PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL 2021

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PROGRAMAS ESTRATEGICOS	METAS	LINEA BASE	PROYECTOS O ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA FINANALIZACION
		CONTINUIDAD: Mantener 23 h/dia promedio anual de continuidad del servicio de acueducto en el casco urbano del municipio para los años 2020-2023	MANTENER LA CONTINUIDAD SUPERINTENDENCIA: 23h/dia	Diseño, construcción y puesta en marcha de dos pozos profundo ubicados en las instalaciones de EMPOAGUAS ESP para suplir caudales faltantes en temporada seca	Subgerencia tecnico ooperativa- division acueducto	02/01/2021	31/12/2021
		CALIDAD: SUMINISTRO DE AGUA APTA PARA CONSUMO HUMANO CON IRCA ANUAL PROMEDIO EN EL RANGO DE 0-5%	IRCA PROMEDIO 2019:	Estructuración e Implementación de SGC del laboratorio con los metodos de ensayo frecuencias normativas y validacion para control de calidad del agua de consumo.	Gerencia, Subgerencias tecnico Operativa, divisón acueducto- laboratorio	02/01/2021	31/12/2021
			IRCA NORMATIVO: 0 A 5%	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		02/01/2021	31/12/2021
				Diseño y ejecucion 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 superintencia de serviico publicos domiciliarios		02/01/2021	31/12/2021
				Realización obra de ampliación laboratorio microbiológico presupuesto y plano.		02/01/2021	31/12/2021
				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.		02/01/2021	31/12/2021
				Participación anual en programa PICCAP		02/01/2021	31/12/2021

	CUMPLIMIENTO DE INDICADORES MISIONALES	CONTROL DE PERDIDAS: Reducir gradualmente en un 1% anual el Índice de Agua No Contabilizada en el servicio de acueducto para municipio de San José del Guaviare.	IANC 31 DIC 2019: 32,59%	Diseño de instrumento para Diagnostico general del sistema control de la macromedición y micromediciónsubsectorizacion de sistema de distribución y modelación de redes .	Gerencia-subgerencia operativa- división acueducto	02/01/2021	31/12/2021
			IANC LIMITE NORMATIVO: 30%	Mejorar la capacidad técnica para dar respuesta oportuna a fugas conexiones ilegales mediante la adquisición de equipos y capacitación del personal	Gerencia-subgerencia operativa- división acueducto	02/01/2021	31/12/2021
				Realizar el control estadístico de la información respecto a los daños presentados y reparados por periodo mediante la ejecucion de los subprogramas del programa de control de perdidas		02/01/2021	31/12/2021
				Realizacion de labores de mantenimiento a la infraestructura del sistema de acueducto		02/01/2021	31/12/2021
				Revisión de redes de aducción para diagnostico y reparaciones		02/01/2021	31/12/2021
				Mantenimiento y lavado de tanques de almacenamiento		02/01/2021	31/12/2021
				Mantenimiento y lavado de plantas de tratamiento de agua potable		02/01/2021	31/12/2021
				Ejecutar las actividades del Programa de reducción y control de los consumos no autorizados	Gerencia-subgerencia operativa- subgerencia comercial	02/01/2021	31/12/2021
			COBERTURA ACTUAL USUARIOS:58,5% micromedicon-85,5% en suscriptores	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.		02/01/2021	31/12/2021

		COBERTURA: Aumentar la cobertura del servicio de acueudcto en 3% anual respecto al año base		Adquisición de equipos de respaldo y contingencia para operación del sistema de potabilizacion: regulador de energia para dosificadores, instalacion de nivel de tanques y de filtros para lavado		02/01/2021	31/12/2021
			COBERTURA ACTUAL REDES: 99,7%	Sustitución de tuberia en asbesto cemento por tuberia en PVC y renovación de conexiones en tramos de la red de distribución Fase 1	Gerencia, Subgerencias tecnico Operativa	02/01/2021	31/12/2021
		Optimizar los niveles y prestación del servicio de acueducto en una tecnificacion del 5% anual con relación al periodo anterior	Implementacion 0%	Gestion para la socialización e implementacion por parte del municipio del manual para constructores y urbanizadores elaborado por EMPOAGUAS ESP		02/01/2021	31/12/2021
			Instrumentación 0%	Optimización e instrumentación en plantas de potabilización. Adquisición de 3 equipos de respaldo y dos sensores para medicion y control del proceso de potabilización		02/01/2021	31/12/2021
			Equipos de respaldo y contingencia: 20%	Adquisición de equipos de respaldo y contingencia para operación del sistema de potabilizacion: detector portatil de fugas de cloro regulador de energia para dosificadores instalacion de nivel de tanques y de filtros para lavado nivel de llenado del tanque elevado.		02/01/2021	31/12/2021
			Ventosas en buen estado: 0%	Adqusicion e instalación de ventosas en la línea de aducción		02/01/2021	31/12/2021
			Equipos de respaldo: 0%	Rehabilitación de los componentes técnicos de las plantas de tratamiento: Adquisición y Puesta en marcha de equipos de respaldo de bombeo y dosificadores		02/01/2021	31/12/2021
	EJECUCIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA ACUEDUCTO PARA LOS AÑOS 2020	Actualizaion y ejecución del 80% plan mantenimiento de redes de aduccion, conduccion y distribucion, plantas de tratamiento, tanques de almacenamiento,	Lechos filtrantes en buen estado: 40%	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.	Subgerencia operativa-división acueducto	02/01/2021	31/12/2021
			Operatividad valvulas: 0%	Puesta en marcha de la válvula reductora de golpe de ariete y adquision e instlacion de, valvula wafer, en la línea de conducción del sistema de acueducto AÑO 2			
				Mantenimiento planta Perkin.		01/02/2021	01/12/2021

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.	**PARA LOS AÑOS 2020-2023**	estructura bocatoma con formatos de seguimiento y control.	Plan de mantenimiento actualizado: 20%	Mantenimiento preventivo semestral de equipos de bombeo dosificadores y equipos de control de calidad	Subgerencias tecnico Operativa y administrativa y financiera	01/02/2021	01/12/2021
				Mantenimiento correctivo a la infraestructura del sistema.		02/01/2021	31/12/2021
				Reparación de fisuras en tanques de almacenamiento y plantas de tratamiento		02/01/2021	31/12/2021
	SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTIGENCIAS	Mantener el plan de emergencias y contigencias del sistema de acueducto actualizado e implementado en un 90% de acuerdo a las necesidades, variaciones y amenezas identificadas	Seguimiento de niveles: 70%	Reducir Amenaza sequía: Seguimiento continuo de niveles del embalse sistema de monitoreo continuo lectura diaria de caudal y reporte a la CDA	Gerencia-subgerencia operativa- división acueducto	02/01/2021	31/12/2021
			implementacion 40%	Reducir Amenaza Contaminación del agua en la fuente: diseño y ejecucion del plan de contingencia de la calidad del agua		02/01/2021	31/12/2021
			atencion PQR: 80%	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 realizacion de reparaciones para reduccion de contaminación en red ejecucion del plan de contingencia de calidad de agua en este componente		02/01/2021	31/12/2021
			Inspeccion semestral : 50%	Chequeo red de distribución y realización de actividades de mantenimiento		02/01/2021	31/12/2021
			INSPECCION DE RED: 50%	Reducir la Amenaza Ruptura en la tubería de aducción: Visita de inspeccion a la red de aducción identificación de fugas fraudes y realización de reparaciones. Gestión de materiales en stock para atención decontingencias en caso de ruptura.		02/01/2021	31/12/2021
			Evaluacion estructural: 0%	Reducir la Amenaza Desplome del muro de contención del embalse: Gestión de evaluación patológica ante PDA para evaluación estructura del muro del embalse de la bocatoma.		02/01/2021	31/12/2021
			CAPACITACION 20%	Reducir Amenaza Escape de gases tóxicos: realizar capacitación de procesos de emergencia en manejo de escapes de gas cloro: gestión de capacitación ante ARL		02/01/2021	31/12/2021

			ILUMINACION: 0%	Reducir Amenaza colisión aérea: Instalación de la iluminación reglamentaria en tanque elevado (manual de reglamentos aeronáuticos de Colombia)		02/01/2021	31/12/2021
			EVALUACION PATOLOGICA: 0%	Reducir Amenaza falla estructural de los tanques de almacenamiento: Seguimiento a la evaluación patológica del tanque elevado gestiona por PDA.		02/01/2021	31/12/2021
			EQUIPOS DE RESPALDO Y CONTINGENCIA (alerta roja): 0%	Reducir fallas en operación de equipos especiales de respaldo y contingencia para el sistema de acueducto. Calibración de equipos de medida analizadores de agua dosificadores clorador y bombas de respaldo		02/01/2021	31/12/2021
	MEJORAR EL DESEMPEÑO Y REPONSABILIDAD AMBIENTAL DE LA EMPRESA	Ejecutar al 80% las acciones para la mitigacion de los impactos generados por los sistemas de acueducto y alcantarillado sobre el medio ambiente	Documento actualizado:0%	Actualización ante autoridad ambiental del plan de manejo ambiental del área de interés estratégico embalse La Maria	Subgerencia operativa-división acueducto-componente ambiental	02/01/2021	31/12/2021
			EJECUCION PROGRAMAS PSMV a 2019: 35%	Ejecutar las actividades establecidas en el plan de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV) evidenciando actividades responsables fechas recursos y evidencias.		02/01/2021	31/12/2021
			EJEUCION PUEAA componente operativo/ambiental 2019:80%	Ejecutar las actividades anualmente en el programa de uso eficiente y ahorro el agua PUEAA		02/01/2021	31/12/2021
			EJECUCION PGIRS A 2019: 50%	Ejecutar las actividades establecidas de acuerdo a los aspectos contemplados en el plan de gestion integral de residuos sólidos institucional (PGIRs)		02/01/2021	31/12/2021
			REFORESTACION: 50%	Realización de reforestación parcelas de enriquecimiento control de regeneración natural ampliación del vivero con especies nativas encerramiento de nuevos predios adquiridos por ley 99.		02/01/2021	31/12/2021
			Implementación 0%	Implementación de vallas de prevención y control de contaminación al cuerpo receptor		02/01/2021	31/12/2021

			MAPEO: 0%	Levantamiento, delimitación y mapeo de las áreas a reforestar sobre el tramo del Rio Guaviaire afectado por los vertimientos de la red de alcantarillado.		01/07/2021	30/12/2021
	OPTIMIZAR LA GESTIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO	Optimizar los niveles y prestación del servicio de alcantarillado en un 5% anual con relación al periodo anterior	Implementacion 0%	Gestion para la socialización e implemetación por parte del municipio del manual para constructores y urbanizadores elaborado por EMPOAGUAS ESP	Gerencia, Subgerencia Operativa -División Alcantarillado	02/01/2021	31/12/2021
			Redes faltantes: 2,6%	Construcción de redes faltantes de alcantarillado sanitario en la zona urbana. Barrios del sur (50 metros lineales)		02/01/2021	31/12/2021
			Equipos de respaldo: 0%	Dotación de equipos para el funcionamiento de las estaciones elevadoras de aguas residuales del sistema de alcantarillado.		02/01/2021	31/12/2021
				Dotación de equipos de contingencia para el funcionamiento de las estaciones elevadoras de aguas residuales del sistema de alcantarillado		02/01/2021	31/12/2021
			Equipo de presion succion: 0%	Adquisición y puesta en marcha de Equipo de Presión Succión con tanques de agua fabricados con polietileno de 3/8" moldeado rotacionalmente con estabilizador ultravioleta y un tanque de desperdicios en acero de forma circular		02/01/2021	31/12/2021
	ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO	Actualizar y ejecutar en un 80% las acciones establecidas en el plan de mantenimiento de cada uno delos componentes del Alcantarillado	Matenimiento preventivos: 0% mantenimiento correctivos: 55%	Ejecución seguimiento y control documentados de las acciones de mantenimiento preventivo y corretivo en cada uno de los compoenentes del sistema de alcantarillado: pozos de inspeccion redes perimetrales colectores redes secundarias estaciones de bombeo recamaras y puntos de vertimientos.	Subgerencia Operativa - División Alcantarillado	02/01/2021	31/12/2021
			Base: 0%	Realizar actividades de mitigación para la estabilización de terreno y recuperación del área y la estructura del vertedero del Colector perimteral		01/09/2021	01/12/2023
	IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICA Y SISTEMA DE	Mantener el plan de emergencias y contigencias	Para alerta roja:0%	Reducir amenaza de subsidencia por hidrocompactacion de terreno (hundimiento de recámaras).Dando cumplimiento a las actividades descritas en el plan de emergencias y contingencias por nivel de alerta detectado.		02/01/2021	31/12/2021

	GESTIÓN DEL RIESGO PARA TODOS LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO	del sistema de alcantarillado actualizado e implementado en un 70% de acuerdo a las necesidades, variaciones y amenezas identificadas	Para alerta naranja: 55% para alerta roja: 0%	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 rio en temporada invernal. Dando cumplimiento a las actividades descritas en el plan de emergencias y contingencias por nivel de alerta detectado.	Subgerencia Operativa - División Alcantarillado	02/01/2021	31/12/2021
	MODERNIZACIÓN DE PROCESOS COMERCIAL	Modernizar los equipos y actividades del proceso de comercial	AVANCE MODERNIZACION:50%	Actualización del software SYSMAN de acuerdo a los paquetes ofertados y aplicados a los servicios publicos de acueducto y alcantarillado	Subgerencia Comercial	02/01/2021	31/12/2021
				Actualización o repotenciación de los equipos tecnologicos del área comercial		02/01/2021	31/12/2021
				Capacitación al personal de comercial de acuerdo a las actualizaciones de software y hardware que se den en el área comercial		02/01/2021	31/12/2021
	ATENCIÓN AL CLIENTE	Estabilizar el registro de PQRS de acuerdo a su clasificación, tiempo de tramite, respuesta y efectividad de la solucion dada	REALIZAR SEGUIMIENTO AL 80% DEL REGISTRO DE PQRS	Realizar la depuración de causas de PQRS clasificarlas de acuerdo a su naturaleza y responsable de solución o atención	Subgerencia Comercial	02/01/2021	31/12/2021
				Realizar seguimiento y control al registro de PQRS de acuerdo a su clasificación naturaleza responsable de solución y efectividad de la solución		02/01/2021	31/12/2021
				Capacitación y seguimiento permanente respecto al registro y manejo de PQRS al personal de la empresa del area comercial y operativa		02/01/2021	31/12/2021
	SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Actualizar, implementar y mantener el Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Empresa Empoaguas E.S.P en un 10%	BASE: 80%	Definir el programa SST con su respectivo cronograma y estrategias para su implementacion en cada una de las vigencias.	Subgerencia Administrativa y Financiera - Profesional en SST	02/01/2021	31/12/2021
				Actualizacion de la matriz de riesgos generales al interior de la empresa		02/01/2021	31/12/2021
				Adquisicion de equipos y elementos de seguridad de acuerdo a las prioridades de la matriz de riesgos		02/01/2021	31/12/2021
				Actividades para promover el ambiente de control: Correcta operación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.		02/01/2021	31/12/2021

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	**SISTEMAS INTEGRALES DE GESTION**	Mejoramiento del Sistema de Control Interno y Gestion en un 25%	BASE: 64.7% (Reporte FURAG - Indice de Desempeño Institucional -IDI-)	Actividades de evaluación y control del riesgo: realizar seguimiento y evaluación de la gestión del riesgo en la empresa.	Gerencia, Control Interno de Gestión	02/01/2021	31/12/2021
				Información y comunicación: comunicar oportunamente los resultados de las auditorías seguimientos evaluciones y cambios que puedan afectar el sistema de control interno.		02/01/2021	31/12/2021
				Actividades de monitoreo y supervisión: Formular y ejecutar plan anual de auditorias basada en riesgos.		02/01/2021	31/12/2021
		Lograr un avance del 25% en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	BASE: 62.4% (Reporte FURAG - Indice de Desempeño Institucional -IDI-)	Fomulación e implementación de las políticas institucionales de gestión y desempeño que aplican a la empresa.	Lidera Subgerencias Administrativa y financiera es responsabilidad de los dueños de procesos	02/01/2021	31/12/2021
				Formular e implementar los planes institucionales que aplican a la entidad.	Dueños de procesos	02/01/2021	31/12/2021
				Realizar actividades de actualización y mejora del modelo de operación por procesos de la empresa.	Dueños de procesos	02/01/2021	31/12/2021
				Garantizar la operación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de acuerdo a los requisitos legales.	Gerencia, Subgerencias administrativa y financiera e integrantes de CIGD	02/01/2021	31/12/2021
				Gestionar los riesgos de los procesos de corrupción y seguridad digital de acuerdo a los requisitos legales vigentes.	Dueños de procesos	02/01/2021	31/12/2021
				Realizar seguimiento a los riesgos de procesos de corrupción y de seguridad digtial en los terminos legales vigentes.	Lidera Subgerencias Administrativa y financiera es responsabilidad de los dueños de procesos	02/01/2021	31/12/2021
				Revisar actualizar y realizar seguimiento a los indicadores de los procesos de acuerdo a los terminos establecidos en el procedimiento.	Dueños de procesos	02/01/2021	31/12/2021
				Realizar revisión trimestral de avance de MIPG y tomar decisiones.	Dueños de procesos e integrantes del CIGD	02/01/2021	31/12/2021
		Fortalecimiento del Sistema de Gestion Documental, logrando un avance del 35%	BASE: 50% (TRD, Programa de	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)	Subgerencia Administrativa y		

		con el Diseño de las (4) herramientas archivisticas faltantes	Gestion Doumental, Politicas de Gestion Documental)	Identificar un espacio locativo para la organizar del archivo con sus transferencias documentales	Financiera - Archivo	02/01/2021	31/12/2021
	SEGURIDAD DE LA INFORMACION	Lograr un avance del 25% Actualizando la Politica de seguridad de Seguridad de la Informacion	BASE: 62.4% (Reporte FURAG - Indice de Desempeño Institucional -IDI-)	Actualizar la politica para mitigar el riesgo de perdida de la informacion	Subgerencia Administrativa y Financiera - Sistemas	02/01/2021	31/12/2021
	FORTALECIMIENTO PATRIMONIAL DE LA EMPRESA	Gestionar por parte de la gerencia proyectos y/o convenios o contratos interadministrativos	Base: 0%	Suscripción de convenios y/o contratos interadministrativos	Gerencia	02/01/2021	31/12/2021
		Generar cultura de pago de los servicio de acueducto y alcantarillado por parte de los usuarios	Dar cumplimiento al 90% de las publicaciones pactadas respecto a la presentación de trabajo realizadas y buenos hábitos de pago	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	Subgerencia comercial	02/01/2021	31/12/2021
				Divulgación de los canales de pago y fechas limites de recaudo		02/01/2021	31/12/2021
		Mejorar el comportamiento del recaudo, y la efectividad del cobro por parte de la empresa, en un 80%	Realizar la ejecución de suspensión del 80% de los usuarios que registran mora en 2 o mas periodos de facturación consecutivos	Realizar suspensiones a los usuarios con facturación pendiente de pago.	Subgerencia comercial	02/01/2021	31/12/2021
			Reiterar al 70% de los usuarios que presenten mora en 2 o mas periodos de facturación consecutivos respecto a la oportunidad de pago y su importancia	Para el caso de los usuarios que por su incumplimiento de pago se les deban hacer suspensiones y no sea posible por ordenes a nivel nacional regional o municipal se realizara reiteración en la invitación al pago oportuno		02/01/2021	31/12/2021
	ESTABILIZAR LAS VARIABLES QUE AFECTAN LA FACTURACIÓN	Realizar verificación del 70% de las lecturas mensuales consideradas como criticas	Seguimiento al 70% de las lecturas realizadas	Realizar las actividades de digitación de lecturas de manera paralela a la lectura identificando las lecturas criticas que se puedan presentar con el fin de identificarlas y aplicar las acciones correctivas.	Subgerencia comercial	02/01/2021	31/12/2021
	MICROMEDICIÓN EFECTIVA	Identificar y corregir al 75 % de usuarios de servicio de acueducto que no cuentan con micromedición efectiva,	Identificar y notificar al 75% de los usuairos que presentan novedades en la toma de lecturas mensuales	Identificar y corregir al75% de usuarios de servicio de acueducto que no cuentan con micromedición efectiva.	Subgerencia comercial	02/01/2021	31/12/2021
				Notificar a los usuarios con micromedición no efectiva para que tomen las respectivas medidas según corresponda		02/01/2021	31/12/2021

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	**EFECTIVA**	con un aumento anual del 5% respecto al periodo anterior	Realizar el cambio del 60% de los micromedidores que se han identificado con fallas para la adecuada toma de lecturas en el termino de la Ley 142	Realizar las actividades que garanticen la micromedición efectiva en los usuarios que no lo hayan hecho dentro de los términos establecidos despues de la respectiva notificación		02/01/2021	31/12/2021
	RECUPERACIÓN DE CARTERA	Recuperar/Depurar el 70% de la cartera registrada por la empresa	Depuración del 70% de la cartera de la entidad respecto a la vigencia anterior	Actualizar el manual de cartera de la empresa	Subgerencia comercial		
				Reactivar los cobros persuasivos y coactivos		02/01/2021	31/12/2021
				Diseñar estrategias para estimular el pago en los usarios de acueducto y alcantarillado		02/01/2021	31/12/2021
				Reducción de los periodos de suspension del servicio por falta de pago de 3 meses a 1 mes		02/01/2021	31/12/2021
			Seguimiento al cumplimiento del 70% de los acuerdos de pago realizados	Formalizar los acuerdos de pago suscritos con los usuarios y/o suscriptores conforme a lo establecido en el Manual de cobro coactivo		02/01/2021	31/12/2021
	MEJORAMIENTO DE INGRESOS	Optimizacion y Control de Costos y Gastos en un 85%	Base: 0% (presupuesto aprobado para la vigencia 2020)	Asegurar un optimo proceso de contratacion y ejecucion de recursos	Subgerencia Administrativa y Financiera	02/01/2021	31/12/2021
			Base: 0% (presupuesto aprobado para la vigencia 2020)	Optimizar las compras y racionalizar los inventarios		02/01/2021	31/12/2021
			Base: 0% (Plan de inversiones aprobado para la vigencia 2020)	Garantizar la ejecucion del plan de inversiones		02/01/2021	31/12/2021
		Implementación de las Acciones del Programa de Reduccion de perdidas	Creación de línea base partiendo de la atención de PQRS y ordenes de trabajo por identificación de conexiones fraudulentas	Identificacion y eliminacion de fraudes del servicio y conexiones clandestinas	Subgerencia Comercial y Subgerencia Tecnico Operativa	02/01/2021	31/12/2021
			Creación de linea base de desviaciones significativas partiendo de los usuarios que estan generando cobros por promedio en su historico o por identificación de fugas, fallas en micromedición entre otros	Realizar analisis y seguimiento de Desviaciones significativas para suscriptores y usuarios		02/01/2021	31/12/2021
			Creación de linea de base por causas que generan lecturas inadecuadas	Minimizar errores en las lecturas de los medidores		02/01/2021	31/12/2021

			Base: 0%	Adquisición de medios y equipos tecnológicos que permitan identificar fugas y conexiones fraudulentas		02/01/2021	31/12/2021
	OBLIGACIONES FINANCIERAS	Pago oportuno de obligaciones financieras en un 85%	Base: 0% (presupuesto aprobado para la vigencia 2020)	Programar las obligacionesfinancieras revisando el flujo de caja que tiene la empresa y efectuar los pagos de acuerdo con los compromisos financieros, tributarios y contractuales adquiridos.	Subgerencia Administrativa y Financiera	02/01/2021	31/12/2021
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO	Prevenir los daños a las instalaciones, los equipos y los vehiculos de la empresa en un 85%	BASE: 0%	Ejecucion del Plan de Mantenimientos preventivos y correctivos	Subgerencia Administrativa y Financiera y Subgerencia Tecnico Operativa	02/01/2021	31/12/2021
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.	**DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO**	lograr un avance del 25% en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG para el mejoramiento de la estructura organizacional	BASE: 62.4% (Reporte FURAG - Indice de Desempeño Institucional -IDI-)	Actualizar aprobar e implementar la Escala Salarial	Subgerencia Administrativa y Financiera - Talento Humano	02/01/2021	31/12/2021
			BASE: 62.4% (Reporte FURAG - Indice de Desempeño Institucional -IDI-)	Actualizar aprobar e implementar cambios en la Planta de Personal y el Manual de Funciones		02/01/2021	31/12/2021
		Mejoramiento de las competencias del personal en 60%	BASE: 0%	Formular el Plan de Capacitaciones para disminuir la brecha entre el perfil del funcionario y el perfil requerido para el cargo que ocupa		02/01/2021	31/12/2021
				Ejecutar el Plan de Capacitacion		02/01/2021	31/12/2021
				Realizar el seguimiento integral a la Ejecucion del Plan de Capacitacion		02/01/2021	31/12/2021
		100% de las Actividdes planeadas de Bienestar Social e Incentivos	BASE: 0%	Formular el Plan de Bienestar para los funcionarios de la Empresa Empoaguas ESP en cada una de las vigencias		02/01/2021	31/12/2021
				Ejecutar el Plan de Bienestar formulado para los funcionarios de la Empresa Empoaguas E.S.P en cada una de las vigencias		02/01/2021	31/12/2021

INDICADORES DE RENDIMIENTO	FUENTE DE VERIFICACION
Numero de pozos en operación/numero de pozos construidos	Informe de supervisión del Contrato
numero de procedimiento formulados/numero total de prodecimientos a ejecutar en el laboratorio	Procedimientos PHVA por parámetro medido en laboratorio-Adquision de reactivos e insumos quimicos -Mantenimiento y Calibración equipos- Hoja de vida de equipos actualizadas
numero de equipos adquiridos/numero de equipos necesarios	Informe de gestión seccion acueducto
actividades ejecutadas anualmente/actividades programadas	Documento plan de contingencia calidad del agua reportado a superinendencia- Informe de ejecucion del plan diviison acueducto
nro de equipos adquiridos/nro de equipos requeridos	Informe de gestión seccion acueducto
nro muestros mensuales fisicoquimicos realizados por punto	Resgitro Operación PTAP oportuna y debidamente diligenciado-Planilla de resultados de laboratorio interno-Actas de resultados laboratorio externo
nro de parametros evaluados/ nro total de parametros por evaluar en cada ronda*100	Registro participación program,a PICCAP por ronda en cada vigencia

%macro y micromedicion efectiva	informe seguimiento plan de control de perdidas
numero de PQR atendidos/numero PQR solicitados dentro de los tiempos establecidos	Reducción en los tiempos de atención a PQR
ml de red con mantenimiento correctivo realizado por daño /ml total de red	ml de red con mantenimiento correctivo realizado por daño /ml total de red
Número de reparaciones en redes de aduccion, PTAP y tanques realizados/ Nro total de repaciones programadas*100	Informe mensual seccion acueducto y redes
ml de red de aducción inspeccionados/ml total de red de aducción *100	Informe mensual seccion acueducto y redes
nro de tanques lavados/nro total de tanques*100	Informe mensual seccion acueducto y redes
numero lavados a PTAP realizados/numero total de lavados a PTAP programados	Informe mensual seccion acueducto y redes
numero procesos defraudacion fluidos y manipulacion de redes gestionados/numero total de clandestinos y fraudes encontrados	Informe seguimiento plan de control de perdidas
nro de acometidas por acueducto ejecutadas dentro de los tiempos establcidos/nro de acometidas solicitadas	Informe de Gestión Subgernecia Operativa

Numero de equipos de respaldo adquiridos/ nuemro total de equipos de respaldo para adquisición	Registro de mantenimiento de equipos- Contratos de adquision de equipos y accesorios- contratos de mantenimiento de equipos
ml de redes AC sustituidos/ml total de redes AC para sustitucion	Informe de Gestión Subgernecia Operativa
nro de socializaciones de manual relaizadas/nro de socializacione programadas	Informe de Gestión Subgernecia Operativa
nro de equipos adquiridos/nro de equipos requeridos	Informe de gestión seccion acueducto
Numero de equipos de respaldo adquiridos/ nuemro total de equipos de respaldo para adquisición	Registro de mantenimiento de equipos- Contratos de adquision de equipos y accesorios- contratos de mantenimiento de equipos
nro de ventosas sustituidas/nro total de ventosas	nro de ventosas sustituidas/nro total de ventosas
Nro de equipos de respaldo adquiridos/nro total de equipos de resplado requeridos	nro de equipos de respaldo adquiridos/nro total de equipos de resplado requeridos
nro de filtros con matenimiento general /nro total de filtros	informe de gestion seccion acueducto anual
nro de valvulas wafer adquiridas/nro total de valvulas requeridas	informe de gestion seccion acueducto anual
Numero de mantenimientos realizados/Numero total de mantenimientos requeridos anual *100	Registro de mantenimiento de infraestructura -hoja de vida de equipo

Numero de mantenimientos realizados por equipos/Numero total de mantenimientos requeridos anual *100	Registro de mantenimiento de equipos-
Nro de infraestructuras con mantenimiento/ro total de mantenimiento requeridos*100	Informe mensual seccion acueducto y redes
Nro de infraestructuras reparadas/ro total de insfraestructuras por reparacion*100	Informe mensual seccion acueducto y redes
Numero de reportes a autoridad ambiental / mes	Lectura diara semanal de caudales, reporte digital a CDA
nro total de actividades de contingencia ejecutadas/nro total de actividades de contingencia requeridas*100	Informe sección de acueducto - Reporte ante Meda de Agua sobre la calidad de la fuente y usos aguas arriba.
Numero de PQR por calidad / Nro de PQR solucionados	Informe coordinacion operativa
Numero de mantenimientos realizados/numero de mantenimientos programados	Informe de redes
Numero de daños detectados/ numero de daños reparados	Informe seccion redes y oficios gestión material en stock
Recursos gestionados/recursos solicitados	Solicitud consultaria para evaluacion estructural del muro del embalse
Número de capacitaciones realizadas/número de capacitaciones solicitadas	Solicitudes capacitación a proveedor insumos quimicos y ARL

Actividades realizadas/actividades planeadas	Diagnostico condicion iluminación del tanque elevado
Recursos gestionados/recursos solicitados	Diagnostico estado actual de PTAP y tanques semienterrados-solicitud de recursos
nro de equipos adquiridos/nro de equipos requeridos	Equipos de respaldo para atencion de contingencias en el sistema de potabilizacion adquiridos
Documento aprobado ante CDA	Informe anual division acueducto-componente ambiental
% avance cumplimiento Programas del PSMV anual	Autodelcaracion avance PSMV anual
% avance cumplimineto PUEAA	Informe activiaddes PUEAA anual
% avance cumplimineto PGIRS	Informe ambiental anual
nro de Ha reforestadas/nro de Ha sin reforestar	informe mensual seccion acueducto -ambiental
nro de vallas instaladas/nro de vallas por instalar	informe mensual seccion acueducto -ambiental

Numero has delimitadas en Plano/numero total de has	Informe anual sección alcantarillado- Ambiental
numero socializaciones de manual realizadas/numero de socializaciones programadas	Informe de Gestión Subgernecia Operativa
ml de redes lineales instaldos/2000 *100	Informe : Proyectos ejecutados por CMI en acueducto/Numero total de proyectos establecidos en el POIR por CMI para alcantarillado
numero de equipos adquiridos e instalados/numero total de equipos requeridos	
Equipo de presion succion adquirido	
nro de actividades ejecutadas por componente del sistema/numero total de actividades programadas	Informe gestion division alcantarillado
nro de actividades ejecutadas por componente del sistema/numero total de actividades programadas	Informe gestion division alcantarillado
nro de actividades ejecutadas por componente del sistema/numero total de actividades programadas	Informe seguimiento plan de contingencia componente alcantarillado

nro de acvtividades ejecutadas por componente del sistema/numero total de actividades programadas	Informe seguimiento plan de contingencia componente alcantarillado
Cantidad de actualizaciones dadas en el software SYSMAN	Registro y base de Datos SYSMAN
Cantidad de equipos actualizados y repotencializados	Estadisticas consolidadas y acciones correctivas requeridas
Capacitar al 80% del personal	Planillas de asistencia y registro fotografico de evidencia de capacitaciones
Depuración y clasificación del 90% de los conceptos las PQRS	Registro y base de Datos SYSMAN
Realizar seguimiento y control al 80% de las PQRS presentadas	Estadisticas consolidadas y acciones correctivas requeridas
Capacitar al 80% del personal operativo y comercial para el manejo de PQRS	Planillas de asistencia y registro fotografico de evidencia de capacitaciones
Programa Definido e implementado	Informe SST
N° de reuniones realizadas /N° de reuniones requeridas *100	Actas de CICCI

Una evaluación anual de gestión y control de los riesgos de los procesos	Informe de evaluación del riesgo.
100% de información comunicada oportunamente	Registro de comunicaciones de la oficina de control interno
Plan de auditoría anual ejecutado de acuerdo a lo programado	Planes de auditoría anual, actos administrativos de aprobación, e informes de ejecución de auditorías.
Políticas de gestión y desempeño institucional formualdas e implementadas	Políticas, actos administrativos de aprobación y dirección de la publicación en la página web.
Planes de acción institucional formulados e implementados	Planes de acción institucionales, actos administrativos de aprobación, dirección de publicación y evidencias de la implementación
Procedimientos vigentes e implementados	Procedimientos vigentes de cada proceso.
N° de reuniones ordinarias del CIGD realizadas / N° de reuniones requeridas * 100	Actas de reuniones ordinarias del CIGD
Mapas de riesgos de corrupción, de procesos y de seguridad digital vigentes	Mapas de riesgos y dirección de publicación
N° de informes realizados / N° de informes requeridos *100	Informes de seguimiento y evidencias de la comunicación de los resultados a los responsables
N° de informes realizados / N° de informes requeridos *100	Informes de seguimiento y evidencias de la comunicación de los resultados a los responsables
Informe trimestral de revisió de MIPG por la Alta Dirección	Informe de seguimiento y actas de reuniones de revisión de Alta Dirección
Nivel de madurez del SGD	Informe de actividades realizadas para el fortalecimiento del PGD

Espacio locativo adecuado	Informe de actividades realizadas para el fortalecimiento del PGD
Numero de Equipos adquiridos/Programados	Politicas aprobadas
convenios y/o contratos interadministrativos suscritos	Informe de Gestión
Realizar mínimo 3 comunicados y/o publicaciones semanales respecto a los trabajos realizados e invitación a los adecuados hábitos de pago	Publicaciones en redes sociales - Comunicados de prensa
Realizar el 90% a los usuarios que presenten mora en el pago de mas de 1 factura	Ordenes de suspensión
Realizar reiteración de pago al 80% de usuarios que no realizan pago y deben contar con el suministro de servicio de acueducto	Matriz de registro telefonico a usuarios pendientes de pagos
70% de lecturas criticas identificadas: total de lecturas criticas atendidas / Total de lecturas criticas identificadas	Registro de lecturas criticas
75% de usuarios que no tienen micromedición efectiva= total de usuarios con lectura promedio (criticas) / Total de usuarios serv- Alcantarillado	Registros de lecturas y variaciones en lectura critica
75% de usuarios notificados: Total de usuarios notificados / Total de usuarios que no tienen micromedición efectiva	Registro en las carpetas de los usuarios

75% actividades realizadas para mejorar la micromedición efectiva = (Usuarios que tomaron sus propias medidas + Medidas tomadas por la empresa a cada usuario) **/** total de usuarios que no tienen micromedión efectiva	Registro en las carpetas de los usuarios
70% de recuperación/depuración de cartera = Valor total de cartera depurada/recuperada / Total de la cartera vigencia anterior	Saldos y estados financieros de la empresa
Rotacion de Cartera	Informe de Cartera
Eficiencia en el recaudo; Valor recaudado/Valor Facturado	
Eficiencia en el recaudo; Valor recaudado/Valor Facturado	
Presupuesto aprobado/Presupuesto ejecutado	Informe de ejecucion presupuestal
Indice de perdidas por suscriptor facturado	Informe de indice de perdidas comerciales

Presupuesto aprobado/Presupuesto ejecutado	Informe de pagos realizados
Numero de actividades ejecutadas/Numero de actividades programadas	informe de gestión
actividades programadas/actividades realizadas	Resoluciones, Manual de Funciones Aprobado, Procesos y Procedmientos Aprobados
actividades programadas/actividades realizadas	
documento formulado	Plan de Capacitacion aprobado
actividades programadas/actividades realizadas	
actividades programadas/actividades realizadas	
actividades programadas/actividades realizadas	Plan de Bienestar Social e Incentivos Aprobdo
actividades programadas/actividades realizadas	