONAMIENTO DE REDES	797	738	59	92,60%
LIMPIEZA DE SUMIDEROS	89	23	66	25,84%
HUNDIMIENTO EN LA VÍA	80	21	59	26,25%
INSTALACIÓN DE REJILLAS	58	30	28	51,72%
REPARCHEO EN ASFALTO	151	25	126	16,56%
VISITA TÉCNICA	39	12	27	30,77%
TOTAL	1214	849	365	69,93%

En relación con lo anterior, la atención a las diferentes peticiones presentadas por los usuarios no han sido la esperada teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los equipos de succión – presión de la oficina de alcantarillado han presentado novedades mecánicas, las cuales no han podido ser atendidas a causa de la inexistencia de contratos para la ejecución de las actividades de mantenimiento de dichos equipos.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	8 de 15

- Los equipos de soldadura requeridos para la instalación de rejilla han presentado fallas electromecánicas y la carencia de insumos para ejecutar las labores, las cuales no han podido ser atendidas a causa de la inexistencia de contratos para la ejecución del mantenimiento a equipos menores.
- Las actividades de reparcheo en asfalto no han podido ser atendidas a causa de la inexistencia del contrato para la reposición de pavimento flexible.

4. Seguimiento avances de las metas plan estratégico de la EAAV – E.S.P.

Para el seguimiento a los avances de metas del plan estratégico, se verifica en la carpeta digital mecí, otros documentos, direccionamiento estratégico, 2020 – 2024, y se evidencia que la oficina de alcantarillado de la EAAV - ESP, dentro de los lineamientos y objetivos estratégicos se presentan en dos (2) ítems, mencionados de la siguiente manera:

Optimizar e intervenir el sistema de alcantarillado

Para este año de 2023 se tiene estipulado una optimización e intervención en el sistema de alcantarillado de 4000 metros:

En el primer semestre del año 2023 se optimizaron y se intervinieron 674 metros lineales Teniendo un avance de 8.5 %

Optimizar e intervenir el sistema de alcantarillado pluvial

Para este año de 2023 se tiene estipulado una optimización e intervención en el sistema de alcantarillado de 4000 metros:

En la jefatura de alcantarillado de la EAAV – ESP, dentro de los lineamientos y objetivos estratégicos se presentan dos (2) ítems, mencionados de la siguiente manera

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	9 de 15

METAS PLAN DE DESARROLLO 2020-2023		META DEL CUATRIENIO	METAS			
			2020	2021	2022	2023
1	(76) Elaborar el Plan Maestro de Servicios Públicos Domiciliarios	1 (und)	0	0,5	0,5	0
2	(77) Implementar proyectos de captación de agua a través de fuentes alternas	2 (und)	0	1	0	1
3	(78) Optimizar e intervenir el sistema de acueducto	25000 (ML)	3.000	7.000	7.000	8.000
4	(79) Optimizar e intervenir el sistema de alcantarillado	15000 (ML)	3.000	4.000	4.000	4.000
5	(80) Optimizar e intervenir el sistema de alcantarillado pluvial	10000 (ML)	0	3.000	3.000	4.000
6	(81) Realizar estudios de viabilidad para PTAR y sistemas alternativos de tratamiento de aguas residuales	3 (und)	0	0	1	2

Para este año 2023 se tiene estipulado un avance de 4000 Metros en el sistema de alcantarillado sanitario y de 3000 en alcantarillado pluvial.

5. Seguimiento plan de acción institucional.

Se verifica en la carpeta digital Mecí – Calidad, otros documentos y se evidencia en el formato 130-PLI-FR-21 donde se sustenta el plan de acción institucional con vigencia del año 2021 donde la jefatura de alcantarillado tiene una acción o actividad dentro de su objetivo institucional.

DESCRIPCIÓN GENERAL							CRONOGRAMA				SEGUIMIENTO		OBSERVACIONES
ITEM	OBJETIVOS / COMPONENTE	ACCIONES / ACTIVIDADES	LIDER DE PROCESO Y/O RESPONSABLE	RECURSOS / PRESUPUESTO	META	INDICADOR	I TRIM (ENE-MAR)	II TRIM (ABR-JUN)	III TRIM (JUL-SEPT)	IV TRIM (OCT-DIC)	FECHA	% AVANCE	
3		Garantizar que las líneas telefónicas de atención al ciudadano de la Empresa o el Call Center, se encuentren funcionando.	Gerencia Comercial, Oficina de Atención al Cliente, Gerencia Técnica, Oficina De Acueducto, Oficina De Alcantarillado		Realizar seguimiento a las Líneas telefónicas de la empresa y Call center.	Informe de seguimiento a las líneas telefónicas y call center		100%			2021-04-15	30%	28/04/2021 la línea 6818080 se maneja a través del software ISSABEL, a través del operador se transfieren a las oficinas, al igual que se atienden las PQRS y otras solicitudes a las que recurren los ciudadanos. El software arroja indicadores y estadísticas para la elaboración de los informes de gestión de la Oficina de Atención al Cliente

La oficina de alcantarillado evidencia que la línea de atención al ciudadano 681 8080 Extensión 221 que es propia del proceso, se encuentra en óptimas condiciones y su utilización es 100% laboral, brindando información a la comunidad en general y descongestionando los otros canales informativos de la EAAV – ESP.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	10 de 15

6. Seguimiento al avance y cumplimiento de las acciones establecidas en los planes, programas.

la oficina de alcantarillado cuenta con un componente del plan anticorrupción, del cual ya se presentó el primer reporte correspondiente a la vigencia actual.

Se hace seguimiento en la carpeta digital Mecí – Calidad, otros documentos, planes programas EAAV evidenciándose que alcantarillado se encuentra inmerso en acciones de planes – programas; como, programa de acueducto al barrio y plan de contingencia sistema de acueducto.

• Programa – cronograma de acueducto al barrio

El programa de acueducto al barrio es un cronograma el cual está liderado por la gerencia comercial, una vez el cronograma está establecido se hace la extensiva comunicación a las áreas que están involucradas como la oficina de alcantarillado quien apoya con personal operativo y maquinaria.

• Plan de emergencia y contingencia PEC

La oficina de alcantarillado está trabajando en las diferentes mesas de trabajo organizadas por la gerencia general en pro de la actualización y socialización del plan de emergencia y contingencia PEC vigencia 2023, es de aclarar que dicho plan es transversal y sus ajustes se hacen de manera articulada con varios procesos.

7. Seguimiento planes de mejoramiento.

• Auditoria de Gestión (Contraloría Municipal de Villavicencio)

Mediante oficio 20231010251743 de julio del 2023, la Oficina de Control Interno de Gestión solicitó a la oficina de alcantarillado, realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento Unificado de la Contraloría Municipal de Villavicencio. Al cual se dio respuesta mediante oficio 20231200255183 del 17 de Julio de 2023.

• Auditoria de Gestión al Proceso de alcantarillado

Los planes de mejoramiento pertenecientes a la oficina de alcantarillado, de las vigencias 2020 y 2021 se encuentran en un seguimiento para realizar su cumplimiento y levantar los hallazgos y oportunidades de mejora en los cuales se encuentre inmerso el proceso, estimamos que en el transcurso del mes de agosto y septiembre se realice el debido cumplimiento.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	11 de 15

• Auditoria Financiera y de Gestión Vigencia 2021 (Contraloría Municipal de Villavicencio)

Se evidencia el seguimiento a los siguientes hallazgos:

Oficio radicado a la gerencia administrativa número 20231200254943 solicitando personal idóneo para la oficina, así como también oficio a la oficina de recursos físicos de almacén solicitando la adquisición de maquinaria e insumos para el desarrollo de las actividades propias del proceso.

8. Monitoreo y revisión de la gestión de riesgos, (de gestión, anticorrupción).

Se verifica en la carpeta digital CIG control interno de gestión, monitoreo de riesgos, alcantarillado, 2023 y se evidencian ítems enunciados para la oficina de alcantarillado, mencionados de la siguiente manera.

RIESGO 01: optimizar e intervenir sistema de alcantarillado

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	CONTEXTO ESTRATÉGICO (Ver Tabla No. 1)	TIPO DE RIESGO (Ver Tabla No. 2)	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS								RIESGO RESIDUAL
				FECHA IDENTIFICACIÓN Aaaa-mm-dd	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO ¿Qué puede suceder?	CAUSAS ¿Qué lo puede ocasionar? Aplique Metodología 135-MCO-IN-01	POSIBLES EFECTOS O CONSECUENCIAS ¿Qué consecuencias tendrían materializadas?	CALIFICACIÓN DEL RIESGO		ZONA DE RIESGO: (RESULTADO TABLA No. 3)	ACTIVIDAD DE CONTROLES			EVALUACIÓN EFECTIVIDAD CONTROL		
								PROBABILIDAD (S/n Frecuencia)	IMPACTO (ver Tabla No. 4 Calificación Impacto)		DESCRIBA LOS CONTROLES EXISTENTES (Para cada caso un control).	RESPONSABLE DEL CONTROL	CRITERIOS DE CONTROL EXISTENTES	AFECTA EL IMPACTO	AFECTA PROBABILIDAD	VALORACIÓN FINAL DEL RIESGO (Ver Tabla 5)
ALCANTARILLADO	Mejorar prestación servicio alcantarillado sanitario.	la del de Tecnología	Operativos	2023-07-10	optimizar e intervenir sistema de alcantarillado	Se materializa por la falta de cultura de la sociedad y de la no clasificación de los desechos en los hogares, así mismo por el almacenamiento de basura en las redes de alcantarillado, adicional la tubería que aun está en gran parte de la ciudad de Villavicencio ya se encuentra obsoleta por lo que se	Taponamiento de los sumideros y las regillas	3 POSIBLE	3 MODERADO	A	P. Programa de mantenimiento de redes, pozos y sumideros. Plan de desarrollo y plan estratégico. C. Reparaciones al sistema de alcantarillado	Jefe Oficina de Alcantarillado	4-SON EFECTIVOS Y ESTAN DOCUMENTADOS.	NO	SI	Moderado

• Causas

Se materializa por la falta de cultura de la sociedad y de la no clasificación de los desechos en los hogares, así mismo por el almacenamiento de basura en las redes de alcantarillado, adicional la tubería que aún está en gran parte de la ciudad de Villavicencio ya se encuentra obsoleta por lo que se taponan de manera constante provocando traumatismos en la comunidad.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	12 de 15

• Acciones

Mantenimiento preventivo: Establece programas de mantenimiento regular para inspeccionar y limpiar las redes de alcantarillado, así como para reemplazar las tuberías obsoletas que puedan causar obstrucciones.

Inversión en infraestructura: Busca recursos para modernizar y mejorar la infraestructura del sistema de alcantarillado, incluyendo la instalación de nuevas tuberías y sistemas de drenaje más eficientes.

• Calidad del servicio

El proceso ha estado trabajando en la eficiencia de su operación, agilizando el debido método de respuesta tanto en la parte operativa dando una solución en terreno como en la administrativa comunicando la solución realizada.

RIESGO 02: optimizar e intervenir sistema de alcantarillado pluvial

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	CONTEXTO ESTRATÉGICO (Ver Tabla No. 1)	TIPO DE RIESGO (Ver Tabla No. 2)	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS							RIESGO RESIDUAL		
				FECHA IDENTIFICACIÓN - Aaaa-mm-dd	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO ¿Qué puede suceder?	CAUSAS ¿Qué lo puede ocasionar? Aplique Metodología 135-RCO-III-01	POSIBLES EFECTOS O CONSECUENCIAS ¿Qué consecuencias tendrá su materialización?	CALIFICACIÓN DEL RIESGO		CIÓN INICIAL DEL RIESGO	ACTIVIDAD DE CONTROLES			EVALUACIÓN EFECTIVIDAD CONTROL			
								PROBABILIDAD (Sin Frecuencia)	IMPACTO (ver Tabla No. 4 Calificación Impacto)		ZONA DE RIESGO: (RESULTADO TABLA No. 3)	DESCRIBIR LOS CONTROLES EXISTENTES (Para cada caso su control)	RESPONSABLE DEL CONTROL	CRITERIOS DE CONTROL EXISTENTES		AFECTA EL IMPACTO	AFECTA PROBABILIDAD
ALCANTARILLADO	Mejorar prestación servicio alcantarillado sanitario.	la del	Procesos y Procedimientos	Operativos	2023-07-13	optimizar e intervenir sistema de alcantarillado pluvial	Se materializa por los largos periodos de mantenimiento que tiene la maquinaria amarilla como; (volquetas, minicargador, pajarita y camión VAC - CON, entre otras).	Aumento de PORS Insatisfacción del cliente Demandas y sanciones No cumplir con los tiempos de atención establecidos. Retraso en la programación Incumplimiento al cronograma de mantenimiento preventivo.	3 POSIBLE	3 MODERADO	A	-Proyección de presupuesto. -Solicitud de Estudio de Necesidad.	Jefe Oficina de Alcantarillado	4-SON EFECTIVOS Y ESTAN DOCUMENTADOS.	NO	SI	Moderado

• Causas

Se materializa por los largos periodos de mantenimiento que tiene la maquinaria amarilla como; (volquetas, minicargador, pajarita y camión VAC – CON, entre otras).

• Acciones

Se radica oficio a la gerencia técnica de número 20231220255163 en pro de mejorar los tiempos de los mantenimientos de la maquinaria y de agilizar los contratos de obra de optimización y ampliación de la red de alcantarillado en la ciudad de Villavicencio.

• Calidad del servicio

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	13 de 15

El proceso ha estado trabajando en la eficiencia de su operación, agilizando el debido método de respuesta tanto en la parte operativa dando una solución en terreno como en la administrativa comunicando la solución realizada.

9. Análisis de las salidas NO conformes o trabajo NO conformes detectados en el proceso.

En el proceso de alcantarillado, se actualizan los tratamientos ejecutados a las salidas no conformes que se presentaron mes a mes del año 2023, desde Enero a Diciembre del año mencionado.

Se enuncian de la siguiente manera:

- Inoportunidad en la atención de reparcho (concreto y asfalto) por conexiones de alcantarillado el cual no hubo contrato o se suspendió
- Incumplimiento en los tiempos para las conexiones de acometida de alcantarillado.

Tratamiento

El proceso de alcantarillado ha realizado continuos seguimientos a las salidas no conformes de la oficina, en la cual se han diligenciado requerimientos dirigidos a la gerencia técnica y gerencia general en pro de agilizar los contratos de reposición de pavimento de concreto y asfalto para que la inoportunidad en la atención de reparcho sea superada, es importante tener en cuenta que la oficina de alcantarillado no tiene contrato en vigencia de asfalto desde el mes de marzo del presente año. se evidencia en el oficio radicado a la gerencia técnica de número 20231220255163

Así mismo ha puesto en manifestación que el personal operativo de la oficina sea propio para cumplir la demanda de solicitudes de conexiones de alcantarillado como de otros requerimientos, puesto que el personal es constantemente solicitado por emergencias en el sector de la bocatoma. De igual forma tener idoneidad en los remplazos del personal operativo que sale a vacaciones.

Las salidas no conformes se pueden evidenciar en la plataforma de indicadores de la oficina de alcantarillado.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	14 de 15

10. Seguimiento a las oportunidades identificadas por los procesos en los formatos 135-MCO-FR-22

Para el seguimiento de las oportunidades se verifica en la carpeta digital Mecí – Calidad, otros documentos y gestión de riesgos – proceso – corrupción – oportunidades, gestión de oportunidades y se evidencia que la oficina de alcantarillado no ha registrado oportunidades

11. Seguimiento actividades del proceso informe personal, designación de tareas o actividades, reporte posible de interés influencia indebida, propuestas y/o acciones de mejora, cambios en la documentación.

Las actividades del proceso de la oficina de alcantarillado y en las otras gestiones en las que se ha involucrado, se han descrito de manera detallada en los Informes de Gestión de la Vigencia 2023, los cuales fueron debidamente reportados a la Gerencia de Planeación, para su respectiva revisión y consolidación.

Como una de las gestiones realizadas más importantes en el proceso de alcantarillado son las capacitaciones de instalación de tubería de PVC por GERFOR y que son certificados por el SENA, es de aclarar que dichas capacitaciones se han realizado de manera constante.

Así mismo también se realizó una rotación de personal operativo, con el fin de que los funcionarios enriquezcan su conocimiento en los diferentes roles que tiene el proceso.

12. Tareas y compromisos establecidos (actividades, recursos, responsables).

TAREAS Y COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN
Generar estrategias que nos lleven a mejorar los indicadores	Jefe de alcantarillado, apoyo profesional y apoyo técnico	Hasta que se cumpla.
Generar estrategias que nos lleven a agilizar las contrataciones como la reparación de la capa asfáltica y concreto.	Jefe de alcantarillado, apoyo profesional y apoyo técnico	Hasta que se cumpla.

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI ACTA DE REUNIÓN	Código	101-ESG-FR-12
		Versión	03
		Aprobado	2019-10-11
		Página	15 de 15

Analizar y mitigar hallazgos de los planes de mejoramiento de las auditorias de gestión	Jefe de alcantarillado, apoyo profesional y apoyo técnico	Hasta que se cumpla.
---	---	----------------------