

**PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL 2022**

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PROGRAMAS ESTRATEGICOS	METAS	LINEA BASE	PROYECTOS O ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA INICIO	FECHA FINANALIZACION	INDICADORES DE RENDIMIENTO	FUENTE DE VERIFICACION
		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 operativa- division acueducto	02/01/2022	31/12/2022	Numero de pozos en operación/numero de pozos construidos	Informe de supervisión del Contrato
		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, división acueducto- laboratorio	02/01/2022	31/12/2022	numero de procedimiento formulados/numero total de procedimientos a ejecutar en el laboratorio	Procedimientos PHVA por parámetro medido en laboratorio-Adquision de reactivos e insumos quimicos - Mantenimiento y Calibración equipos- Hoja de
				Realización obra de ampliación laboratorio microbiológico- presupuesto y plano.		02/01/2022	31/12/2022	nro de equipos adquiridos/nro de equipos requeridos	Informe de gestión seccion acueducto
				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		02/01/2022	31/12/2022	numero de equipos adquiridos/numero de equipos necesarios	Informe de gestión seccion acueducto
				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 superintendencia de servicio publicos domiciliarios		02/01/2022	31/12/2022	actividades ejecutadas anualmente/actividades programadas	Documento plan de contingencia calidad del agua reportado a superintendencia- Informe de ejecucion del plan diviison acueducto
				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.		02/01/2022	31/12/2022	nro muestras mensuales fisicoquimicos realizados por punto	Resgistro Operación PTAP oportuna y debidamente diligenciado-Planilla de resultados de laboratorio interno- Actas de resultados laboratorio externo
				Participación anual en programa PICCAP		02/01/2022	31/12/2022	nro de parametros evaluados/ nro total de parametros por evaluar en cada ronda*100	Registro participación programa PICCAP por ronda en cada vigencia
		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	02/01/2022	31/12/2022	%macro y micromedicion efectiva	informe seguimiento plan de control de perdidas

**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 LIMITE  
NORMATIVO: 30%

- Mejorar la capacidad técnica para dar respuesta oportuna a fugas conexiones ilegales mediante la adquisición de equipos y capacitación del personal
- Realizar el control estadístico de la información respecto a los daños presentados y reparados por periodo mediante la ejecución de los subprogramas del programa de control de pérdidas
- Realización de labores de mantenimiento a la infraestructura del sistema de acueducto
- Revisión de redes de aducción para diagnóstico y reparaciones
- Mantenimiento y lavado de tanques de almacenamiento
- Mantenimiento y lavado de plantas de tratamiento de agua potable

Gerencia-subgerencia operativa- división acueducto

02/01/2022

31/12/2022

numero de PQR atendidos/numero PQR solicitados dentro de los tiempos establecidos

Reducción en los tiempos de atención a PQR

02/01/2022

31/12/2022

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

02/01/2022

31/12/2022

Número de reparaciones en redes de aducción, PTAP y tanques realizados/ Nro total de repaciones programadas\*100

Informe mensual seccion acueducto y redes

02/01/2022

31/12/2022

ml de red de aducción inspeccionados/ml total de red de aducción \*100

Informe mensual seccion acueducto y redes

02/01/2022

31/12/2022

nro de tanques lavados/nro total de tanques\*100

Informe mensual seccion acueducto y redes

02/01/2022

31/12/2022

numero lavados a PTAP realizados/numero total de lavados a PTAP programados

Informe mensual seccion acueducto y redes

02/01/2022

31/12/2022

numero procesos defraudacion fluidos y manipulacion de redes gestionados/numero total de clandestinos y fraudes encontrados

Informe seguimiento plan de control de perdidas

02/01/2022

31/12/2022

nro de acometidas por acueducto ejecutadas dentro de los tiempos establecidos/nro de acometidas solicitadas

Informe de Gestión Subgerencia Operativa

02/01/2022

31/12/2022

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

02/01/2022

31/12/2022

ml de redes AC sustituidos/ml total de redes AC para sustitucion

Informe de Gestión Subgerencia Operativa

02/01/2022

31/12/2022

nro de equipos adquiridos/nro de equipos requeridos

Informe de gestión seccion acueducto

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

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.

Gerencia-subgerencia operativa-subgerencia comercial

COBERTURA ACTUAL REDES: 99,7%

Sustitución de tubería en asbesto cemento por tubería en PVC y renovación de conexiones en tramos de la red de distribución Fase 1

Instrumentación 0%

Optimización e instrumentación en plantas de potabilización. Adquisición de 3 equipos de respaldo y dos sensores para medición y control del proceso de potabilización

<b>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</b>	Optimizar los niveles y prestación del servicio de acueducto en una tecnificación del 5% anual con relación al periodo anterior	Medicion en linea: 0%	Optimización e instrumentación en captación: Adquisición de medicion en linea para control de caudal en el proceso de captación. FASE 1	Gerencia, Subgerencias tecnico Operativa	02/01/2022	31/12/2022	nro de equipos adquiridos/nro de equipos requeridos	Informe de gestión seccion acueducto			
		Equipos para catastro de redes:0%	Optimización e instrumentación en redes de distribución : Adquisición de equipos para actualizacion de catastro de redes, base cartográfica y medición en linea de presión.		02/01/2022	31/12/2022	nro de equipos adquiridos/nro de equipos requeridos	Informe de gestión seccion acueducto			
		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.		02/01/2022	31/12/2022	Numero de equipos de respaldo adquiridos/ numero total de equipos de respaldo para adquisición	Registro de mantenimiento de equipos- Contratos de adquision de equipos y accesorios- contratos de mantenimiento de equipos			
		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		02/01/2022	31/12/2022	Nro de equipos de respaldo adquiridos/nro total de equipos de respaldo requeridos	nro de equipos de respaldo adquiridos/nro total de equipos de respaldo requeridos			
	<b>EJECUCIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA ACUEDUCTO PARA LOS AÑOS 2020-2023</b>	Actualizaion y ejecución del 80% plan mantenimiento de redes de aduccion, conduccion y distribucion, plantas de tratamiento, tanques de almacenamiento, estructura bocatoma con formatos de seguimiento y control.	Compuertas en buen estado: 20%	Adquisicion e instalación de compuertas PRFV y guías para compuertas circulares de 6" de las unidades de filtración del sistema de potabilización de EMPOAGUAS E.S.P. AÑO 2	Subgerencia operativa- división acueducto	02/01/2022	31/12/2022	numero de acciones programadas/ numero de acciones ejecutadas	Diligenciamiento de formato cortes en redes y cuantificacioon de purgas . Seguimiento a redes, cuantificacion y caracterizacion		
			Hidrantes operando: 85%	Adquisición e instalacion de hidrantes para ubicarlos en sectores de la red que carecen de sistema de purga.(Belén de la Paz, Portal de Belén y nuevas urbanizaciones		02/01/2022	31/12/2022	nro de valvulas e hidrantes sustituidos/nro total de valvulas e hidrantes para sustitución	informe de gestion seccion acueducto anual		
			Operatividad valvulas: 0%	Puesta en marcha de la válvula reductora de golpe de ariete y adquision e instalacion de, valvula wafer, en la línea de conducción del sistema de acueducto AÑO 2		02/01/2022	31/12/2022	nro de valvulas wafer adquiridas/nro total de valvulas requeridas	informe de gestion seccion acueducto anual		
			Plan de mantenimiento actualizado: 20%	Mantenimiento planta Perkin.	Mantenimiento preventivo semestral de equipos de bombeo dosificadores y equipos de control de calidad	Mantenimiento correctivo a la infraestructura del sistema.	Subgerencias tecnico Operativa y administrativa y financiera	01/02/2022	01/12/2022	Numero de mantenimientos realizados/Numero total de mantenimientos requeridos anual *100	Registro de mantenimiento de infraestructura -hoja de vida de equipo
								01/02/2022	01/12/2022	Numero de mantenimientos realizados por equipos/Numero total de mantenimientos requeridos anual *100	Registro de mantenimiento de equipos-
								02/01/2022	31/12/2022	Nro de infraestructuras con mantenimiento/ro total de mantenimiento requeridos*100	Informe mensual seccion acueducto y redes
								02/01/2022	31/12/2022	Nro de infraestructuras reparadas/ro total de insfraestructuras por reparacion*100	Informe mensual seccion acueducto y redes
			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	02/01/2022	31/12/2022	Numero de reportes a autoridad ambiental / mes	Lectura diara semanal de caudales, reporte digital a CDA			

de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P., por medio de la estructuración de proyectos, planes y programas aplicados a las diferentes áreas.

**SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS**

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

implementacion 40%	Reducir Amenaza Contaminación del agua en la fuente: diseño y ejecución del plan de contingencia de la calidad del agua
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 realización de reparaciones para reducción de contaminación en red ejecución del plan de contingencia de calidad de agua en este componente
Inspeccion semestral : 50%	Chequeo red de distribución y realización de actividades de mantenimiento
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.
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 bocatomá.
ILUMINACION: 0%	Reducir Amenaza colisión aérea: Instalación de la iluminación reglamentaria en tanque elevado (manual de reglamentos aeronáuticos de Colombia)
EVALUACION PATOLOGICA: 0%	Reducir Amenaza falla estructural de los tanques de almacenamiento: Seguimiento a la evaluación patológica del tanque elevado gestiona por PDA.
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
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.
EJECUCION PUEAA componente operativo/ambiental 2019:80%	Ejecutar las actividades anualmente en el programa de uso eficiente y ahorro el agua PUEAA

Gerencia-subgerencia operativa- división acueducto

02/01/2022	31/12/2022	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
02/01/2022	31/12/2022	Numero de PQR por calidad / Nro de PQR solucionados	Informe coordinacion operativa
02/01/2022	31/12/2022	Numero de mantenimientos realizados/numero de mantenimientos programados	Informe de redes
02/01/2022	31/12/2022	Numero de daños detectados/ numero de daños reparados	Informe seccion redes y oficios gestión material en stock
02/01/2022	31/12/2022	Recursos gestionados/recursos solicitados	Solicitud consultaria para evaluacion estructural del muro del embalse
02/01/2022	31/12/2022	Actividades realizadas/actividades planeadas	Diagnostico condicion iluminacion del tanque elevado
02/01/2022	31/12/2022	Recursos gestionados/recursos solicitados	Diagnostico estado actual de PTAP y tanques semienterrados-solicitud de recursos
02/01/2022	31/12/2022	nro de equipos adquiridos/nro de equipos requeridos	Equipos de respaldo para atencion de contingencias en el sistema de potabilizacion adquiridos
02/01/2022	31/12/2022	% avance cumplimiento Programas del PSMV anual	Autodelcaracion avance PSMV anual
02/01/2022	31/12/2022	% avance cumplimineto PUEAA	Informe activiaddes PUEAA anual

<b>MEJORAR EL DESEMPEÑO Y RESPONSABILIDAD AMBIENTAL DE LA EMPRESA</b>	Ejecutar al 80% las acciones para la mitigación de los impactos generados por los sistemas de acueducto y alcantarillado sobre el medio ambiente	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)	Subgerencia operativa- división acueducto- componente ambiental	02/01/2022	31/12/2022	% avance cumplimiento PGIRS	Informe ambiental anual
		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.		02/01/2022	31/12/2022	nro de Ha reforestadas/nro de Ha sin reforestar	informe mensual seccion acueducto -ambiental
		FRANJA REFORESTADA: 37%	Reforestación de las áreas definidas sobre la rivera del río Guaviare afectados por los vertimientos del sistema de alcantarillado.		02/01/2022	31/12/2022	nro de Ha reforestadas/nro de Ha sin reforestar	Informe anual sección alcantarillado- Ambiental
		MAPEO: 0%	Levantamiento, delimitación y mapeo de las áreas a reforestar sobre el tramo del Rio Guaviare afectado por los vertimientos de la red de alcantarillado.		01/07/2022	30/12/2022	Numero has delimitadas en Plano/numero total de has	Informe anual sección alcantarillado- Ambiental
<b>OPTIMIZAR LA GESTIÓN Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO</b>	Optimizar los niveles y prestación del servicio de alcantarillado en un 5% anual con relación al periodo anterior	Redes faltantes: 2,6%	Construcción de redes faltantes de alcantarillado sanitario en la zona urbana. Barrios del sur (50 metros lineales)	Gerencia, Subgerencia Operativa -División Alcantarillado	02/01/2022	31/12/2022	200 ml de redes lineales instalados	informe de gestion seccion acueducto anual
		Equipos de respaldo: 0%	Dotación de equipos para el funcionamiento de las estaciones elevadoras de aguas residuales del sistema de alcantarillado.		02/01/2022	31/12/2022	numero de equipos adquiridos e instalados/numero total de equipos requeridos	Informe : Proyectos ejecutados por CMI en acueducto/Numero total de proyectos establecidos en el POIR por CMI para alcantarillado
			Dotación de equipos de contingencia para el funcionamiento de las estaciones elevadoras de aguas residuales del sistema de alcantarillado		02/01/2022	31/12/2022		
		Equipo de presión succión: 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		02/01/2022	31/12/2022	Equipo de presión succión adquirido	
<b>ADECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO</b>	Actualizar y ejecutar en un 80% las acciones establecidas en el plan de mantenimiento de cada uno de los componentes del Alcantarillado	Matenimiento preventivos: 0% mantenimiento correctivos: 55%	Ejecución seguimiento y control documentados de las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo en cada uno de los componentes del sistema de alcantarillado: pozos de inspección redes perimetrales colectores redes secundarias estaciones de bombeo recamaras y puntos de vertimientos.	Subgerencia Operativa -División Alcantarillado	02/01/2022	31/12/2022	nro de actividades ejecutadas por componente del sistema/numero total de actividades programadas	Informe gestion division alcantarillado
		Base: 0%	Realizar actividades de mitigación para la estabilización de terreno y recuperación del área y la estructura del vertedero del Colector perimteral		01/09/2022	01/12/2023	nro de actividades ejecutadas por componente del sistema/numero total de actividades programadas	Informe gestion division alcantarillado

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICA Y SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO PARA TODOS LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO	Mantener el plan de emergencias y contingencias del sistema de alcantarillado actualizado e implementado en un 70% de acuerdo a las necesidades, variaciones y amenazas identificadas	Para alerta roja:0%	Reducir amenaza de subsidencia por hidrocompactación de terreno ( hundimiento de recámaras).Dando cumplimiento a las actividades descritas en el plan de emergencias y contingencias por nivel de alerta detectado.	Subgerencia Operativa -División Alcantarillado	02/01/2022	31/12/2022	nro de actividades ejecutadas por componente del sistema/numero total de actividades programadas	Informe seguimiento plan de contingencia componente alcantarillado
		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.		02/01/2022	31/12/2022	nro de actividades ejecutadas por componente del sistema/numero total de actividades programadas	Informe seguimiento plan de contingencia componente alcantarillado
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	02/01/2022	31/12/2022	Cantidad de actualizaciones dadas en el software SYSMAN	Registro y base de Datos SYSMAN
			Actualización o repotenciación de los equipos tecnologicos del área comercial		02/01/2022	31/12/2022	Cantidad de equipos actualizados y repotencializados	Estadísticas consolidadas y acciones correctivas requeridas
			Capacitación al personal de comercial de acuerdo a las actualizaciones de software y hardware que se den en el área comercial		02/01/2022	31/12/2022	Capacitar al 80% del personal	Planillas de asistencia y registro fotografico de evidencia de capacitaciones
ATENCIÓN AL CLIENTE	Estabilizar el registro de PQRS de acuerdo a su clasificación, tiempo de tramite, respuesta y efectividad de la solución 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	02/01/2022	31/12/2022	Depuración y clasificación del 90% de los conceptos las PQRS	Registro y base de Datos SYSMAN
			Realizar seguimiento y control al registro de PQRS de acuerdo a su clasificación naturaleza responsable de solución y efectividad de la solución		02/01/2022	31/12/2022	Realizar seguimiento y control al 80% de las PQRS presentadas	Estadísticas consolidadas y acciones correctivas requeridas
			Capacitación y seguimiento permanente respecto al registro y manejo de PQRS al personal de la empresa del area comercial y operativa		02/01/2022	31/12/2022	Capacitar al 80% del personal operativo y comercial para el manejo de PQRS	Planillas de asistencia y registro fotografico de evidencia de capacitaciones
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 implementación en cada una de las vigencias.	Subgerencia Administrativa y Financiera - Profesional en SST	02/01/2022	31/12/2022	Programa Definido e implementado	Informe SST
			Actualización de la matriz de riesgos generales al interior de la empresa		02/01/2022	31/12/2022		
			Adquisición de equipos y elementos de seguridad de acuerdo a las prioridades de la matriz de riesgos		02/01/2022	31/12/2022		
			Actividades para promover el ambiente de control: Correcta operación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.		02/01/2022	31/12/2022	N° de reuniones realizadas /N° de reuniones requeridas *100	Actas de CICCI

<b>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</b>	<b>SISTEMAS INTEGRALES DE GESTION</b>	Mejoramiento del Sistema de Control Interno y Gestion en un 25%	BASE: 64.7% (Reporte FURAG - Índice 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	02/01/2022	31/12/2022	Una evaluación anual de gestión y control de los riesgos de los procesos	Informe de evaluación del riesgo.
				Información y comunicación: comunicar oportunamente los resultados de las auditorías seguimientos evaluaciones y cambios que puedan afectar el sistema de control interno.		02/01/2022		100% de información comunicada oportunamente	Registro de comunicaciones de la oficina de control interno
				Actividades de monitoreo y supervisión: Formular y ejecutar plan anual de auditorias basada en riesgos.		02/01/2022		Plan de auditoría anual ejecutado de acuerdo a lo programado	Planes de auditoría anual, actos administrativos de aprobación, e informes de ejecución de auditorías.
	Lograr un avance del 25% en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	BASE: 62.4% (Reporte FURAG - Índice de Desempeño Institucional -IDI-)	Formulación 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	02/01/2022	31/12/2022	Políticas de gestión y desempeño institucional formualdas e implementadas	Políticas, actos administrativos de aprobación y dirección de la publicación en la página web.	
			Formular e implementar los planes institucionales que aplican a la entidad.	Dueños de procesos	02/01/2022		Planes de acción institucional formulados e implementados	Planes de acción institucionales, actos administrativos de aprobación, dirección de publicación y evidencias de implementación.	
			Realizar actividades de actualización y mejora del modelo de operación por procesos de la empresa.	Dueños de procesos	02/01/2022		Procedimientos vigentes e implementados	Procedimientos vigentes de cada proceso.	
			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	02/01/2022		N° de reuniones ordinarias del CIGD realizadas / N° de reuniones requeridas * 100	Actas de reuniones ordinarias del CIGD	
			Gestionar los riesgos de los procesos de corrupción y seguridad digital de acuerdo a los requisitos legales vigentes.	Dueños de procesos	02/01/2022		Mapas de riesgos de corrupción, de procesos y de seguridad digital vigentes	Mapas de riesgos y dirección de publicación	
			Realizar seguimiento a los riesgos de procesos de corrupción y de seguridad digital en los terminos legales vigentes.	Lidera Subgerencias Administrativa y financiera es responsabilidad de los dueños de procesos	02/01/2022		N° de informes realizados / N° de informes requeridos *100	Informes de seguimiento y evidencias de la comunicación de los resultados a los responsables	
			Revisar actualizar y realizar seguimiento a los indicadores de los procesos de acuerdo a los terminos establecidos en el procedimiento.	Dueños de procesos	02/01/2022		N° de informes realizados / N° de informes requeridos *100	Informes de seguimiento y evidencias de la comunicación de los resultados a los responsables	
			Realizar revisión trimestral de avance de MIPG y tomar decisiones.	Dueños de procesos e integrantes del CIGD	02/01/2022		Informe trimestral de revisió de MIPG por la Alta Dirección	Informe de seguimiento y actas de reuniones de revisión de Alta Dirección	
	Fortalecimiento del Sistema de Gestion Documental, logrando un avance del 35% con el Diseño de las (4) herramientas archivisticas faltantes	BASE: 50% (TRD, Programa de Gestion Doumental, Políticas de Gestion Documental)	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) Herramientas tecnologicas para digitalizar los archivos.	Subgerencia Administrativa y Financiera - Archivo	02/01/2022	31/12/2022	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	

	<b>SEGURIDAD DE LA INFORMACION</b>	Lograr un avance del 25% Actualizando la Política de seguridad de Seguridad de la Informacion	BASE: 62.4% (Reporte FURAG - Indice de Desempeño Institucional -IDI-)	Actualizar la política para mitigar el riesgo de perdida de la informacion	Subgerencia Administrativa y Financiera - Sistemas	02/01/2022	31/12/2022	Numero de Equipos adquiridos/Programados	Políticas aprobadas
<b>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</b>	<b>FORTALECIMIENTO PATRIMONIAL DE LA EMPRESA</b>	Gestionar por parte de la gerencia proyectos y/o convenios o contratos interadministrativos	Base: 0%	Suscripción de convenios y/o contratos interadministrativos	Gerencia	02/01/2022	31/12/2022	convenios y/o contratos interadministrativos suscritos	Informe de Gestión
		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 Divulgación de los canales de pago y fechas limites de recaudo	Subgerencia comercial	02/01/2022	31/12/2022	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
		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	Realizar suspensiones a los usuarios con facturación pendiente de pago.	Subgerencia comercial	02/01/2022	31/12/2022	Realizar el 90% a los usuarios que presenten mora en el pago de mas de 1 factura	Ordenes de suspensión
		Reiterar al 70% de los usuarios que presenten mora en 2 o mas periodos de facturación consecutivos	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	02/01/2022		31/12/2022	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	
	<b>ESTABILIZAR LAS VARIABLES QUE AFECTAN LA FACTURACIÓN</b>	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	02/01/2022	31/12/2022	70% de lecturas criticas identificadas: total de lecturas criticas atendidas / Total de lecturas criticas identificadas	Registro de lecturas criticas
	<b>MICROMEDICIÓN EFECTIVA</b>	Identificar y corregir al 75 % de usuarios de servicio de acueducto que no cuentan con micromedición efectiva, con un aumento anual del 5% respecto al periodo anterior	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	02/01/2022	31/12/2022	75% de usuarios que no tienen micromedición efectiva= total de usuarios con lectura promedio (criticas) / Total de usuarios serv-	Registros de lecturas y variaciones en lectura critica
				Notificar a los usuarios con micromedición no efectiva para que tomen las respectivas medidas según corresponda		02/01/2022	31/12/2022	75% de usuarios notificados: Total de usuarios que no tienen micromedición efectiva	Registro en las carpetas de los usuarios
			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	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		02/01/2022	31/12/2022	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 micromedición efectiva	Registro en las carpetas de los usuarios
			Base: 0%	Adquisición de medios y equipos tecnológicos que permitan mejorar los sistemas de lectura		02/01/2022	31/12/2022	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 micromedición	equipos tecnologicos mejorar los sistemas de lecturas
				Actualizar el manual de cartera de la empresa		02/01/2022	31/12/2022	70% de recuperación/depuración de cartera = Valor total de cartera depurada/recuperada / Total de la	Saldos y estados financieros



la empresa por medio de estrategias que nos permita lograr un aumento considerable en el recaudo, recuperación de cartera y austeridad en el gasto	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	Reactivar los cobros persuasivos y coactivos	Subgerencia comercial	02/01/2022	31/12/2022	cartera vigencia anterior	de la empresa
			Diseñar estrategias para estimular el pago en los usuarios de acueducto y alcantarillado			02/01/2022	31/12/2022	Rotacion de Cartera	Informe de Cartera
			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		02/01/2022	31/12/2022	Eficiencia en el recaudo; Valor recaudado/Valor Facturado	
	MEJORAMIENTO DE INGRESOS	Optimización y Control de Costos y Gastos en un 85%	Base: 0% ( presupuesto aprobado para la vigencia 2020)	Asegurar un optimo proceso de contratación y ejecucion de recursos	Subgerencia Administrativa y Financiera	02/01/2022	31/12/2022	Presupuesto aprobado/Presupuesto ejecutado	Informe de ejecucion presupuestal
			Base: 0% ( presupuesto aprobado para la vigencia 2020)	Optimizar las compras y racionalizar los inventarios		02/01/2022	31/12/2022		
			Base: 0% ( Plan de inversiones aprobado para la vigencia 2020)	Garantizar la ejecucion del plan de inversiones		02/01/2022	31/12/2022		
		Implementación de las Acciones del Programa de Reduccion de perdidas	Creación de linea base partiendo de la atención de PQRS y ordenes de trabajo por identificación de conexiones	Identificación y eliminacion de fraudes del servicio y conexiones clandestinas	Subgerencia Comercial y Subgerencia Tecnico Operativa	02/01/2022	31/12/2022	Indice de perdidas por suscriptor facturado	Informe de indice de perdidas comerciales
			Creación de linea base de desviaciones significativas partiendo de los usuarios que estan generando cobros por promedio en su historico o por	Realizar analisis y seguimiento de Desviaciones significativas para suscriptores y usuarios		02/01/2022	31/12/2022		
			Creación de linea de base por causas que generan lecturas inadecuadas	Minimizar errores en las lecturas de los medidores					
	OBLIGACIONES FINANCIERAS	Pago oportuno de obligaciones financieras en un 85%	Base: 0% ( presupuesto aprobado para la vigencia 2020)	Programar las obligaciones financieras revisando el flujo de caja que tiene la empresa y efectuar los pagos de acuerdo con los compromisos financieros, tributarios y contractuales adquiridos.	Subgerencia Administrativa y Financiera	02/01/2022	31/12/2022	Presupuesto aprobado/Presupuesto ejecutado	Informe de pagos realizados
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	02/01/2022	31/12/2022	Numero de actividades ejecutadas/Numero de actividades programadas	informe de gestión	
Objetivo estratégico 4: Desarrollar las competencias, habilidades y destrezas del recurso	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 - Índice de Desempeño Institucional -IDI-)	Actualizar aprobar e implementar la Escala Salarial		02/01/2022	31/12/2022	actividades programadas/actividades realizadas	Resoluciones, Manual de Funciones Aprobado, Procesos y Procedimientos Aprobados	
		BASE: 62.4% (Reporte FURAG - Índice de Desempeño Institucional -IDI-)	Actualizar aprobar e implementar cambios en la Planta de Personal y el Manual de Funciones		02/01/2022	31/12/2022	actividades programadas/actividades realizadas		

<b>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</b>	<b>DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</b>	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	Subgerencia Administrativa y Financiera - Talento Humano	02/01/2022	31/12/2022	documento formulado	Plan de Capacitacion aprobado
				Ejecutar el Plan de Capacitacion		02/01/2022	31/12/2022	actividades programadas/actividades realizadas	
				Realizar el seguimiento integral a la Ejecucion del Plan de Capacitacion		02/01/2022	31/12/2022	actividades programadas/actividades realizadas	
		Formular el Plan de Bienestar para los funcionarios de la Empresa Empoaguas ESP en cada una de las vigencias	02/01/2022	31/12/2022		actividades programadas/actividades realizadas	Plan de Bienestar Social e Incentivos Aprobdo		
	Ejecutar el Plan de Bienestar formulado para los funcionarios de la Empresa Empoaguas E.S.P en cada una de las vigencias	02/01/2022	31/12/2022	actividades programadas/actividades realizadas					
	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	02/01/2022	31/12/2022	actividades programadas/actividades realizadas	Plan de Bienestar Social e Incentivos Aprobdo		
			Ejecutar el Plan de Bienestar formulado para los funcionarios de la Empresa Empoaguas E.S.P en cada una de las vigencias	02/01/2022	31/12/2022	actividades programadas/actividades realizadas			