

INFORME EJECUTIVO			
Nombre del Informe de Seguimiento o Tema	20. Seguimiento Sistema de Gestión Operativa-SGO	1050001-2021-0322	
		N° Consecutivo	
Destinatario	Dr(a). Cristina Arango Olaya		
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP		
PROCESO:	Gestión Comercial / Servicio Acueducto / Servicio de Alcantarillado Sanitario y Pluvial	SUBPROCESO	Atención al Cliente / Operación y Mantenimiento de Redes Menores de Acueducto / Recolección de Aguas Residuales y Lluvias a través de las Redes Locales y Secundarias de los Sistemas Sanitario y Pluvial de Alcantarillado
Dependencia / Área / Unidad Auditable	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Responsable	Alex Fabián Santa López
	Gerencia Zona 1 (e) Gerencia Zona 2 Gerencia Zona 3 Gerencia Zona 4 Gerencia Zona 5 Dirección Apoyo Comercial Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4 Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	Responsable	Juan Alfonso Díaz Rodríguez Natalia Inés Ayala Blandón Augusto Alejandro Aponte Pinzón Mónica María Montoya Pérez Alberto Pallares Gutiérrez Adriana Carvajal de la Cruz Juan Alfonso Díaz Rodríguez Diego Germán Montero Johan Ariel Rivera Bahamon José Santiago Bitar Arango William Pineda Roa
Equipo Auditor			
Jefe de OCIG	Piedad Roa Carreño		
Profesional OCIG	Adriana del Pilar Beltrán Espitia		
Profesional OCIG	Edgar Alberto Quiroz Sánchez		
Profesional OCIG	Eduardo Pinto Romero		
Dificultades del Seguimiento	Ninguna.		

**1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

Evaluar la eficacia del uso del Sistema de Gestión Operativo SGO.

**2. ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

Evaluar el cumplimiento en la implementación y el uso del SGO y la aplicabilidad de este en el logro del objetivo estratégico “Eficiencia Operacional”.

El presente informe presenta los resultados del seguimiento y evaluación realizados en el primer trimestre del año 2021.

**3. CONCLUSIONES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**

En el presente informe se identificaron las posibles causas que estaban dando origen al comportamiento atípico del uso de la herramienta SGO, detectado en el seguimiento realizado en el primer semestre del año 2021. Los aspectos positivos y por mejorar relevantes fueron indicados a la GCPYC y la DITG, con el fin de que se adelantaran acciones que permitieran potencializar lo positivo y cerrar las brechas de estos aspectos por mejorar.

Acorde con lo mencionado y las verificaciones realizadas en este seguimiento, se reconoce el importante trabajo que desarrollaron la GCPYC y la DITG con el apoyo de las Zonas para implementar mejoras significativas a la herramienta SGO. Es importante indicar que las lecciones aprendidas en la implementación del SGO en las zonas, deben ser tenidas en cuenta en la planificación e implementación del SGO en los demás procesos de la Empresa.

**3.1. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

	<b>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1</b>	Se sugiere realizar medición al porcentaje de implementación del SGO de cada zona, en la que se identifique claramente cuales actividades están implementadas y cuáles no, acorde a la operación de cada zona. Esto con el fin de realizar comparaciones de uso equitativas entre las zonas, indicar fechas de implementación de las actividades pendientes y hacer seguimiento al cumplimiento de las mismas.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente – Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
<b>2</b>	Complementar la documentación del Proyecto del Sistema de Gestión Operativo que tiene la DCYP, es importante que se garantice el acceso y disponibilidad de la misma a todas las partes interesadas (GCPYC, GCSC, otros que consideren).	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente – Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
<b>3</b>	Desarrollo de tableros de control para los líderes que permitan evidenciar las condiciones de operación de cada zona (daños, indicadores de atención, índices operativos de personal y maquinaria, novedades de mantenimiento entre otros).	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Información Técnica y Geográfica.

4	<p>Es necesario realizar el fortalecimiento de la analítica de datos que son capturados a través del aplicativo, generando información en tiempo real relacionada con actividades operativas como (tubos rotos, fallas de servicio, cierres realizados, visor de tapas, hurtos de medidores, mapas de calor, entre otros). Para la toma de decisiones y maduración de proyectos.</p>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - - Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Dirección de Información Técnica y Geográfica.</p>
---	--	--

**COMUNICACIONES DE AVANCE.**

Memorando interno 1050001-2021-0079 del 5 de abril de 2021, cuyo asunto correspondió a una alerta temprana de seguimiento al Sistema de Gestión Operativo.

Respuesta emitida por parte de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente con memorando 3010001-2021-0506 del 20 de abril de 2021 al memorando de alerta temprana de seguimiento al Sistema de Gestión Operativo.

*Firma* \_\_\_\_\_

**Nombre:** Piedad Roa Carrero  
**Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.**