

ACUERDO N° 002 DE 2024

"Por medio del se aprueba el Plan de Gestión y Resultados 2024 -2027 para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P."

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE -EMPOAGUAS E.S.P.-

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y en especial las que le confiere la Ley 142 de 1994,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 52 de la Ley 142 de 1994, las Empresas de Servicios Públicos deberán tener un Plan de Gestión y Resultados (PGR) de corto, mediano y largo plazo, que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las Comisiones de Regulación.

Que de acuerdo con lo establecido en el parágrafo primero del artículo 23 de la Resolución CRA 906 de 2019 modificada por la Resolución CRA 926 de 2020, "Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones", el PGR debe contar con la aprobación de la entidad tarifaria local y ser suscrito por el representante legal de la persona prestadora. El acto de aprobación deberá reportarse a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en las condiciones que dicha entidad establezca.

Que la Resolución CRA No 946 del 17 de junio de 2021 "Por la cual se modifica el Artículo 1.6.5.2.3.1 del Capítulo 3 del Subtítulo 2 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1, el Artículo 1.6.5.3.4.1. del Capítulo 4 del Subtítulo 3 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1, el Anexo 6.1.8.4. del Título 8 de la Parte 1 del Libro 6 y se adiciona un Artículo al Capítulo 2 del Subtítulo 3 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1 de la Resolución CRA 943 de 2021, en lo relacionado con el Indicador Único Sectorial - IUS", cambia

las fichas de 13 indicadores, por lo que las empresas deben efectuar la actualización del Tablero de Planeación del PGR.

Que conforme a lo señalado en el artículo 25 de la Resolución CRA 906 de 2019, modificado por el artículo 14 de la Resolución CRA 946 de 2021, la persona prestadora deberá actualizar anualmente el PGR y reportarlo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los plazos definidos.

Que la Resolución SSPD No 20211000682475 del 10 de noviembre de 2021 "Por la cual se reglamenta el reporte ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de la actualización del Plan de Gestión y Resultados -PGR- definido en la Resolución CRA 906 de 2019 y la información complementaria", establece las fechas de reporte de los formatos solicitados, con relación al Tablero de Planeación del PGR y Tablero de Acciones de mejora del PGR (cuando aplique), que para la vigencia 2024 es el 30 de julio de 2024.

Que es función de la Junta Directiva, por disposición del numeral 2 del artículo 19 del Acuerdo de Junta Directiva No. 001 de 2015, aprobar y adoptar las políticas empresariales, asegurando que se establezcan los objetivos, los recursos, la comunicación a la organización y a los suscriptores y/o usuarios y que se lleve a cabo la revisión de su ejecución.

Que mediante Acta No. 007 del 30 de julio de 2024 la Junta Directiva aprobó, por unanimidad, en Plan de Gestión y Resultados 2024 -2027 para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P.

En mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

ARTICULO PRIMERO: Aprobar el Plan de Gestión y Resultados (PGR) de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P., para el período 2024 a 2027. Este plan se revisará y actualizará anualmente, de acuerdo con la normatividad vigente.

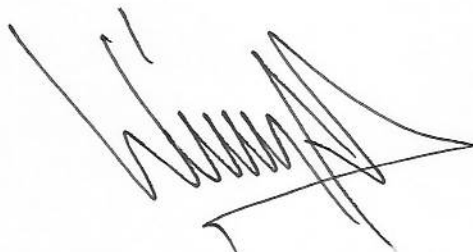
PARAGRAFO: El Anexo I - Componente Estrategico Plan de Gestión y Resultados 2024 – 2027 hace parte integral del presente Acuerdo.

ARTÍCULO SEGUNDO: El tablero de planeación del PGR y tablero de acciones es parte integral del presente acuerdo de acuerdo a lo establecido por la comisión de Agua potable y saneamiento básico CRA.

ARTICULO TERCERO: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación.

Dado en San José del Guaviare, a los 30 días de julio de 2024

PUBLIQUESE Y CUMPLASE



WILLY ALEJANDRO RODRIGUEZ ROJAS
Presidente Junta Directiva



LUIS ORLANDO CASTRO ACOSTA
Secretario Junta Directiva
Gerente EMPOAGUAS ESP

Elaboró: Angie Katherine Duarte Suarez, Profesional de Apoyo 
Revisó: Luis Orlando Castro A., Gerente 
Sandra Milena Correa Medina, Subgerente Administrativa y Financiera 
Kleimar Arley Cuellar Barbosa, Dirección Jurídica 
Aprobó: Junta Directiva

RESOLUCIÓN N° 49 DE 2024

31 JUL 2024

"Por medio del se adopta el Plan de Gestión y Resultados 2024 -2027 para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P."

El gerente de la empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare, EMPOAGUAS E.S.P., en uso de sus atribuciones legales, estatutarias y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 52 de la Ley 142 de 1994, las Empresas de Servicios Públicos deberán tener un Plan de Gestión y Resultados (PGR) de corto, mediano y largo plazo, que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las Comisiones de Regulación.

Que de acuerdo con lo establecido en el parágrafo primero del artículo 23 de la Resolución CRA 906 de 2019 modificada por la Resolución CRA 926 de 2020, "Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones", el PGR debe contar con la aprobación de la entidad tarifaria local y ser suscrito por el representante legal de la persona prestadora. El acto de aprobación deberá reportarse a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en las condiciones que dicha entidad establezca.

Que la Resolución CRA No 946 del 17 de junio de 2021 "Por la cual se modifica el Artículo 1.6.5.2.3.1 del Capítulo 3 del Subtítulo 2 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1, el Artículo 1.6.5.3.4.1. del Capítulo 4 del Subtítulo 3 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1, el Anexo 6.1.8.4. del Título 8 de la Parte 1 del Libro 6 y se adiciona un Artículo al Capítulo 2 del Subtítulo 3 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1 de la Resolución CRA 943 de 2021, en lo relacionado con el Indicador Único Sectorial - IUS", cambia las fichas de 13 indicadores, por lo que las empresas deben efectuar la actualización del Tablero de Planeación del PGR.

Que conforme a lo señalado en el artículo 25 de la Resolución CRA 906 de 2019, modificado por el artículo 14 de la Resolución CRA 946 de 2021, la persona prestadora deberá actualizar anualmente el PGR y reportarlo a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los plazos definidos.

Que la Resolución SSPD No 20211000682475 del 10 de noviembre de 2021 "Por la cual se reglamenta el reporte ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de la actualización del Plan de Gestión y Resultados -PGR- definido en la Resolución CRA 906 de 2019 y la información complementaria", establece las fechas de reporte de los formatos solicitados, con relación al Tablero de Planeación del PGR y Tablero de Acciones de mejora del PGR (cuando aplique), que para la vigencia 2024 es el 30 de julio de 2024.

Que mediante Acta No. 006 del 19 de julio de 2024 el Comité Institucional de Gestión y Desempeño dio el visto bueno positivo, por unanimidad, en Plan de Gestión y Resultados 2024 -2027 para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUA E.S.P.

Que mediante Acta No. 007 del 30 de julio de 2024 la Junta Directiva aprobó, por unanimidad, en Plan de Gestión y Resultados 2024 -2027 para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUA E.S.P.

Que mediante Acuerdo No. 002 de 30 de julio de 2024 se aprobó, por unanimidad, en Plan de Gestión y Resultados 2024 -2027 para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUA E.S.P.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Adoptar el Plan de Gestión y Resultados (PGR) de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUA E.S.P., para el período 2024 a 2027. Este plan se revisará y actualizará anualmente, de acuerdo con la normatividad vigente.

PARAGRAFO: El Anexo I - Componente Estratégico Plan de Gestión y Resultados 2024 – 2027 hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Adoptar el tablero de planeación del PGR y tablero de acciones es parte integral del presente acuerdo de acuerdo a lo establecido por la comisión de Agua potable y saneamiento básico CRA.

ARTICULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

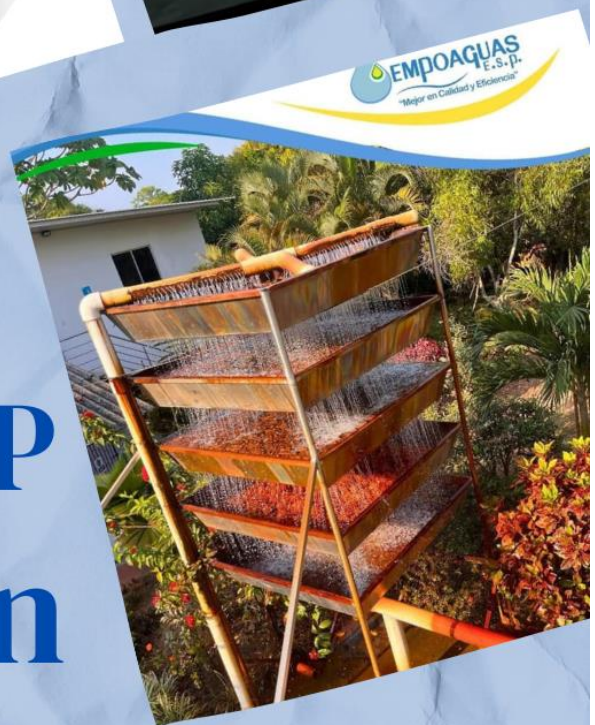
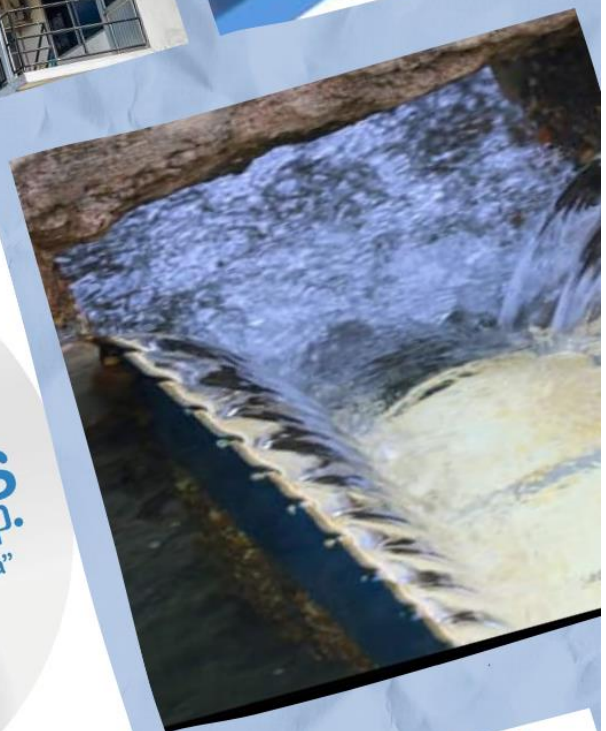
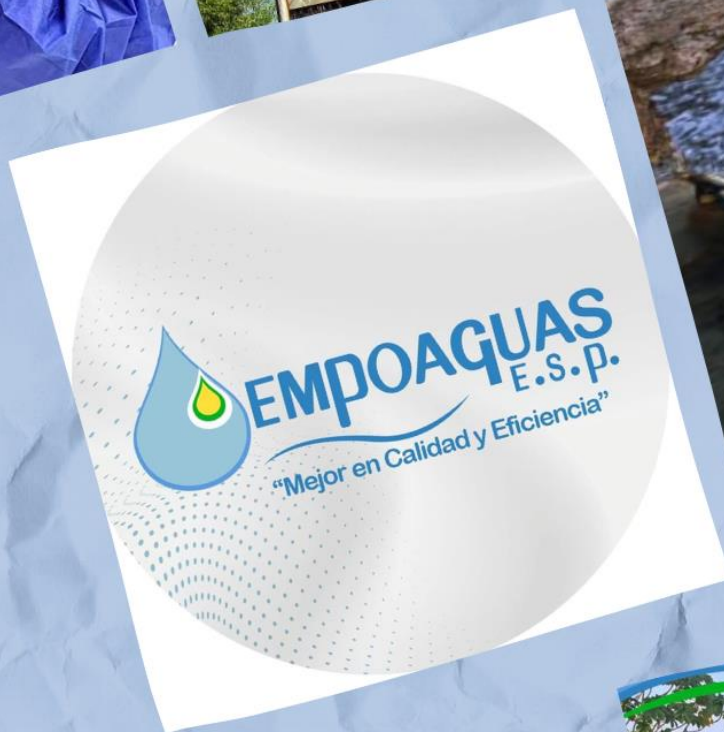
COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en San José del Guaviare, 31 de Julio de 2024

31 JUL 2024


LUIS ORLANDO CASTRO ACOSTA
Gerente General

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Angie Katherine Duarte Suarez 	Sandra Milena Correa Medina	Luis Orlando Castro Acosta
Cargo: Profesional de Apoyo	Cargo: Subgerente Administrativa y Financiera Kleimar Arley Cuellar Barbosa 	Gerente
	Cargo: Director Jurídico	



EMPOAGUAS E.S.P

Plan de Gestión y Resultados

2024 - 2027

Junta Directiva

Willy Alejandro Rodríguez Rojas

Presidente

Sylvia Naydu Fonseca García

Miembro delegado junta directiva

Ariel Mosquera Morales

Miembro delegado junta directiva

Ceida Vergara Urrego

Miembro delegado junta directiva

Equipo Directivo

Luis Orlando Castro Acosta

Gerente General

Kleimar Arley Cuellar Barbosa

Director Jurídico

Mary Oneida Ávila Cubides

Jefe de Control Interno Disciplinario

Norbely Restrepo Vázquez

Jefe de Control Interno de Gestión

Sandra Milena Correa Medina

Subgerente Administrativa y Financiera

Alejandro Pérez Luque

Subgerente Técnico Operativo

Nathalie Salgado Chantre

Subgerente Comercial



Tabla de contenido

Introducción.....	5
1. Metodología.....	6
2. Descripción de la Empresa.....	7
3. Marco Normativo	9
4. Diagnostico	10
4.1. Análisis de Indicador Único Sectorial (IUS).....	13
4.2. Estado Actual del Sistema de Acueducto del Sistema por Componentes	16
4.3. Análisis de Comportamiento Comercial	18
4.4. Análisis de Comportamiento Administrativo	20
5. Cultura Organizacional	24
5.1. Misión.....	24
5.2. Visión	24
5.3. Valores Corporativos.....	24
5.4. Estructura Orgánica	25
5.5. Mapa De Procesos.....	26
6. Componente Estratégico	27
7. Medición y Seguimiento al Plan de Gestión y Resultados	30
8. Contribución al Plan de Desarrollo Municipal "Trabajando Juntos por San José del Guaviare" 2024 -2027.....	30
9. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	31
Tabla 1. Marco Normativo	9
Tabla 2. Matriz Dofa EMPOAGUAS E.S.P.....	11
Tabla 3. Estructura Estratégica	29
Tabla 4. Mapa Estratégico del PGR 2024 -2027	29
Tabla 5. Metas de Plan de Desarrollo 2024 -2027	31
Tabla 6. Articulación con los ODS.....	32

Ilustración 1. Metodología Plan de Gestión y Resultados	6
Ilustración 2. Escala de Valoración del IUS.....	14
Ilustración 3. Proceso de Potabilización del Agua.....	16
Ilustración 4. Embalse La María.....	17
Ilustración 5. Índice de Desempeño Institucional	22
Ilustración 6. Índice de Desempeño Institucional por Dimensiones.....	22
Ilustración 7. Índices de las Políticas de gestión y desempeño.....	23
Ilustración 8. Organigrama de EMPOAGUAS E.S.P.	26
Ilustración 9. Mapa de Procesos	27
Ilustración 10. Componente Estratégico PGR 204-2027	28
Ilustración 11. Contribución a los ODS.....	32

Gráfica 1. Comportamiento del IUS en EMPOAGUAS E.S.P...**¡Error! Marcador no definido.**

Gráfica 2. Análisis por Dimensión del IUS.....	15
Gráfica 3. Comportamiento de Suscriptores por Año	19
Gráfica 4. Relación Suscriptores por Servicio	19
Gráfica 5. Comportamiento de Recaudo/ Año.....	20
Gráfica 6. Distribución de Planta de Personal	21

		Proceso: Planeación Estratégica	Código: PL-PE-DO03-04
		Documento: Plan de Gestión y Resultados	Versión: 04
			Fecha: 30/07/2024
			Página 5 de 33

Introducción

Los servicios públicos domiciliarios pueden definirse como actividades ordenadas a la generación, captación, transformación, transmisión, distribución y comercialización de bienes y servicios que todos los residentes necesitan de forma continua en su lugar de habitación que les permita mejorar su calidad de vida. En Colombia, la Ley 142 de 1994 define como servicios públicos domiciliarios los de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible. Adicionalmente, la Constitución Política de Colombia de 1991, establece que los servicios públicos son inherentes a la función social del Estado y deben ser prestados de manera eficiente y con amplia cobertura, especialmente para proteger a los sectores menos favorecidos de la población. De igual forma, la Ley 142 de 1994 define los lineamientos de la prestación de servicios domiciliarios, en la que también se definió un nuevo modelo de prestación de servicios públicos domiciliarios, en la que se contempla la participación privada.

En cumplimiento a lo establecido por la Constitución, se pueden definir a las empresas públicas entre las que están las Empresas Industriales y Comerciales del Estado (EICE) como organismos creados por la ley o autorizados por ésta, que desarrollan actividades de naturaleza industrial o comercial y de gestión económica que cuentan con autonomía administrativa, financiera y personería jurídica.

Con base en lo anterior, la Ley 142 de 1994 establece el Plan de Gestión y Resultados (PGR) como un instrumento clave para el control de la gestión de las empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia. Este es de carácter obligatorio, en el que se contemplen acciones a corto, mediano y largo plazo, esta herramienta debe evaluarse y actualizarse anualmente, teniendo como base lo definido por las comisiones de regulación sobre criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos para evaluar la gestión de las empresas. La Superintendencia de Servicios Públicos realizara el seguimiento al cumplimiento de este Plan por las empresas. Adicionalmente, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, emito los lineamientos y criterios para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos mediante la Resolución CRA 906 de 2019.

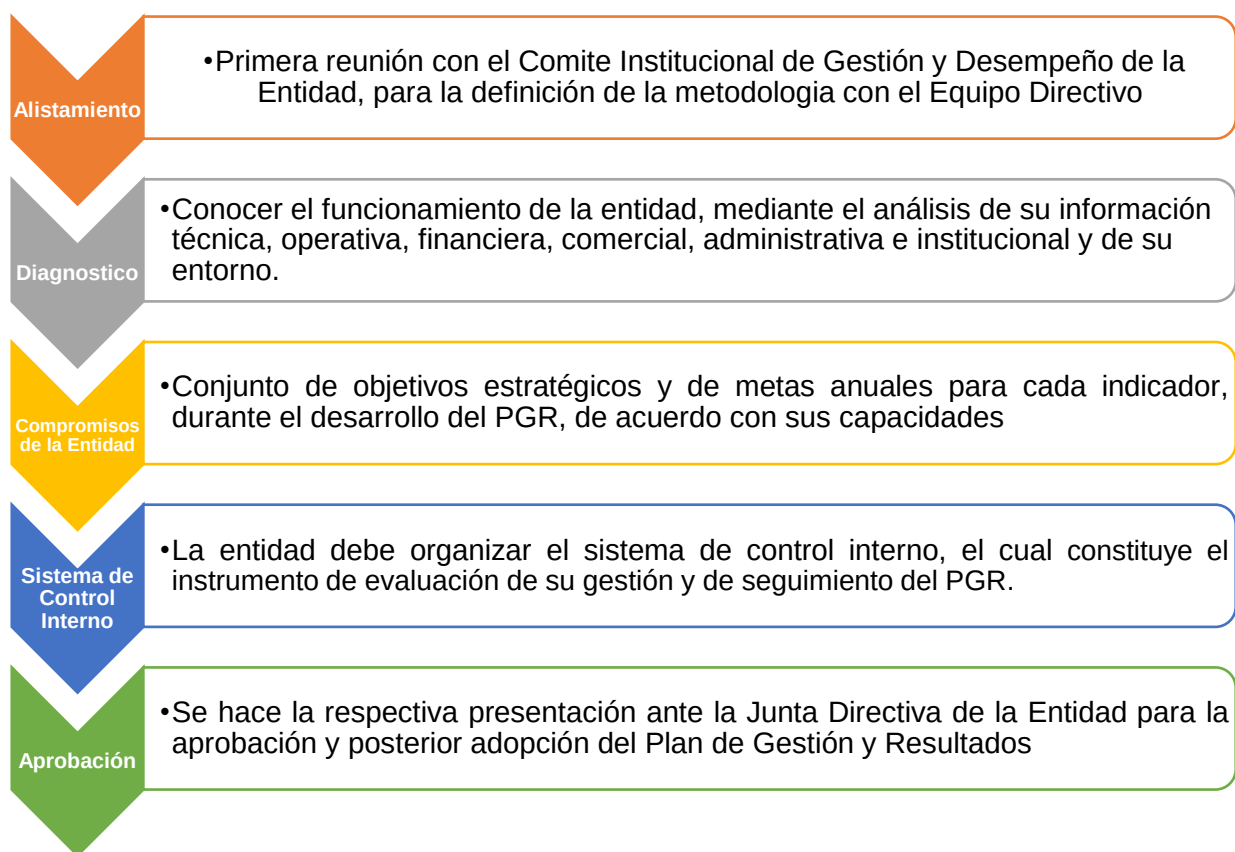
Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare estructura su Plan de Gestión y Resultados

como hoja de ruta para los próximos cuatro años, en el que se definen las apuestas que permitan mejorar la prestación del servicio y la satisfacción de los suscriptores.

1. Metodología

Para la formulación de este Plan de Gestión y Resultados se tiene en cuenta lo establecido en la Resolución 943 de 2021 establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento, en su capítulo 5 *Estructura del Plan de Gestión y Resultados*, en las que se detalla los siguientes componentes:

Ilustración 1. Metodología Plan de Gestión y Resultados



Fuente: Empoaguas E.S.P.

Alistamiento: Mediante un Comité Institucional de Gestión y Desempeño se presenta el componente del plan y se da inicio con la definición del metodología para la construcción de este Plan.

Diagnóstico: Para el desarrollo de esta fase, se realizarán mesas de trabajo para la construcción de un análisis DOFA que permita identificar las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas desde la perspectiva de las diferentes áreas. En ese sentido, se programaron mesas de trabajo por subgerencia. Adicionalmente, se realizará una descripción general del estado actual de los sistemas de acueducto, alcantarillado, comportamiento comercial y temas administrativos y financieros.

Compromisos de la Entidad: Para esta etapa se realizó la definición del componente estratégico estableciendo objetivos estratégicos, estrategias, indicadores estratégicos, metas y políticas corporativas, a partir del análisis del marco normativo, la revisión del contexto estratégico y de las necesidades y expectativas identificadas en la caracterización de grupos de interés y compromisos de la Empresa a nivel nacional, regional y municipal. Esto mediante mesas de trabajo con las diferentes subgerencias.

Sistemas de Control Interno: En esta fase se hace necesaria para realizar el seguimiento al cumplimiento de las metas y las apuestas planteadas en el componente estratégico.

Aprobación: Posterior a la terminación del Documento Técnico se realiza la presentación ante la Junta Directiva para su aprobación y posterior adopción.

2. Descripción de la Empresa

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare "EMPOAGUAS E.S.P.", es una empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE) de orden Municipal creada en San José del Guaviare el 11 de Julio de 1996 mediante el Decreto N° 058 de la Alcaldía Municipal en cabeza de Néstor Augusto Gaviria Castaño, dedicada a la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios; dotada de personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa y financiera, organizada conforme a las normas legales vigentes y los presentes estatutos.



EMPOAGUAS ESP tiene como objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como las actividades complementarias propias a cada uno de estos servicios públicos, para lo cual podrá:

- Prestar servicios relacionados con las actividades que conforman el objeto social de EMPOAGUAS ESP.
- Administrar, operar y prestar los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.
- Captar, almacenar, tratar, conducir, distribuir y comercializar agua potable.
- Captar, almacenar, tratar, procesar, envasar, distribuir y comercializar agua potable tratada.
- Recibir, conducir, tratar y disponer las aguas servidas en los términos y condiciones fijadas por las normas para estos servicios.
- Realizar diseños, estudios, construcciones, instalaciones y mantenimientos de la infraestructura necesaria para prestar los servicios a su cargo y los conexos con su objeto.
- Participar como socia en otras entidades dedicadas a servicios públicos domiciliarios o a sus actividades complementarias o relacionadas, ya sean regionales, nacionales o internacionales.
- Asociarse consorciales o formar uniones temporales para el desarrollo de las acciones del objeto social de la Empresa.
- Celebrar toda clase de convenios y contratos con entidades públicas y privadas relacionadas con servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias.
- Diseñar, ejecutar, gerencia o asesorar, planes, programas, proyectos, obras y consultorías o constituirse como unidad ejecutora o consultora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en las áreas urbanas y rurales del Municipio de San José del Guaviare o de otras entidades territoriales.
- Solicitar las concesiones de aguas y los permisos de vertimientos que requiera y colaborar con las autoridades competentes en la conservación del recurso hídrico.
- Desarrollar acciones de conservación en las cuencas que abastecen los embalses y demás sistemas de captación aguas para los acueductos; así mismo desarrollar acciones para la mitigación del impacto ambiental que se generen por las descargas de aguas residuales.
- Controlar la calidad del agua suministrada, los métodos de tratamiento y la recolección de las aguas servidas.

- Fijar, liquidar, facturar y recaudar tarifas por sus servicios y establecer los precios y forma de pago de los bienes y obras accesorias a estos conforme a la ley y a las decisiones de las autoridades competentes.
- Percibir, otorgar y administrar subsidios de conformidad con lo dispuesto en las Leyes 715 de 2001 y 142 de 1994 y sus decretos reglamentarios y normas concordantes.
- Celebrar contratos de cooperación con entidades nacionales o extranjeras en desarrollo de su objetivo.

3. Marco Normativo

La empresa de Acueducto Y Alcantarillado de San José del Guaviare – EMPOAGUAS E.S.P., presenta la normatividad que la rige:

Tabla 1. Marco Normativo

Norma, Decreto o Ley	Descripción
Artículo 365 de la Constitución Política de Colombia	Garantizar la prestación de servicios públicos domiciliarios como obligación del Estado.
Ley 142 De 1994	Por medio de esta ley se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios
Artículo 54 de la Ley 489 de 1998,	Que menciona los principios generales por los cuales se modifica la estructura administrativa de las entidades públicas.
Ley 689 De 2001	Por medio de la cual Se realizan algunas modificaciones a la Ley 142 de 1994
Decreto 785 de 2005,	Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004; específicamente el artículo 32 señala la competencia que tiene el jefe de la entidad de adoptar mediante acto administrativo las modificaciones al manual de funciones, apoyado en su área de talento humano
Resolución 720 De 2015.	Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1474 De 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 1083 de 2015,	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 1072 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo

	relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto N° 058 de 1996	Por medio de la cual se crea La Empresa de Acueducto Y Alcantarillado de San José del Guaviare – EMPOAGUAS E.S.P.
Acuerdo N° 01 De 2015	Por medio del cual se deroga Acuerdo N° 02 de 2009 y se aprueban los nuevos Estatutos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare “EMPOAGUAS E.S.P.”
Resolución N° 233 de 2016	Reglamento Interno de la Empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare – EMPOAGUAS ESP.
Acuerdo 001 de 2017	Manual Interno de Contratación de la Empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare – EMPOAGUAS ESP.
Resolución N° 262 de 2018	Manual de Funciones y Competencias de la Empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare – EMPOAGUAS ESP.
Resolución 035 de 2020	Por medio de la cual se adopta la nueva estructura de costos y tarifas para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado prestados en municipio de San José del Guaviare, en cumplimiento Resolución CRA 688 DE 2014 Y CRA 735 de 205 Versión I 2019.

Fuente: Empoaguas E.S.P.

4. Diagnostico

Con el objetivo de conocer y valorar la situación de la Empresa frente a su entorno y sus capacidades internas, con el propósito de revisar y mantener actualizada la estrategia, a través de los factores de cambio. La identificación de los factores de cambio y su situación actual se encuentran soportados en el Diagnóstico Estratégico en el que se identifican capacidades internas y de entorno.

Para el desarrollo de esta etapa se inició con la realización unas mesas de trabajo por dependencia, en la cuales como principal estrategia es la definición de una matriz DOFA, en las que se identificaron por los equipos de trabajo Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Lo anterior, se puede definir como fortalezas capacidades internas para poder cumplir los objetivos, mientras que las debilidades son aquellos factores internos que dificultan su cumplimiento de la misión. Por su parte, las oportunidades son condiciones externas que impactan de manera positiva, mientras que las amenazas lo hacen de forma negativa a la gestión empresarial. De las que se obtuvo la siguiente matriz:

Tabla 2. Matriz Dofa EMPOAGUAS E.S.P.

Aspecto Interno	N°	Debilidades	N°	Fortalezas
	1	Falta de Planeación en la ampliación de redes por construcción de pavimentadas	1	Avance de estándares de calidad del laboratorio
	2	Fallas o Falta de Mantenimiento en el Sistema de Bombeo Alterno	2	El indicador IRCA sin riesgo
	3	Poca medición de las presiones	3	Amplia Cobertura actual en los servicios
	4	Poca o nula implementación de ejecución del Plan de Mantenimiento	4	Experiencia del personal operativo de la empresa
	5	Desperdicios de Agua potable	5	Amplio portafolio de servicios de la empresa
	6	Fallas o Falta de Mantenimiento a las estaciones de bombeo	6	Fuentes alterna, permiten la continuidad
	7	Baja de Presiones en horas picos	7	Procesos definidos para acueducto y alcantarillado
	8	Fallas en el mantenimiento del Embalse	8	Avances en el área ambiental de la entidad
	9	Falta de planificación en respuestas de entes de control	9	Mejoramiento en la organización y custodia del archivo
	10	Baja formulación de proyectos de inversión	10	Procesos definidos operatividad en el área comercial
	11	Fallas en la formación técnica y operativa en el personal de laboratorio	11	Personal comprometido con su labor
	12	Pocos puntos de bombeo	12	Software Sysman para la operatividad
	13	Falta del área de planeación de la entidad	13	Comunicación Asertiva
	14	Poco desarrollo en el Plan de Perdidas	14	Herramientas de Trabajo necesarias
	15	Bajo nivel de confiabilidad en la información en Cartera	15	Conocimiento y experiencia por parte de los funcionarios
	16	Posible cartera ficticia	16	Manuales de procedimientos de presupuesto
	17	Caus poco ergonómico	17	Disposición y acompañamiento archivístico
	18	Poca articulación entre operativa - comercial (PQRS)	18	Construcción de instrumentos archivística
	19	Falta de seguimiento a la percepción del usuario	19	Mejora en la calidad de información reportada en la plataforma SUI
	20	Falta de dinamización de la Pagina Web	20	Información estandarizada y actualizada
	21	Falta de Modernización de las lecturas y facturación	21	Cumplimiento de las resoluciones emitidas por la CRA y la SSDP para el cumplimiento de los reportes
	22	Bajo análisis de la información, para la toma de decisiones		
	23	Baja continuidad de procesos		
	24	Alta rotación del personal		
	25	Bajo uso de herramientas TICS de forma Adecuada		
	26	Falta capacitación en Atención al Cliente		
	27	Mejorar la calidad de los micromedidores		
	28	Baja planeación en los procesos		

	29	Baja actualización de los procesos y procedimientos		
	30	Bajo presupuesto para la adquisición de bienes tecnológicos y ciberseguridad		
	31	Falta de personal de apoyo (Carga Laboral)		
	32	Poca articulación entre áreas financieras		
	33	Falta de organización del Archivo (Adta y Financiera)		
	34	Estandarización procesos y procedimientos en el área financiera		
	35	Temas de revisoría fiscal		
	36	Presentación extemporánea de reportes		
	37	Acompañamiento en la generación de Documentos		
	38	Falta de un procedimiento establecido para el reporte de información a la plataforma SUI		
	39	Dificultades en la recolección de la información		
	40	Falta de mecanismos de seguimiento y control		
	41	Falta del comité para Elaboración, control y seguimiento de Indicadores		
Aspectos Externos	N°	Amenazas	N°	Oportunidades
	1	No tener una nueva fuente de captación	1	Captación del Rio Guaviare
	2	No contar con ing. Hidráulico por el crecimiento de la empresa	2	Prestación de servicios de laboratorio
	3	Implementación del PBOT poca capacidad instalada para cumplir	3	Prestación de servicios de capacitación en procesos
	4	Operación de acueductos veredales	4	Asesoría en acueducto y alcantarillado para los otros Municipios
	5	Baja cultura de pago de los suscriptores	5	Estrategias comerciales para mejorar la cultura de pago
	6	Decisiones Políticas	6	Espacios de acercamiento con la comunidad
	7	Cambios Normativos	7	Estrategias de Atención al Usuario
	8	Uso de pozos reservorios y Pozo sépticos)	8	Formulación de proyectos para su financiación por entidades gubernamentales
	9	Mal tiempo en periodo lecturas	9	Disminución de Brecha (Acueducto - Alcantarillado)
	10	Ataques Cibernéticos perdida de la información	10	Alianzas estratégicas para la capacitación del personal
	11	Cambios en el personal de forma constante	11	Contraprestaciones por los servicios de internet
	12	Demandas Laborales por parte de los funcionarios	12	Entrenamientos a funcionarios en su área
	13	Fallas en el suministro de energía	13	Implementación de Pagos por PSE
	14	Seguridad en desplazamientos a entidades bancarias	14	Nuevos negocios

15	Sanciones por impuestos (Dian y Super)	15
16	Perdida de la información documental	
17	Calificación baja en el nivel de riesgo	
18	cambios en la normatividad	
19	sanciones o multas por parte de la SSDP	
20	Actualización del Marco Tarifario	

Fuente: Elaboración Empoaguas E.S.P.

De la anterior matriz se puede evidenciar que se identificaron (41) debilidades frente a (21) fortalezas por parte de las mesas de trabajo, en las que como debilidades resalta la poca operación del Modelo de Operación por Procesos, falta de ejercicios de planeación y reportes de información, mientras que las fortalezas resaltan la experiencia del personal operativo, avances en estándares de calidad y el compromiso del personal.

En cuanto los aspectos externos, se logro evidenciar que se identificaron (20) amenazas frente a (14) oportunidades entre las que se destacan como amenazas la operación de acueductos veredales, sanciones por impuestos mientras que como oportunidades resaltan prestación de nuevos servicios, alianzas estratégicas y el fortalecimiento en la presentación en proyectos de inversión.

4.1. Análisis de Indicador Único Sectorial (IUS)

El Indicador Único Sectorial, fue definido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que determina el nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y que su medición se publica de manera anual. De igual forma, el nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado por área de prestación del servicio – APS, permite identificar fortalezas o debilidades en proceso de prestación del servicio. Su calificación se realiza mediante la evaluación de ocho dimensiones que se detallan a continuación:

- Calidad del Servicio
- Eficiencia en la Operación
- Gobierno y Transparencia
- Eficiencia en la Planificación de las Inversiones



- Eficiencia en la Gestión Empresarial
- Gestión Tarifaria
- Sostenibilidad Ambiental
- Sostenibilidad Financiera

Con la siguiente escala de valoración:

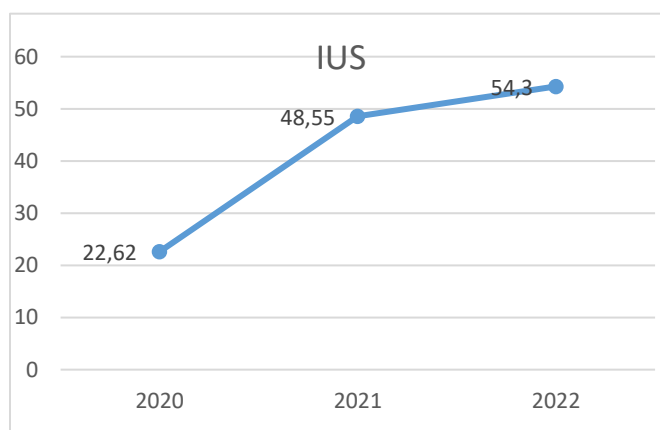
Ilustración 2. Escala de Valoración del IUS

Riesgo bajo:	$90 < IUS \leq 100$
Riesgo medio bajo:	$80 < IUS \leq 90$
Riesgo medio:	$60 < IUS \leq 80$
Riesgo medio alto *:	$30 < IUS \leq 60$
Riesgo alto *:	$0 \leq IUS \leq 30$

Fuente: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

En caso de que el prestador de servicios obtenga Riesgo Medio y Riesgo Medio Alto deberán elaborar un tablero de acciones de mejora con el propósito de disminuir el nivel de riesgo. Por lo anterior, se hizo analizar los resultados obtenidos por EMPOAGUAS E.S.P., en este indicador:

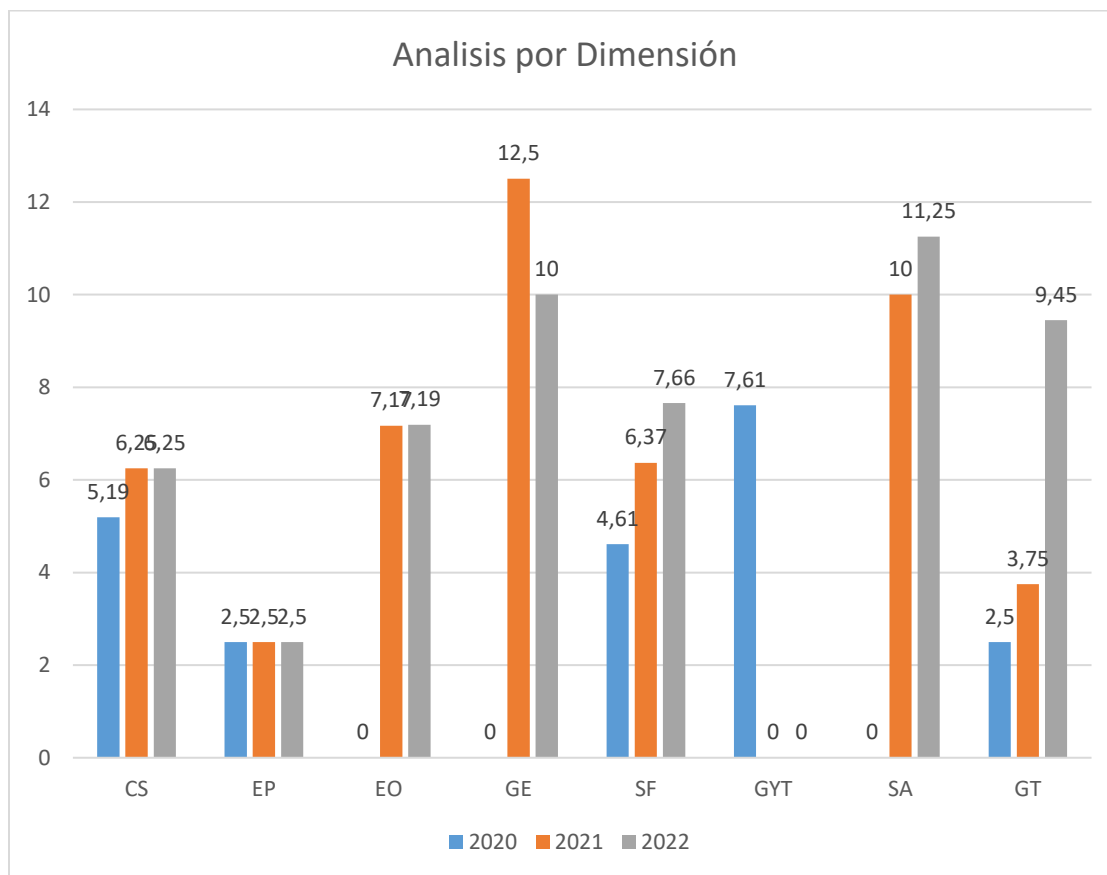
Gráfica 1. Comportamiento del IUS en EMPOAGUAS E.S.P.



Fuente: Superservicios

De la gráfica anterior se puede inferir que el comportamiento de este indicador viene en crecimiento en comparación al año 2020, pero que según la tabla de valoración se encuentra en **Riesgo Medio Alto**, es decir, requiere la formulación del tablero de acciones de mejora. Adicionalmente, se realizó un análisis de las dimensiones que lo componen que se relaciona en la siguiente gráfica:

Gráfica 1. Análisis por Dimensión del IUS



Fuente: Elaboración Propia

De la gráfica anterior, se puede inferir que las dimensiones que se deben fortalecer son las de Eficiencia de Planificación en las Inversiones que viene con un comportamiento constante, por su parte la dimensión de Gobierno y Transparencia durante dos años seguidos esta en cero, mientras que las otras dimensiones vienen con un comportamiento positivo aumentando su calificación.

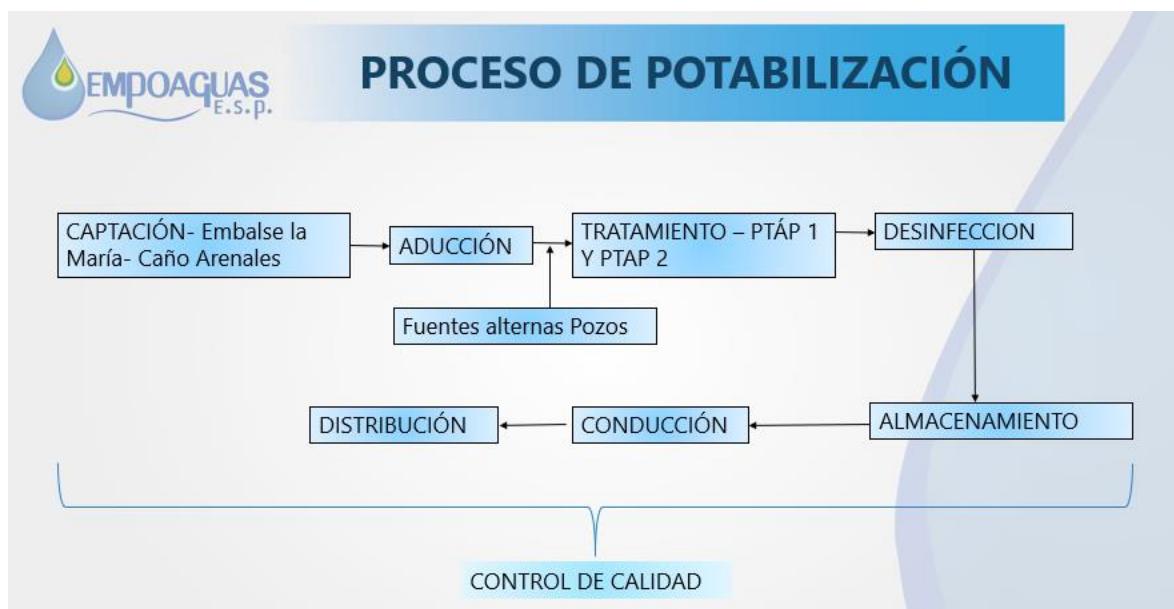
4.2. Estado Actual del Sistema de Acueducto del Sistema por Componentes

La Subgerencia Técnico Operativa como encargada de los principales procesos misionales realizó el siguiente análisis por componentes.

- **Sistema de Acueducto**

Se presenta el proceso de potabilización del agua, con se relaciona en la siguiente ilustración:

Ilustración 3. Proceso de Potabilización del Agua



Fuente: Subgerencia Técnico Operativa

El proceso inicia con la captación de agua desde el Embalse La María, este es de tipo artificial alimentado por Caño Arenales, de 35000 m³ aproximados de capacidad de almacenamiento, enmarcado en 89,5 Ha para protección del recurso hídrico, cuenta con una bocatoma lateral de 50L/s que evidencia avanzado estado de deterioro. El caudal concesionado por la autoridad ambiental equivale a 108L/s, el cual es insuficiente para garantizar la cobertura del servicio de acueducto al 100% de los domicilios del casco urbano de San José del Guaviare.

Ilustración 4. Embalse La María



Fuente: Comunicaciones EMPOAGUAS E.S.P.

Posteriormente, inicia la etapa de aducción cuenta con 7,5 Km de red aducción de 20" y 16" en PVC RDE 21, que conducen el agua desde la bocatoma hasta las instalaciones de EMPOAGUAS ESP, en donde se mide diariamente el caudal captado, en la que se identifica que se hace necesario realizar un mantenimiento debido a la antigüedad del sistema. Adicionalmente, la empresa cuenta con dos Pozos perforados con pre-tratamiento y en operación dentro de sus instalaciones. Funcionan como fuente de respaldo como plan de contingencia por el riesgo de sequía de la fuente de abastecimiento principal que cuentan con un Caudal concesionado pozo 1: 18 L/s y pozo 2: 17,5 L/s.

Adicionalmente, cuenta con dos plantas de tratamiento con la siguiente descripción planta de tratamiento numero uno convencional, con caudal de diseño de 45L/s, optimizada en el año 2014 y la segunda planta de tratamiento con caudal de diseño de 45L/s, en operación desde el año 2008. En temas de desinfección, se cuenta con una caseta de cloración con inyección de gas cloro en balas de 68 kg y con un equipo de respaldo de desinfección que requiere una instalación optima.

En la fase de conducción, tiene un sistema de llenado del tanque elevado se hace a través de la línea de conducción con la operación de dos bombas de 75HP, y un generador diésel de respaldo, posteriormente se continúa con el almacenamiento del agua para lo que se cuenta con dos tanques semienterrados de 565 m³, otro de 1880 m³ y un tanque elevado de 32 metros de altura y 500m³ de capacidad. Finalizando con la distribución que se divide en tres distritos de manejo y control (DMC), es una red de aprox. 109 Km que cuenta con 64 hidrantes y 8 puntos de muestreo de calidad del agua.

- **Control de Calidad del Agua**

Para el control de calidad del agua se cuenta con un laboratorio fisicoquímico y uno microbiológico para análisis periódicos de muestras de agua captada, de proceso y distribuida. El laboratorio de control de calidad aprobado por el Instituto Nacional de Salud (INS), cuenta con un 86% de implementación de los estándares de calidad, y participa en todos los ciclos PICCAP del INS.

- **Sistema de Alcantarillado**

EMPOAGUAS E.S.P. como operador de la infraestructura y redes para la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado en el casco urbano del municipio de san José, cuenta con 5 estaciones elevadoras de aguas residuales para su optimización y correcta descarga al punto de disposición final al río Guaviare, Un total de 80.8 Km de redes y 1.180 pozos de inspección. Para una cobertura del 97.46%. A continuación, se detallan las estaciones de bombeo:

- **Estación Sur Occidente:** Esta estación se encuentra operando con una sola bomba desde el 10 marzo del año 2020 lo cual ha generado muchos inconvenientes en su operación y el rebosamiento de aguas residuales en este sector.
- **Estación Potrero Doña Mary:** Esta estación se encuentra operando en condiciones óptimas, con bombas y equipos de control electrónico nuevos.
- **Estación Coopsagua:** Esta estación se encuentra en funcionamiento operando a media capacidad instalada, en el mes de diciembre del 2023 se presentó daño de una de las bombas,
- **Estación Torres Villa Andrea:** Esta estación es de menor capacidad y se encuentra operando en óptimas condiciones se realiza monitoreo y control de operación de manera permanente, limpieza de rejillas de cribado y revisión del sistema de control electrónico
- **Estaciones De Mitigación:** Estas se construyeron como plan de mitigación del sistema de alcantarillado de los barrios del sur y occidente, Debido al hundimiento de los pozos de inspección de la red perimetral principal que genero el colapso de toda la red y el rebosamiento y vertimiento de aguas recúdales en distintos sectores de los barrios del sur y noroccidente. Se encuentra en operación la subestación Celestino Mutis La del primero de mayo esta fura de operación, se requiere succión y limpieza del Foso eyector con equipo Vactor para ponerla a operar.

4.3. Análisis de Comportamiento Comercial



La Subgerencia Comercial, es la encargada de la atención al cliente, proceso de facturación, cartera entre otros procesos. En este acápite se presentarán la descripción de distintos procesos:

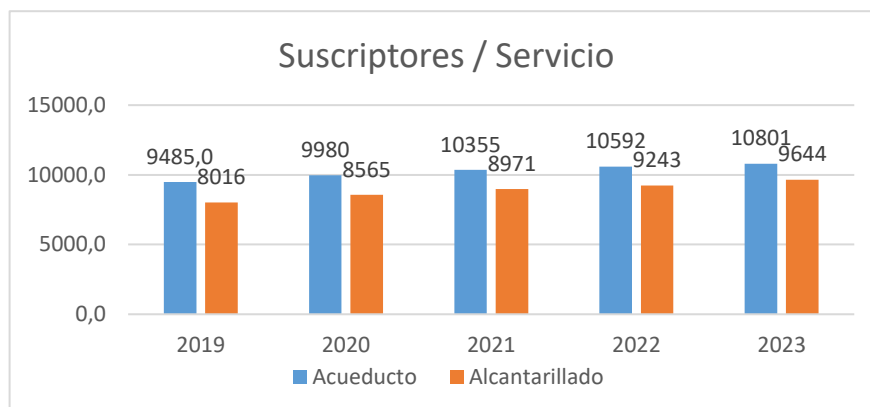
Gráfica 2. Comportamiento de Suscriptores por Año



Fuente: Subgerencia Comercial

De la gráfica anterior, se puede evidenciar el crecimiento de suscriptores en la empresa de acueducto y alcantarillado que en la actualidad con corte a 2023 cuenta con 11.550 suscriptores. De igual forma, se hace el análisis de suscriptores por servicio en la siguiente gráfica:

Gráfica 3. Relación Suscriptores por Servicio

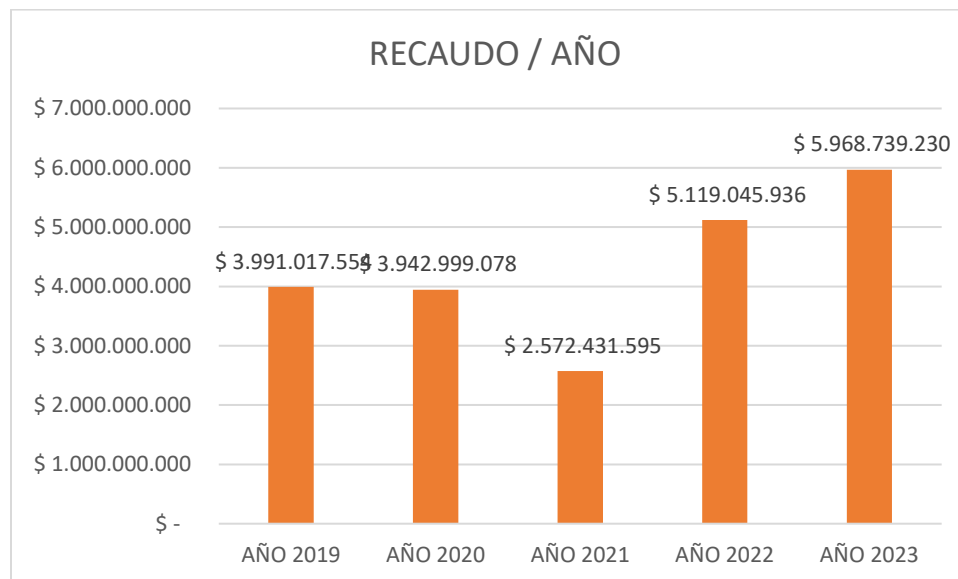


Fuente: Subgerencia Comercial

Al realizar el análisis de los suscriptores por servicio, se evidencia que se tienen más suscriptores para acueducto que para alcantarillado identificando que se hace necesario reducir esa brecha entre servicios. Hasta el año 2023 la diferencia de suscriptores por servicio es de 1157 suscriptores.

En cuanto al recaudo se presenta el análisis por año, en la siguiente gráfica:

Gráfica 4. Comportamiento de Recaudo/ Año



Fuente: Subgerencia Comercial

En cuanto al recaudo se evidencia que viene en un comportamiento positivo, teniendo en cuenta que año a año presenta un aumento, si bien en el año 2021 presento una reducción notable para los siguientes años la tendencia es alza.

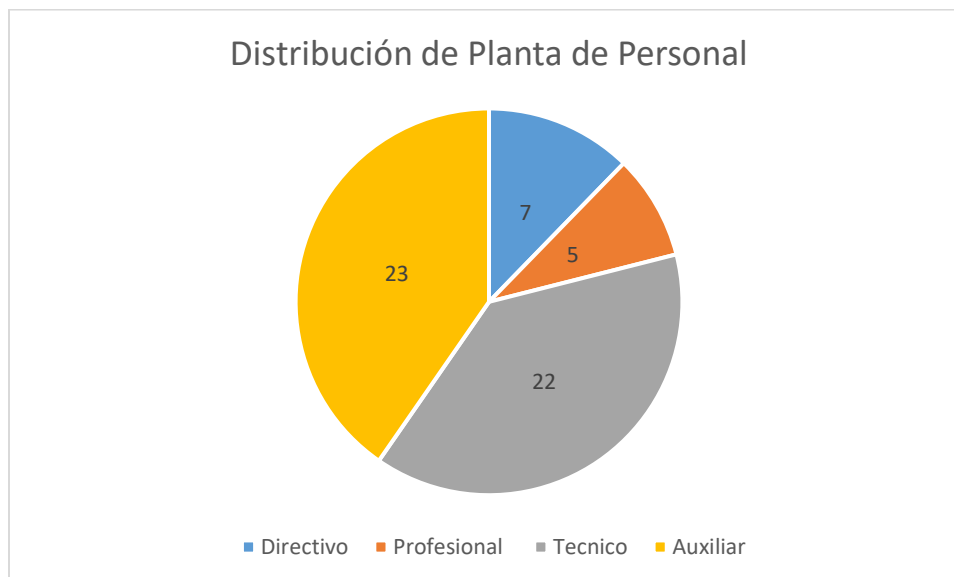
4.4. Análisis de Comportamiento Administrativo

La Subgerencia Administrativa y Financiera es la encargada del liderar los procesos administrativos, talento humano, financieros, archivo, seguridad y salud en el trabajo, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión entre otros temas. En cuanto, al diagnóstico se detalla a continuación:

- **Talento Humano**

La planta de personal que se encuentra aprobada mediante el Acuerdo N° 005 de 2023, cuenta con (57) cargos los cuales se distribuyen de la siguiente forma:

Gráfica 5. Distribución de Planta de Personal



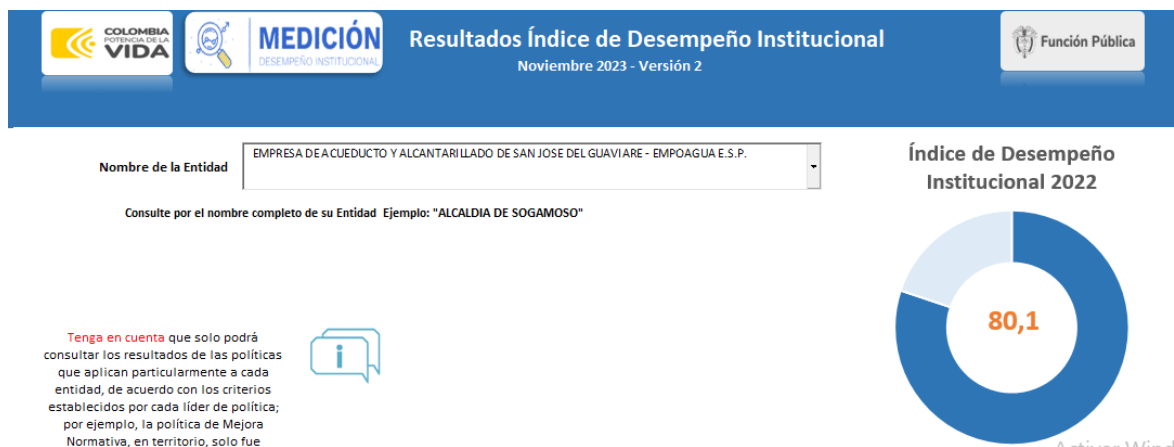
Fuente: Talento Humano

En la planta de persona el nivel directivo corresponde al (12 %) con (7) cargos, el profesional equivale al (9%) que corresponde a (5) cargos, seguido del nivel técnico con (39%) con (22) cargos y por ultimo con (23) cargos el nivel asistencial que es igual al (40 %) de la planta de personal de EMPOAGUAS E.S.P., los cargos de nivel directo son aquellos que ostentan el título de servidores públicos y los demás son considerados como trabajadores oficiales debido a que son vinculados mediante contrato laboral.

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

Este modelo es propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante el Decreto 1499 de 2017 y que fue adoptado por la Entidad en el año 2018, que en la actualidad cuenta con un Índice de Desempeño Instruccional de:

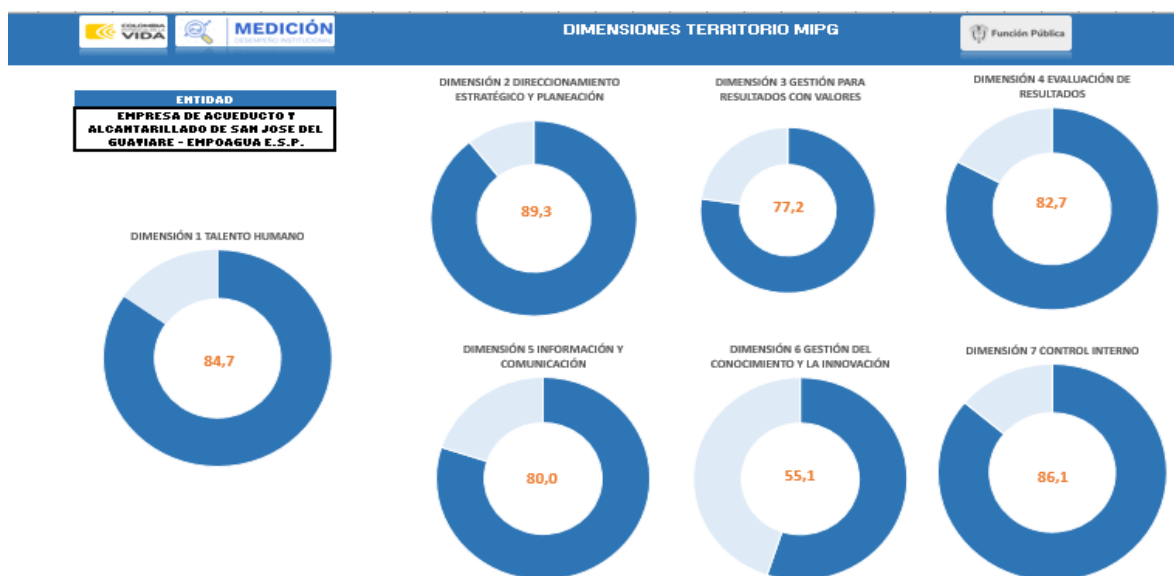
Ilustración 5. Índice de Desempeño Institucional



Fuente: DAFP

En la actualidad, se cuenta con un Índice de Desempeño Institucional de 80.1 puntos, siendo de las entidades del Departamento del Guaviare la que mejor puntaje tiene según los resultados emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. A continuación, se presentan los índices de desempeño institucional por dimensiones:

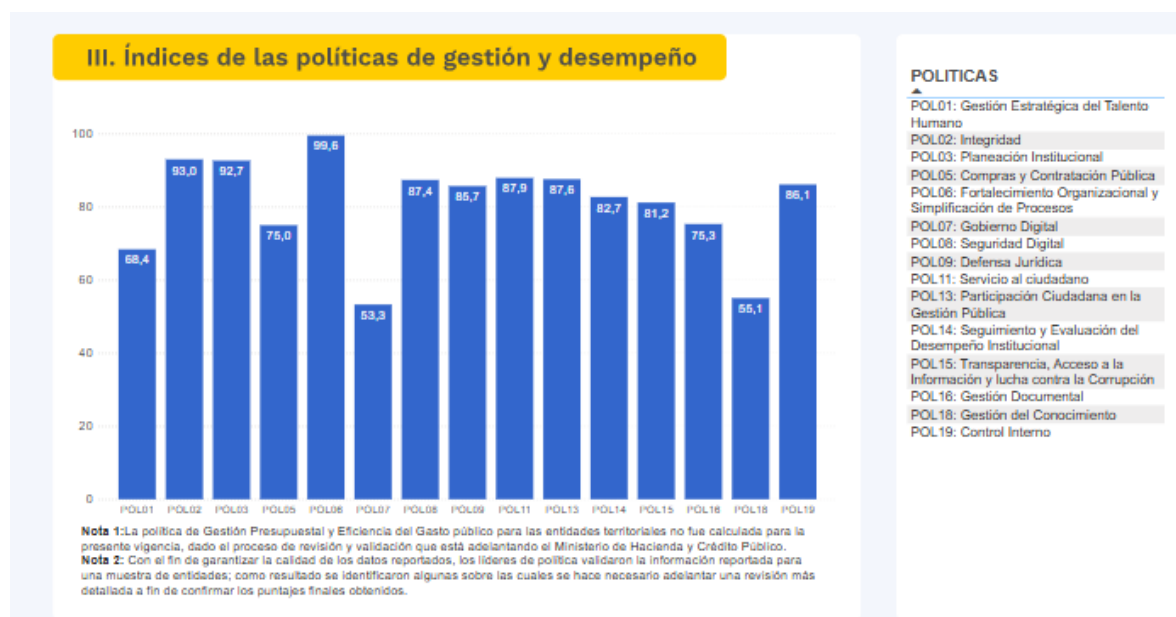
Ilustración 6. Índice de Desempeño Institucional por Dimensiones



Fuente: DAFP

Al revisar, los índices obtenidos son positivos teniendo en cuenta que los puntajes están por encima de los 60 puntos, el caso de la Dimensión de Gestión de Conocimiento y la Innovación cuenta con un puntaje de 55,1 puntos en el que se hace necesario aumentar esfuerzos para su implementación. En cuanto, a las políticas de desempeño institucional se obtuvieron los siguientes resultados:

Ilustración 7. Índices de las Políticas de gestión y desempeño



Fuente: DAFP

De esta ilustración se puede inferir que la política con un mejor índice de desempeño es la de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, las políticas con menor índice de desempeño son las de gobierno digital y la gestión de conocimiento por lo que se requiere fortalecer las acciones para el cumplimiento.

- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST**

El SG-SST está basado en el Decreto 1072 de 2015 en el que se establecimiento de lineamientos para el sector trabajo y la Resolución 0312 de 2019 en el que se establecen los estándares mínimos para la implementación de este sistema de gestión. En la actualidad, el sistema de gestión se cuenta con un porcentaje 100% en su implementación, según la auditoria realizada por el Ministerio del Trabajo.

5. Cultura Organizacional

La cultura organizacional se define como el conjunto de principios, normas, valores, actitudes y experiencias compartidas por los colaboradores de una empresa, estando directamente relacionada con el talento humano y el buen desempeño de las organizaciones. Por ende, se compone por la misión, la visión y los valores corporativos. Con el fin de generar mayor apropiación y comprensión de la filosofía organizacional, que caracteriza cada valor corporativo de los colaboradores para el cumplimiento de la misión y visión.

A continuación, se detalla la plataforma estratégica de la entidad:

5.1. Misión

“La empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS E.S.P., brinda sus servicios con calidad y eficiencia, mediante el mejoramiento continuo a través del uso apropiado de la tecnología, motivando y capacitando a sus colaboradores, para contribuir al progreso de la comunidad y al cuidado del medio ambiente.”

5.2. Visión

“EMPOAGUAS E.S.P., en el año 2030 será una empresa reconocida por su liderazgo y competitividad en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado con calidad, cobertura y continuidad, mostrando alto nivel de excelencia en el Departamento del Guaviare; Orientada a la modernización, adopción de buenas prácticas, personal capacitado y preservación del medio ambiente buscando satisfacer las necesidades de sus suscriptores.”

5.3. Valores Corporativos

Los valores corporativos, están definidos por el código de integridad que propuesto por el DAFP y adoptado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, que se detallan a continuación:

HONESTIDAD: Cada trabajador de EMPOAGUAS E.S.P., actuará siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPECTO: Cada trabajador de EMPOAGUAS ESP reconocerá, valorará y tratará de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Los trabajadores de EMPOAGUAS E.S.P., deben ser conscientes de la importancia de su rol como servidor público y su disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan o en sus labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cada trabajador de EMPOAGUAS E.S.P., debe cumplir con deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

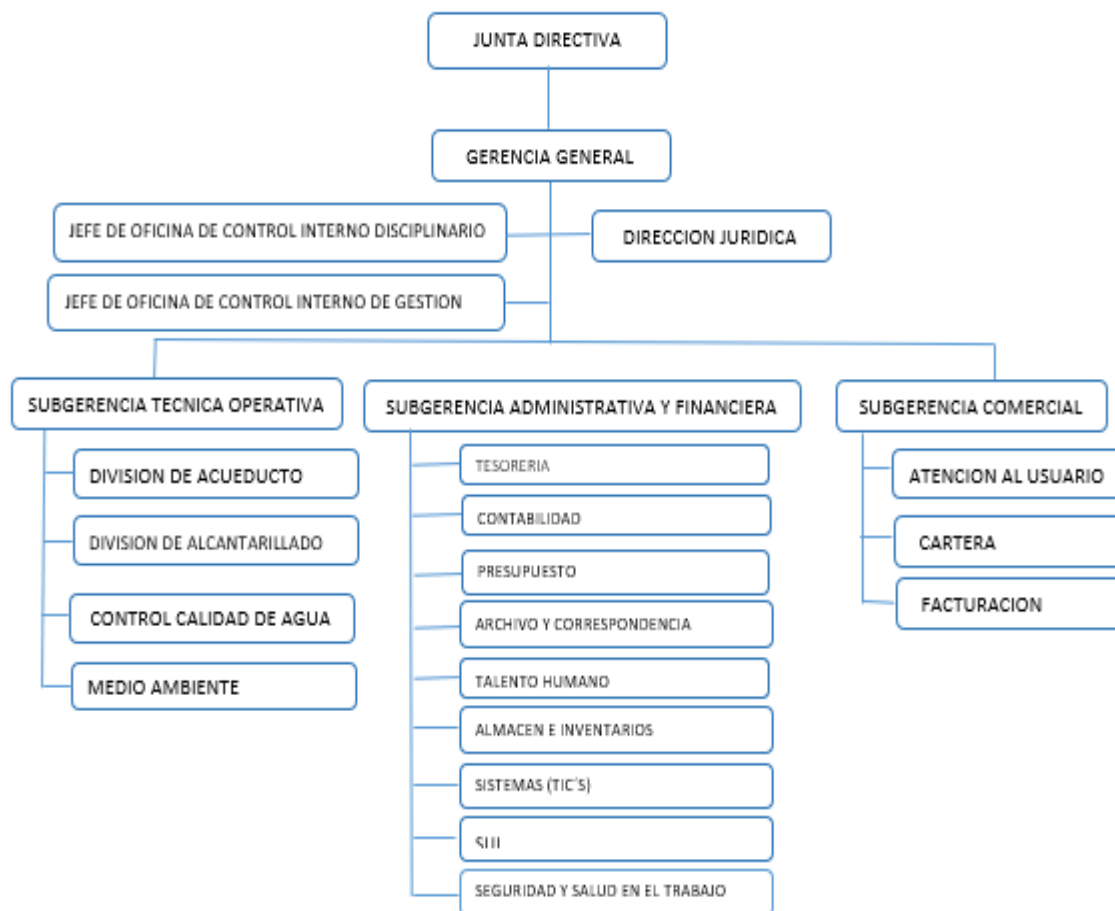
JUSTICIA: Las actuaciones de los trabajadores de EMPOAGUAS E.S.P., deberán ser con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

5.4. Estructura Orgánica

EMPOAGUAS E.S.P., cuenta con una estructura administrativa en cabeza de la Junta Directiva, liderada por el Gerente General, cuenta con tres dependencias centrales como lo son la Subgerencia Administrativa y Financiera encargada de gestionar y administrar los recursos financieros y talento humano para garantizar la operación y suministros que requieran la Gerencia General y la demás subgerencias; la Subgerencia Operativa su función es coordinar y disponer los recursos técnicos y humanos para garantizar la operación y prestación de servicios de acueducto y alcantarillado; la Subgerencia Comercial es la responsable de la atención de suscriptores, generación de espacios de comunicación con la comunidad, coordinación y control de la facturación y cobro de recursos por los servicios prestados.

Adicionalmente, la empresa cuenta con oficinas para la gestión estratégica de la entidad entre las que se encuentran la Oficina de Control Interno de Gestión quien ejerce la evaluación independiente a las acciones de la empresa, la Oficina de Control Interno Disciplinario quien ejerce la titularidad de la potestad disciplinaria en la entidad y la Dirección Jurídica quien se encarga de la defensa judicial y la gestión contractual de la entidad.

Ilustración 8. Organigrama de EMPOAGUAS E.S.P.

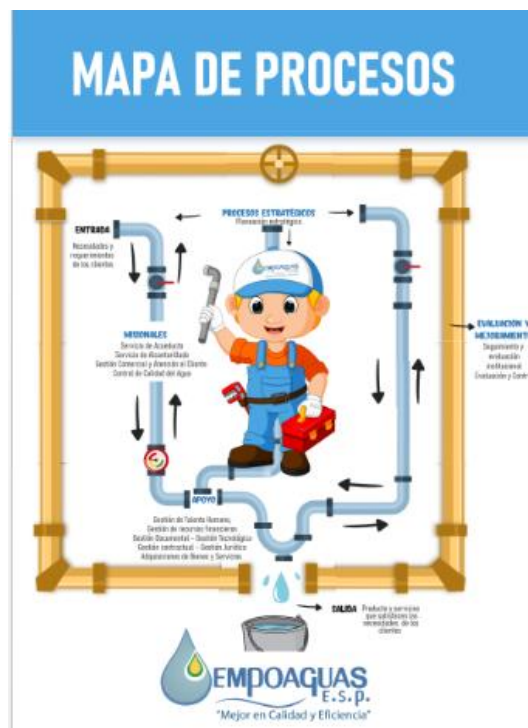


Fuente: Empoaguas E.S.P.

5.5. Mapa De Procesos

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, considera importa que su funcionalidad parta desde el Modelo de Operación por Procesos que fue adoptada en el año 2020, que se detalla a continuación:

Ilustración 9. Mapa de Procesos



Fuente: Empoaguas E.S.P.

6. Componente Estratégico

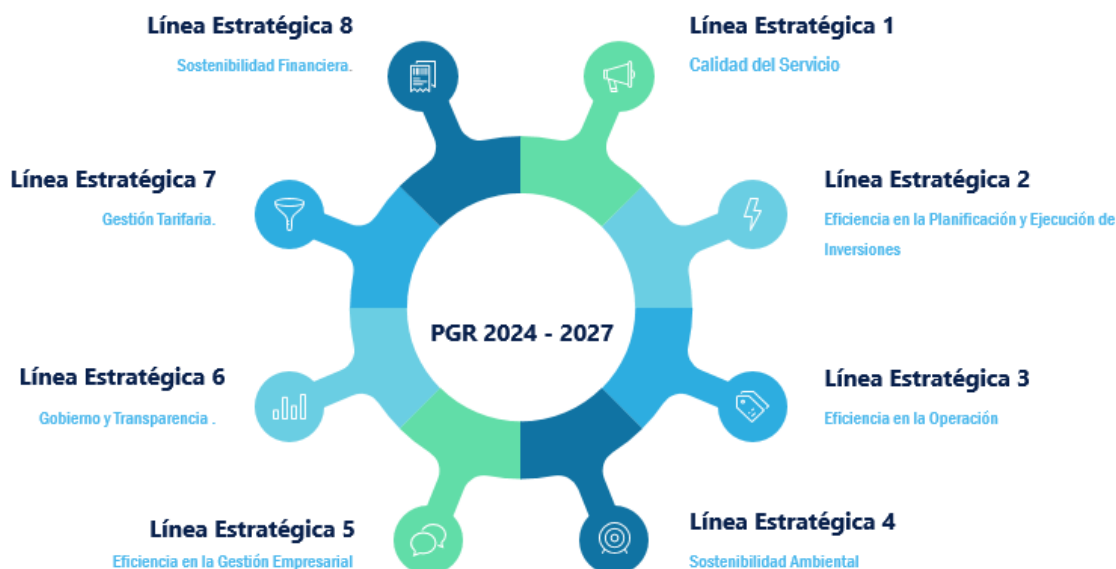
La definición del componente estratégico debe reflejar de forma clara lo que la empresa desea lograr en un determinado tiempo, mediante el establecimiento de líneas y objetivos estratégicos, estrategias, programas, proyectos, metas e indicadores que orientaran la planificación de la empresa de forma estratégica.

De acuerdo, con el análisis del marco normativo, la revisión del contexto estratégico, la evaluación del plan de gestión anterior, el plan operativo de inversiones y la información obtenida en las mesas de trabajo, se definió que el plan estará orientado por líneas estratégicas, programas y/o proyectos, indicadores de productos y metas de cuatrefeño, esto teniendo como referencia las dimensiones por el indicador único sectorial establece, como se detalla en el siguiente gráfico:



		Proceso: Planeación Estratégica	Código: PL-PE-DO03-04
		Documento: Plan de Gestión y Resultados	Vesión: 04
			Fecha: 30/07/2024
			Página 28 de 33

Ilustración 10. Componente Estratégico PGR 204-2027



Fuente: Elaboración Propia

Línea Estratégica 1. Calidad del Servicio: En esta línea estratégica se contemplan temas como la calidad total en la prestación del servicio y la atención del usuario.

Línea Estratégica 2. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de las Inversiones: En esta línea estratégica se contemplan temas como la planificación de inversiones por sistema y el seguimiento a su ejecución.

Línea Estratégica 3. Eficiencia en la Operación: Esta línea estratégica contempla acciones que garanticen la buena prestación del servicio en la entidad.

Línea Estratégica 4. Sostenibilidad Ambiental: En esta línea estratégica se contempla las acciones que realiza la empresa para mitigar los impactos ambientales que generan su operación.

Línea Estratégica 5. Eficiencia en la Gestión Empresarial: En esta línea estratégica contempla acciones que fortalezcan la plataforma estratégica de la entidad.

Línea Estratégica 6. Gobierno y Transparencia: En esta línea estratégica se desarrollarán acciones que garanticen el principio de transparencia y rendición de cuentas de la entidad.

Línea Estratégica 7. Sostenibilidad Financiera: Contemplan actividades que cooperen a mantener la sostenibilidad financiera de la entidad.

Línea Estratégica 8. Gestión Tarifaria: Esta línea estratégica contempla acciones que mejoren la prestación del servicio y se articulen con la estimación tarifaria de la entidad.

Adicionalmente de estas líneas estratégicas se desprenden proyectos, metas-productos e indicadores, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3. Estructura Estratégica

Tipo	Cantidad
Línea Estratégica	8
Proyectos	15
Meta – Producto	63
Indicadores	56

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se presenta en detalle el mapa de la estrategia del Plan de Gestión y Resultados por línea estratégica:

Tabla 4. Mapa Estratégico del PGR 2024 -2027

Línea Estratégica	CS	EP	EO	SA	EGE	GYT	GT	SF
Proyectos	3	3	1	1	3	2	1	2
Meta - Producto	14	14	4	7	9	5	5	5
Indicadores	8	10	8	6	8	5	8	2

Fuente: Elaboración Propia

Con base en la definición estratégica y mapa de cada línea estratégica se estructuró la síntesis estratégica donde se visualizan las ocho líneas estratégicas y los quince proyectos que consolidan el Plan Gestión y Resultados 2024-2027. Esto se consolida en un documento anexo a este. A su vez, el Plan de Gestión y Resultados deberá ser desagregado en Planes de Acción Institucional por año.

7. Medición y Seguimiento al Plan de Gestión y Resultados

El seguimiento y evaluación es importante para el mejoramiento continuo de la entidad, en ese sentido, la medición del cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados sirve como estrategia para tomar decisiones basadas en evidencias, la medición de los indicadores será a través del Tablero de Control y el seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción Institucional, en el que se define las acciones estratégicas que dan cumplimiento a la plataforma estratégica definida, a los planes institucionales y estratégicos asociados al cumplimiento del Decreto 612 de 2018 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión y responden a la capacidad real de la Empresa en términos de recursos financieros, físicos, humanos, tecnológicos y de infraestructura.

Adicionalmente, estos resultados deberán ser presentados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se rendirán informes ante la Junta Directiva de la Entidad. Para hacer esta evaluación de forma cuantitativa, se hace necesario definir parámetros de control, se reportará en el Tablero de Control y a su vez se define la siguiente escala valorativa.

Tabla 5. Escala Valorativa Cumplimiento del Plan

Parámetro	Logro	Acción
Satisfactorio	Mayor o igual al 90%	Mantener
Suficiente	Entre el 75% y el 89 %	Prevenir
Deficiente	Menor o Igual al 74%	Mejorar

Fuente: Elaboración Propia

8. Contribución al Plan de Desarrollo Municipal "Trabajando Juntos por San José del Guaviare" 2024 -2027

Mediante el Acuerdo N° 006 de 2024 "Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo del Municipio de San José del Guaviare", para el Municipio de San José del Guaviare bajo la premisa "Trabajando Juntos por San José del Guaviare" para el cuatrienio 2024-2027". Este documento es la hoja de ruta para el desarrollo del Municipio.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, desde su rol como entidad descentralizada del orden municipal, contemplo dentro de su

componente estratégico acciones que contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a continuación, se detallan la articulación:

SECTOR: VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

PROGRAMA: Transformando la calidad de vida a través del acceso a servicios públicos de primera necesidad.

Tabla 6. Metas de Plan de Desarrollo 2024 -2027

Producto	Descripción	Indicador de producto	Unidad medida	Línea Base	Meta de producto	Descripción Meta producto	Secretaría Responsable
Servicio de apoyo financiero a los planes, programas y proyectos de Agua Potable y Saneamiento Básico	Financiación o Cofinanciación a planes, programas y proyectos relacionados con Agua Potable y Saneamiento Básico	Proyectos de acueducto, alcantarillado y aseo apoyados financieramente	Número	0	4	Realizar la construcción de proyectos de agua potable y saneamiento básico en el área rural y urbana	Secretaría de Obras públicas
Servicio de apoyo financiero para subsidios al consumo en los servicios públicos domiciliarios	Los subsidios al consumo están destinados a satisfacer necesidades básicas de los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 en el servicio público domiciliario de acueducto, alcantarillado y aseo.	Usuarios beneficiados con subsidios al consumo	Número	12.000	12.000	Garantizar los subsidios de agua potable y saneamiento básico en el municipio	Secretaría de Obras públicas

Fuente: Alcaldía Municipal de San José del Guaviare

9. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los objetivos de Desarrollo Sostenible son una apuesta de las Organización de las Naciones Unidas Con el propósito de realizar un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En ese sentido, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare contemplo dentro de su componente estratégico acciones que contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a continuación, se detallan la articulación:

Ilustración 11. Contribución a los ODS



Fuente: Elaboración Propia

En la grafica anterior, se muestra la contribución de este Plan al cumplimiento de los ODS, en la siguiente tabla se muestra la relación:

Tabla 7. Articulación con los ODS

Objetivos Desarrollo Sostenible		Líneas Estratégica PGR
3. Salud y Bienestar	3.9. Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo	Calidad del Servicio
6. Agua Limpia y Saneamiento	6.1 De aquí a 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos	Calidad del Servicio
	6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial	Eficiencia en la Operación
	6.6 De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos	Sostenibilidad Ambiental
	6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento	Eficiencia en la Gestión Empresarial
11. Ciudades y Comunidades Sostenibles	11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales	Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones
12. Producción y Consumo Responsable	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales	Sostenibilidad Ambiental

13. Acción Climática	13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países	Sostenibilidad Ambiental
	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana	
15. Vida de Ecosistemas Terrestres	15.1 Para 2020, velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales	Sostenibilidad Ambiental
	15.2 Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial	Sostenibilidad Ambiental

Fuente: Elaboración Propia

ORIGINAL FIRMADO
LUIS ORLANDO CASTRO ACOSTA
Gerente

Elaboró: Angie Katherinne Duarte Suarez	Revisó: Sandra Milena Correa Medina	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
AREA: Administrativa y Financiera CARGO: Profesional de Apoyo	AREA: Subgerencia Administrativa y Financiera CARGO: Subgerente	Acta No.007/2024
Fecha: 30/07/2024	Justificación: Actualización de Documento	

HISTORIAL DEL CAMBIO		FECHA	CÓDIGO	VERSIÓN
DESCRIPCIÓN	Creación del Documento	03/03/2013	DO-01-PE-GG-PR1	01
	Actualización de Documento	28/02/2016	D1- PE-GG-02	02
	Actualización de Documento	25/01/2020	PL-PE-DO03-03	03
	Actualización de Documento	30/07/2024	PL-PE-DO03-04	04