

PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN 2026

PLANEACIÓN

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL



ALCALDÍA MUNICIPAL
CHAPARRAL
T O L I M A



Chaparral
Tierra de GRANDES

**ELABORADO PARA:
GERENCIA GENERAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**CHAPARRAL – TOLIMA
AGOSTO 2026**

INTRODUCCIÓN

El presente informe cuatrimestral tiene como objetivo presentar los avances y resultados obtenidos en la implementación del Plan de Acción 2026, derivado del Plan Estratégico 2025-2027. Este seguimiento, realizado por la Oficina de Planeación, ofrece una visión integral de los esfuerzos y logros alcanzados hasta la fecha en las distintas áreas involucradas, que incluyen la Secretaría General, la Dirección Comercial y Financiera, la Dirección Operativa, el Control Interno, y las diversas oficinas que componen el conjunto organizacional.

El informe no solo busca verificar el cumplimiento de las actividades programadas, sino también identificar áreas de oportunidad y proponer acciones correctivas que permitan seguir avanzando en la consecución de los objetivos estratégicos establecidos para el período 2025-2027. A través de este ejercicio de seguimiento, se reafirma el compromiso con la mejora continua y la eficiencia operativa, elementos clave para el éxito del plan estratégico.

DIRECCIÓN OPERATIVA

TABLA DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE RESUMEN			
LÍNEA AGUA POTABLE			
COMPONENTE	ACTIVIDADES	PROGRAMADA	EJECUTADA
CAPTACIÓN, ADUCCIÓN, CASETA DE BOCATOMA QUEBRADA SAN JORGE Y LÍNEA DE CONDUCCIÓN	3. Limpieza periódica de los desarenadores.	SI	SI
	4. Recorrido de la línea de conducción.	SI	SI
	5. Intervención de los puntos críticos sobre la línea de conducción.	SEGÚN NECESIDAD	SI
	6. Reparación o cambio de las válvulas de desaire de la línea de conducción.	SEGÚN NECESIDAD	NO
	7. Verificación del funcionamiento de las ventosas	SEGÚN NECESIDAD	SI
PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE Y LABORATORIO	1. Limpieza y lavado de los tanques de almacenamiento	SI	SI
	2. Verificación de la calidad del agua por medio de toma de muestras en los puntos de muestreo	SI	SI
	3. Reparación de compuertas y válvulas que se encuentren en mal estado	NO	NO
	4. Realizar mantenimiento y mejoramiento locativo	NO	NO
	5. Realizar actividades de calibración, calificación y /o validación de equipos y mantenimiento de equipo	SI	SI
	6. Adecuación de puntos de muestreo de acuerdo con los parámetros técnicos	SI	SI
	7. Realizar el seguimiento, monitoreo y registro del caudal de llegada a la PTAP, niveles de tanques, horas de suministro de agua cruda y horas de operación de los tanques.	SI	SI
	8. Recolección de los registros de caudales y procesamiento de la información para el cálculo del indicador IANC	SI	SI
	9. Instalación de 1 micromedidor en la salida PTAP.	NO	NO
REDES DE DISTRIBUCIÓN	1. Reposición de 200 ml de redes de acueducto en materiales de HF, AC.	NO	NO
	2. Jornadas de detección de fugas con geófono.	SEGÚN NECESIDAD	SI
	3. Extensión de redes de acueducto según la necesidad	SEGÚN NECESIDAD	SI
	4. Verificación del estado de los hidrantes, mantenimiento y/o cambio.	NO	NO
	5. Instalación de ventosas en las colas de las redes de distribución y en los puntos altos	SI	SI
	6. Instalación de válvulas reguladoras en los puntos críticos	SEGÚN NECESIDAD	NO

TABLA DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE RESUMEN			
LÍNEA AGUA POTABLE			
COMPONENTE	ACTIVIDADES	PROGRAMADA	EJECUTADA
	7. Control de fugas y relación oportuna de estas	SI	SI
	8. Reposición de redes de acueducto de todas las calles a pavimentar	SEGÚN NECESIDAD	SI
	9. Toma de presiones y registro de estas.	SI	SI
	10. Actualización de catastro de acueducto	SEGÚN NECESIDAD	NO
SISTEMA DE BOMBEO, PROYECTO DE ENERGÍA FOTOVOLTAICA, CAPTACIÓN, ADUCCIÓN Y CONDUCCIÓN.	1. Adecuación e instalación de sistema de izaje para retiro de equipos (bombas y motores) del pozo de equipos, tanto en caseta del río como en la caseta de rebombeo del jardín.	NO	NO
	2. Adecuación de vía interna y rampa vehicular de acceso a caseta de rebombeo del jardín.	NO	NO
	4. Reparación general de concreto en el desarenador 1 de la caseta de bombeo del río. La estructura presenta desgaste en su concreto y exposición de agregado grueso.	NO	NO
	5. Reparación de muro en sección de canal de ingreso a desarenadores en la caseta del río	NO	NO
	6. Adecuación de acceso a caseta del río para retiro de equipos del pozo de equipos de bombeo.	NO	NO
	7. Realizar mantenimiento y mejoramiento locativo	NO	NO
	8. Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de bombeo	SEGÚN NECESIDAD	SI
	9. Realizar jornadas de limpieza del canal de aducción	SI	SI
	10. Llevar el registro, seguimiento y control de las horas de servicio del sistema de bombeo.	SI	SI
	11. Realizar el seguimiento de la eficiencia energética con base en horas de servicio y facturas celsia	SI	SI
RESTAURACIÓN DE LAS CUENCAS HÍDRICAS	1. Fomentar la participación de la comunidad en iniciativas de reforestación y en el cuidado y conservación de los ecosistemas.	SI	SI
	2. Desarrollar e implementar programas de reforestación en áreas estratégicas para restaurar y preservar el ecosistema local.	SI	SI

TABLA DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE RESUMEN			
LÍNEA AGUA POTABLE			
COMPONENTE	ACTIVIDADES	PROGRAMADA	EJECUTADA
	3. Realizar un análisis de cada fuente hídrica del municipio para determinar las condiciones específicas de contaminación y acumulación de sedimentos, y con base en los resultados, establecer una frecuencia de limpieza adecuada para cada una, garantizando su mantenimiento continuo y la mejora de la calidad del agua.	SI	SI
SENSIBILIZACIÓN RESPONSABLE DEL AGUA	1. Replicar material educativo en escuelas, centros comunitarios, medios de comunicación locales y redes sociales para maximizar el alcance de la información.	SI	SI
	2. Organizar talleres de sensibilización, dirigidos a diferentes sectores de la población.	SI	SI
	3. Utilizar emisoras locales y plataformas digitales para difundir mensajes y recomendaciones prácticas sobre el ahorro de agua.	SEGÚN NECESIDAD	SI
SANEAMIENTO BÁSICO			
REDES PRINCIPALES, POZOS, COLECTORES	1. Ejecutar las reposiciones de alcantarillado según el POIR, recaudo y necesidad, incluyendo las de las vías nuevas a pavimentar	SEGÚN NECESIDAD	SI
	2. Realizar mantenimiento de pozos de inspección y sumideros del casco urbano	SEGÚN NECESIDAD	SI
	3. Reparación y mantenimiento de colectores de aguas residuales	SEGÚN NECESIDAD	SI
	4. Cambio y mantenimiento de tapas de pozos de inspección y rejillas de sumideros.	SEGÚN NECESIDAD	SI
	5. Realizar el acompañamiento continuo a la alcaldía municipal para el proyecto del colector para el municipio de chaparral,	SI	SI
	6. Realizar el plano y catastro de alcantarillado	NO	NO
PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUALES	1. Realizar mantenimiento de las PTAR y Letrinas para el buen funcionamiento de estas.	SI	SI
VERTIMIENTOS	1. Realizar caracterización de aguas residuales para los vertimientos del sistema	SI	SI
	2. Realizar la Autodeclaración de vertimientos ante la Corporación CORTOLIMA	SI	SI
GESTIÓN DE RESIDUOS			

TABLA DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE RESUMEN			
LÍNEA AGUA POTABLE			
COMPONENTE	ACTIVIDADES	PROGRAMADA	EJECUTADA
BARRIDO Y LIMPIEZA	1. Barrido de calles y avenidas principales	SI	SI
	2. Barrido de calles secundarias (Barrios)	SI	SI
	3. Recolección de residuos en las canecas públicas (Parque de los presidentes)	SI	SI
ZONAS VERDES Y ÁREAS PUBLICAS	1. Implementar cronograma de podas y garantizar su cumplimiento	SI	SI
	2. Realizar el lavado y limpieza de los escenarios Públicos	SEGÚN NECESIDAD	SI
RECOLECCIÓN, DISPOSICIÓN DE RESIDUOS Y TRANSPORTE	1. Garantizar la continuidad de la recolección y transporte de los residuos a través de la gestión y operación de vehículos compactadoras existentes	SI	SI
	3. Garantizar la disposición de los residuos sólidos en un Relleno Autorizado por CORTOLIMA	SEGÚN NECESIDAD	SI
ÁREA AMBIENTAL			
APROVECHAMIENTO RESIDUOS SOLIDOS	4. Gestionar la vinculación de entidades públicas en las actividades de separación en la fuente, en coordinación con las asociaciones de recicladores del municipio	SEGÚN NECESIDAD	NO
	5. Gestionar la vinculación de entidades privadas en las actividades de separación en la fuente, en coordinación con las asociaciones de recicladores del municipio	SEGÚN NECESIDAD	NO
PLAN DE CIERRE Y ABANDONO DE LA CELDA DE DISPOSICIÓN FINAL	1. Realizar mantenimiento y limpieza periódica a los canales de aguas lluvias y al cerco perimetral	SI	SI
	2. Realizar las actividades correspondientes a las fichas del Plan de Cierre y Abandono	SEGÚN NECESIDAD	SI

OBSERVACIONES

LÍNEA: AGUA POTABLE

CAPTACIÓN, ADUCCIÓN, CASETA DE BOCATOMA QUEBRADA SAN JORGE Y LÍNEA DE CONDUCCIÓN

Se evidencia información clara y verificable, con soportes y fechas que permiten validar el cumplimiento reportado. Se recomienda continuar documentando oportunamente las actividades ejecutadas y mantener la trazabilidad de las evidencias presentadas en cada periodo de seguimiento.

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE Y LABORATORIO

Se evidencia un adecuado cumplimiento de las actividades programadas, con información y soportes que permiten verificar su ejecución. No obstante, el lavado del Tanque N.º 2 se encuentra pendiente, por lo que se recomienda garantizar su ejecución dentro del primer semestre, conforme al cronograma establecido.

REDES DE DISTRIBUCIÓN

Se evidencia cumplimiento general de las actividades programadas y adecuada presentación de soportes. Se recomienda culminar la reposición de los 200 metros lineales de red de acueducto, cuya ejecución fue iniciada pero suspendida temporalmente por falla del equipo utilizado. Asimismo, se recomienda ejecutar durante la vigencia 2026 la actualización del catastro de acueducto, actividad que fue reprogramada por el Área Operativa.

SISTEMA DE BOMBEO, PROYECTO DE ENERGÍA FOTOVOLTAICA, CAPTACIÓN, ADUCCIÓN Y CONDUCCIÓN.

Se evidencia cumplimiento satisfactorio de las actividades programadas para el periodo, incluyendo la atención de los mantenimientos requeridos según necesidad. Se recomienda continuar con el registro oportuno y verificable de las actividades, especialmente de los mantenimientos realizados y del seguimiento a la operación y eficiencia energética del sistema de bombeo.

RESTAURACIÓN DE LAS CUENCAS HÍDRICAS.

Se evidencia cumplimiento satisfactorio de las actividades programadas, con soportes que permiten verificar las acciones desarrolladas. Se recomienda continuar fortaleciendo el registro y trazabilidad de las actividades de restauración y conservación de las fuentes hídricas, de manera que se pueda evidenciar su continuidad y resultados en los próximos seguimientos.

SENSIBILIZACIÓN RESPONSABLE DEL AGUA

Se evidencia cumplimiento satisfactorio de las actividades programadas, incluyendo las acciones desarrolladas según necesidad. Se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de sensibilización y conservar evidencias verificables de su ejecución, alcance y población beneficiada para los próximos seguimientos.

LÍNEA: SANEAMIENTO BÁSICO

REDES PRINCIPALES, POZOS, COLECTORES.

Se evidencia cumplimiento satisfactorio de las actividades programadas y de aquellas ejecutadas según necesidad durante el periodo, con soportes que permiten verificar las intervenciones realizadas. Se recomienda continuar documentando las actuaciones ejecutadas, indicando ubicación, fecha y tipo de intervención, para garantizar su trazabilidad en los próximos seguimientos.

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES:

Se evidencia cumplimiento satisfactorio de la actividad programada. Se recomienda continuar realizando y documentando los mantenimientos efectuados, garantizando la trazabilidad de las intervenciones.

VERTIMIENTOS:

Se evidencia cumplimiento satisfactorio de las actividades programadas. Se recomienda mantener organizados los soportes de las caracterizaciones realizadas y de los trámites presentados ante CORTOLIMA, con el fin de facilitar su verificación en los próximos seguimientos.

LÍNEA: GESTIÓN DE RESIDUOS

BARRIDO Y LIMPIEZA:

Se evidencia cumplimiento satisfactorio de las actividades programadas. Se recomienda mantener los registros que permitan verificar la continuidad y frecuencia de las labores realizadas.

ZONAS VERDES Y ÁREAS PÚBLICAS:

Se evidencia cumplimiento de las actividades programadas y de las requeridas según necesidad. Se recomienda continuar documentando las intervenciones realizadas, indicando fechas y lugares atendidos.

RECOLECCIÓN, DISPOSICIÓN DE RESIDUOS Y TRANSPORTE:

Se evidencia cumplimiento satisfactorio de las actividades, garantizando la continuidad en la recolección, transporte y disposición de los residuos. Se recomienda mantener soportes verificables que permitan evidenciar la continuidad del servicio y la disposición en sitio autorizado.

LÍNEA: AMBIENTAL

APROVECHAMIENTO RESIDUOS SOLIDOS

Aunque se allegan evidencias relacionadas con actividades de aprovechamiento, se evidencia que la ruta selectiva no se encuentra actualmente vigente, situación que limita la ejecución efectiva y continua de las acciones de separación en la fuente. Se recomienda al Área Ambiental adelantar las gestiones necesarias para el restablecimiento de la ruta selectiva y fortalecer la articulación con las asociaciones de recicladores y demás actores involucrados.

PLAN DE CIERRE Y ABANDONO DE LA CELDA DE DISPOSICIÓN FINAL

Se evidencia cumplimiento de las actividades programadas y de aquellas ejecutadas según necesidad. Se recomienda continuar documentando las intervenciones realizadas y mantener soportes que permitan verificar el cumplimiento de las fichas establecidas en el Plan de Cierre y Abandono.

Se felicita al Área Operativa por el adecuado diligenciamiento de los indicadores, evidenciándose claridad y coherencia en su cálculo y presentación durante el periodo evaluado. Se recomienda mantener esta metodología en los próximos seguimientos, garantizando la trazabilidad y medición objetiva del avance del Plan de Acción.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

TABLA DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE RESUMEN
LÍNEA ADMINISTRATIVA

COMPONENTE	ACTIVIDADES	PROGRAMADA	EJECUTADA
RECURSOS HUMANOS	1. Asignación de un mentor o compañero de apoyo para guiar a los nuevos empleados durante sus primeras semanas.	SEGÚN NECESIDAD	SI
	2. Realizar pruebas de conocimientos y habilidades adquiridas durante la inducción y reinducción.	SEGÚN NECESIDAD	SI
	3. Reuniones de retroalimentación con los nuevos empleados para ajustar cualquier área de mejora y asegurarse de que comprendan los aspectos más críticos del trabajo.	SEGÚN NECESIDAD	SI
	4. Entregar copia a cada funcionario del mapa de procesos en el cual se encuentre vinculado con el fin de que el funcionario conozca y se empodere de los diferentes temas organizacionales y del puesto de trabajo.	SEGÚN NECESIDAD	NO
	5. Definir los roles y responsabilidades de cada persona involucrada en el proceso.	SEGÚN NECESIDAD	SI
	6. Creación de un video de bienvenida que cubra la misión, visión, valores y código de ética.	SI	SI
	7. Realizar preguntas verbales o escritas aleatorias relacionadas con la explicación al finalizar cada charla.	SI	SI
	8. Realizar eventos en los que los empleados puedan compartir tiempo con sus familias	NO	NO
	9. Organizar clases de danza o zumba durante la jornada laboral o en horarios convenientes.	SI	SI
	10. Promover pausas activas y estiramientos durante la jornada laboral.	SI	SI
COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA	1. Motivar a los funcionarios para que repliquen e interactúen con las publicaciones de la página corporativa.	SI	SI
	2. Realizar transmisiones en vivo para interactuar en tiempo real con los seguidores. aprovechar estos en vivo para resolver dudas, hablar sobre novedades del servicio o promover acciones de responsabilidad social.	NO	NO
	3. Diseñar publicaciones visuales como videos cortos informativos que expliquen alertas de corte de suministro, horarios de recolección, actividades implementadas.	SI	SI

TABLA DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE RESUMEN
LÍNEA ADMINISTRATIVA

COMPONENTE	ACTIVIDADES	PROGRAMADA	EJECUTADA
	4. Contestar de manera rápida y amigable a todos los comentarios y mensajes directos, generando un ambiente positivo y cercano con los usuarios.	SI	SI
	5. Publicar todas las actividades o avances realizados por la empresa para mantener la comunidad actualizada de la gestión de la empresa.	SI	SI
	6. Colocar cámaras de seguridad en puntos estratégicos como accesos principales, áreas de trabajo, y áreas comunes.	SEGÚN NECESIDAD	NO
	7. Garantizar el acceso a las grabaciones de las cámaras bajo estrictos protocolos de seguridad y privacidad para su uso en investigaciones, auditorías internas o verificaciones de seguridad.	SEGÚN NECESIDAD	NO
GESTIÓN DOCUMENTAL	3. Elaborar, socializar e implementar las Tablas de Retención Documental (TRD), definiendo series y subseries documentales, tiempos de retención y disposición final, para garantizar la conservación, consulta y control archivístico de la información institucional.	NO	NO
	4. Seguimiento a la implementación de las tablas de retención documental TDR.	NO	NO
CONTRATACIÓN	1. Contratar personal idóneo para la elaboración del Manual de contratación.	NO	NO
	2. Actualizar al personal involucrado en el proceso a través de capacitaciones de expertos o través de Colombia Compra Eficiente.	SI	NO PRESENTO
	3. Optimizar los documentos que hacen parte de la gestión contractual para orientar a los supervisores sobre su rol y documentación a desarrollar dentro de proceso precontractual, contractual y Pos contractual	NO	NO
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1. Adquirir y proveer a todos los trabajadores con los Equipos de Protección Personal (EPP) necesarios según los riesgos laborales identificados en cada puesto de trabajo, asegurando que estos sean de calidad, adecuados a las necesidades de seguridad y en cumplimiento con las normativas de salud y seguridad laboral.	SI	SI
	2. Organizar programas de capacitación y sensibilización periódica sobre seguridad y salud en el trabajo, dirigidos a todos los niveles de la organización.	NO	SI
	3. Brindar entrenamiento a los empleados sobre cómo usar correctamente cada equipo de protección, mantenerlo en buen estado y conocer los riesgos asociados a su uso indebido.	SEGÚN NECESIDAD	SI
	1. Formular el manual de inventarios.	NO	NO

TABLA DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE RESUMEN

LÍNEA ADMINISTRATIVA

COMPONENTE	ACTIVIDADES	PROGRAMADA	EJECUTADA
ALMACÉN	2. Realizar cronograma de inventario	SI	SI
	5. Realizar reuniones periódicas de seguimiento entre el equipo de almacén y los responsables de la gestión de inventarios para revisar el estado de las bajas y discutir posibles mejoras.	SI	SI
	6. Actualizar el manual de procedimientos para las bajas de inventario, especificando los criterios para dar de baja los materiales.	NO	NO
	8. Realizar un inventario físico semestral de todos los bienes	SI	JUSTIFICADA
	9. Programar un plan de mantenimiento para vehículos y maquinaria	SI	JUSTIFICADA
	10. Generar informes de estado y valor de los activos para los estados financieros de la empresa.	NO	NO
ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL GASTO	1. Realizar seguimiento y control periódico a la ejecución presupuestal, verificando el comportamiento de ingresos y gastos y su coherencia con el presupuesto programado	SI	SI
	2. Analizar y verificar la existencia del recurso de ser negativo asegurar la disponibilidad entre aquellos rubros que hagan parte de su mismo macroproceso.	SI	SI
	3. Realizar control de los documentos presupuestales como los CDP y RP conforme al tiempo de expedición el cual se estén utilizando de conformidad a lo solicitado.	SI	SI
	4. Realizar seguimiento y verificación de los documentos presupuestales con saldo a favor, con el fin de gestionar la liberación y aplicación oportuna de los recursos según la necesidad institucional.	SI	SI
ESTABILIDAD FINANCIERA	1. Presentar un informe consolidado del estado de las obligaciones financieras vigentes (deudas y compromisos de pago) ante entidades y terceros, identificando saldos, vencimientos y prioridades de gestión.	SI	SI
	2. Evaluar escenarios de pagos favorables para la entidad.	SEGÚN NECESIDAD	NO
	3. Generar alertas de acuerdo con los seguimientos de los indicadores financieros	SI	SI
	4. Realizar seguimiento periódico a las políticas NIIF	NO	NO

OBSERVACIONES

RECURSOS HUMANOS

Se evidencia avance en el cumplimiento de las actividades programadas y se aportan soportes de los procesos realizados. No obstante, se recomienda culminar el proceso de inducción, acompañamiento, evaluación y retroalimentación del personal nuevo, teniendo en cuenta que el informe reporta que, de 17 personas vinculadas durante el periodo, se cuenta con evidencia del proceso para 9 funcionarios, equivalente al 52,94 %.

Asimismo, se recomienda fortalecer la cobertura y seguimiento de la socialización del video institucional, dado que se obtuvieron 31 respuestas válidas de 64 funcionarios convocados, equivalentes al 46,26 %, por lo cual el mismo informe reconoce la necesidad de implementar acciones de refuerzo.

COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA

Se evidencia cumplimiento de las actividades programadas, con soportes verificables de las acciones de divulgación, interacción y publicación de información institucional. Se recomienda fortalecer la participación de los funcionarios en la replicación e interacción con las publicaciones corporativas, teniendo en cuenta que el informe identifica baja participación de la mayoría del personal.

GESTIÓN DOCUMENTAL

Para el periodo evaluado, el componente de Gestión Documental no contaba con actividades programadas, por lo cual no se generan observaciones ni recomendaciones frente a su ejecución.

CONTRATACIÓN

Se evidencia que la actividad relacionada con la actualización y capacitación del personal involucrado en el proceso se encontraba programada para el periodo; sin embargo, no se encontraron evidencias remitidas al correo ni soportes allegados para el seguimiento del Plan de Acción. Por lo anterior, se recomienda presentar oportunamente las evidencias que permitan verificar el cumplimiento de las actividades programadas, quedando esta actividad como no acreditada para el periodo evaluado.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Se evidencia un adecuado cumplimiento del componente, con soportes verificables tanto para la entrega y reposición de EPP como para las jornadas de capacitación y entrenamiento realizadas. El informe cuenta con registros de entrega firmados y controles de asistencia que respaldan las actividades ejecutadas.

Se recomienda mantener la periodicidad de las capacitaciones y continuar garantizando la entrega, reposición y seguimiento de los EPP, de acuerdo con las necesidades y riesgos identificados. No se presentan actividades pendientes que requieran observación.

ALMACÉN

Se evidencia cumplimiento de las actividades ejecutadas y se aportan soportes que permiten verificar el seguimiento a la gestión de inventarios. El inventario físico semestral se encuentra programado para junio y diciembre, por lo cual su no ejecución en este corte se encuentra debidamente justificada.

Respecto al plan de mantenimiento de vehículos y maquinaria, aunque se informa que fue elaborado en 2025 y continúa vigente, se recomienda que en el próximo seguimiento se remita el cronograma o plan de mantenimiento vigente, indicando las actividades programadas, las ejecutadas y su porcentaje de avance, de manera que Planeación pueda verificar objetivamente su cumplimiento durante la vigencia 2026.

ADMINISTRACIÓN DEL PRESUPUESTO DEL GASTO

Se evidencia cumplimiento satisfactorio de las actividades programadas, con información y soportes que permiten verificar el seguimiento y control de la ejecución presupuestal. Se recomienda mantener la presentación de reportes periódicos y soportes presupuestales que permitan verificar la trazabilidad de los controles efectuados.

ESTABILIDAD FINANCIERA

Se evidencia cumplimiento de las actividades programadas objeto de seguimiento; no obstante, se recomienda que para el próximo informe las evidencias sean presentadas de manera más organizada y acompañadas de un análisis propio del área, señalando claramente los principales resultados, variaciones, alertas identificadas y acciones de seguimiento. Para los indicadores financieros, se recomienda diferenciar expresamente las alertas o situaciones que requieran atención, facilitando su interpretación y seguimiento por parte de Planeación.

DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE

TABLA DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE RESUMEN
LÍNEA COMERCIAL

COMPONENTE	ACTIVIDADES	PROGRAMADA	EJECUTADA
MEDICIÓN DE CONSUMOS	1. Capacitación en manejo de información, control de lecturas y uso de herramientas tecnológicas (APP / dispositivos / reportes).	SI	NO PRESENTO
	2. Realizar el análisis de grandes consumidores y generadores, efectuando verificaciones periódicas a los usuarios con consumos elevados, con el fin de asegurar que el cobro adecuado de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.	SI	NO PRESENTO
	3. Identificar y caracterizar los inmuebles que presenten más de una unidad habitacional asociada a un único suscriptor, con el propósito de actualizar la información comercial y garantizar una facturación acorde con la realidad del predio.	SI	NO PRESENTO
	4. Elaborar y entregar informes periódicos sobre el estado del parque de medidores, comparando medidores dañados frente a medidores repuestos, como soporte para el control y seguimiento del proceso de micromedición.	SI	NO PRESENTO
ALTO CONSUMO POR ESTADO MICROMEDIDORES	1. Realizar talleres de manera presencial y/o virtual sobre las responsabilidades/obligaciones del usuario y Empochaparral en la medición del agua.	SI	NO PRESENTO
ATENCIÓN AL CLIENTE	1. Diseñar e implementar una encuesta digital de satisfacción de fácil acceso mediante código QR, para su diligenciamiento por los usuarios en los puntos de atención físicos, que permita evaluar y calificar el servicio brindado por todas las dependencias de EMPOCHAPARRAL E.S.P., fortaleciendo el seguimiento a la percepción del usuario y las acciones de mejora.	NO	NO
	2. Brindar una capacitación anual al personal sobre atención al usuario, incorporando lineamientos de servicio al cliente y normatividad aplicable en servicios públicos domiciliarios, con el fin de fortalecer la calidad de la atención y mejorar la oportunidad y claridad en las respuestas brindadas a los usuarios.	NO	NO
TARIFAS	1. Contratar equipo profesional o consultoría especializada para el análisis y actualización del estudio tarifario.	NO	NO
	2. Realizar el estudio técnico, financiero y regulatorio para la actualización de las tarifas conforme al marco CRA vigente.	NO	NO
	3. Realizar seguimiento periódico al comportamiento del recaudo y su impacto en el flujo de caja institucional.	NO	NO

TABLA DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE RESUMEN			
LÍNEA COMERCIAL			
COMPONENTE	ACTIVIDADES	PROGRAMADA	EJECUTADA
LÍNEA CARTERA			
CARTERA	1. Implementar jornadas de gestión de cobro puerta a puerta dirigidas a usuarios con cartera de hasta un (1) mes de antigüedad, con el fin de promover el pago oportuno y prevenir el incremento de la morosidad.	SI	NO
	2. Iniciar y/o fortalecer los procesos de cobro coactivo para cartera vencida de usuarios con obligaciones antiguas, realizando seguimiento mediante reportes periódicos que consoliden el número de cuentas en mora y el número de cuentas en trámite coactivo.	SI	NO

OBSERVACIONES

Para el primer seguimiento del Plan de Acción 2026, no se recibieron informes ni evidencias por parte de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente que permitieran verificar el cumplimiento de las actividades programadas en los componentes de Medición de Consumos, Alto Consumo por Estado de Micromedidores y Cartera. Por esta razón, las actividades programadas se califican como no acreditadas para el periodo evaluado.

Durante la jornada de seguimiento se informó al Director sobre la falta de evidencias, brindándole la oportunidad de subsanar y remitir la información correspondiente; sin embargo, al cierre de la evaluación no fue recibida.

Se recomienda a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente fortalecer su compromiso con el diligenciamiento, seguimiento y reporte oportuno de los instrumentos de planificación institucional, garantizando que en los próximos cortes la información y sus respectivas evidencias sean remitidas dentro de los plazos establecidos, teniendo en cuenta que estos instrumentos son fundamentales para medir y verificar el cumplimiento de las metas institucionales.



CONTROL INTERNO

TABLA DE SEGUIMIENTO 1 CUATRIMESTRE RESUMEN			
LÍNEA EVALUACIÓN			
COMPONENTE	ACTIVIDADES	PROGRAMADA	EJECUTADA
ASESORÍA CONTROL INTERNO	1. Identificar y analizar los riesgos que pueden afectar a la organización –(Matriz de Riesgo definida por los líderes de procesos)	SI	SI
	2. Priorizar las áreas que requieren controles internos	SI	SI
	3. Realizar auditorías internas	SI	SI
	4. Elaborar informes determinados por la ley	SI	SI
	5. Priorizar las auditorías de acuerdo con el impacto de los riesgos	NO	SI
	6. Evaluar periódicamente la efectividad de los controles	NO	NO

OBSERVACIONES

Se evidencia un adecuado cumplimiento de las actividades programadas para el periodo, con soportes que permiten verificar su ejecución. Adicionalmente, se adelantaron acciones de auditoría aun cuando no se encontraban programadas para el corte. Queda pendiente la evaluación de la efectividad de los controles, cuya ejecución está sujeta a contar con la información consolidada requerida. Se recomienda efectuar su seguimiento en el próximo periodo.

CONCLUSIONES

Luego de la realización del ejercicio de seguimiento por parte de planeación al plan de acción 2026 derivado del plan estratégico 2025 – 2027, se tienen las siguientes conclusiones, que detallan el desempeño de cada una de las áreas, encontrando:

ÁREA O DEPENDENCIA	No. ACTIVIDADES PROGRAMADAS	No. ACTIVIDADES EJECUTADAS	% CUMPLIMIENTO 1.er CUATRIMESTRE
DIRECCIÓN OPERATIVA	43	42	97.7%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	25	24	96%
DIRECCIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	7	0	0%
CONTROL INTERNO	4	4	100%
RESULTADO FINAL	79	70	88.6 %

CONCLUSIONES POR ÁREA:

1. DIRECCIÓN OPERATIVA

La Dirección Operativa presenta un cumplimiento del 97,7 %, con 42 actividades ejecutadas de las 43 programadas o requeridas durante el periodo, destacándose además por ser la dependencia con mayor número de actividades dentro del Plan de Acción.

Se evidencia una adecuada presentación de las evidencias, en términos generales, con información verificable, registros, fechas y soportes que facilitaron el ejercicio de seguimiento realizado por Planeación.

Se recomienda continuar fortaleciendo la organización y trazabilidad de las evidencias, así como realizar seguimiento a las actividades que presentan avances parciales o requieren continuidad durante los siguientes periodos. De igual manera, se felicita al Área Operativa por el adecuado diligenciamiento de los indicadores, evidenciándose claridad y coherencia en su cálculo y presentación.

2. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

La Dirección Administrativa y Financiera alcanzó un cumplimiento del 96,0 %, correspondiente a 24 actividades ejecutadas de 25 programadas o requeridas durante el periodo.

Aunque se evidencia un alto nivel de ejecución, durante el proceso de seguimiento se identificaron oportunidades de mejora relacionadas principalmente con la oportunidad,

organización y claridad de algunas evidencias presentadas. En determinados componentes fue necesario realizar una revisión adicional para establecer el cumplimiento, debido a que los soportes no siempre estuvieron acompañados de una interpretación o explicación por parte del área.

Se recomienda fortalecer la presentación de los próximos informes, procurando que cada evidencia se encuentre claramente relacionada con la actividad que pretende acreditar e incorporando análisis, porcentajes de avance, resultados y demás información que facilite su verificación por parte de Planeación.

3. DIRECCIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

La Dirección Comercial y Servicio al Cliente presenta un cumplimiento del 0 % para efectos del presente seguimiento, toda vez que no fueron allegados informes ni evidencias que permitieran acreditar la ejecución de las 7 actividades programadas para el periodo.

Es importante precisar que durante la jornada de seguimiento se informó al Director sobre la ausencia de la documentación, brindando la oportunidad de subsanar y remitir las evidencias correspondientes; sin embargo, al cierre de la evaluación no fue posible contar con dicha información.

Por lo anterior, se recomienda fortalecer de manera prioritaria el compromiso con el Plan de Acción y con los demás instrumentos de planificación institucional, garantizando la entrega oportuna de los informes y evidencias dentro de los plazos establecidos. La ausencia de soportes impide a Planeación verificar objetivamente la gestión realizada, aun cuando eventualmente las actividades hayan podido ser desarrolladas.

4. CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno presenta un cumplimiento del 100 % de las actividades programadas para el periodo evaluado, evidenciándose la ejecución de las acciones previstas para el primer seguimiento del Plan de Acción.

Se destaca la presentación organizada de la información y la existencia de soportes relacionados con la gestión del riesgo, el Plan Anual de Auditoría, las auditorías efectuadas y los informes correspondientes. El propio informe de Control Interno concluye que las evidencias aportadas acreditan las acciones programadas para el primer seguimiento.

CONCLUSIÓN GENERAL

Como resultado del primer seguimiento al Plan de Acción 2026, derivado del Plan Estratégico 2025–2027, se evaluaron 79 actividades programadas o requeridas durante el periodo, de las cuales 70 fueron acreditadas como ejecutadas, obteniéndose un cumplimiento institucional general del 88,6 %.

Los resultados permiten evidenciar un desempeño favorable principalmente en la Dirección Operativa, Dirección Administrativa y Financiera y Oficina de Control Interno. No obstante, el seguimiento también permitió identificar oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad en la entrega de información, organización de las evidencias y análisis de los resultados reportados.

De manera especial, se solicita mayor compromiso por parte de la Dirección Administrativa y Financiera y de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente frente a los tiempos establecidos para la presentación de la información requerida por Planeación. Durante este seguimiento se presentaron entregas posteriores a los plazos establecidos y, en el caso de la Dirección Comercial y Servicio al Cliente, no se contó con la información necesaria para acreditar las actividades programadas al momento del cierre de la evaluación.

En consecuencia, se recomienda a todas las dependencias dar estricto cumplimiento a los plazos establecidos para los próximos seguimientos, teniendo en cuenta que la entrega oportuna, completa y organizada de la información es indispensable para consolidar los resultados institucionales, identificar oportunamente desviaciones y adoptar acciones de mejora dentro de la vigencia, evitando que el seguimiento al Plan de Acción se convierta únicamente en un ejercicio de reporte posterior.