

**INFORME DE III SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION
2017 CON CORTE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2017**

ALCANCE

Actividades programadas en el Plan de Acción para la vigencia 2017, con corte a 30 de septiembre.

OBJETIVOS

Realizar el seguimiento al Plan de Acción con corte a 30 de septiembre de 2017, tomando como base las actividades, responsables e indicadores descritos en él, analizando el desempeño institucional para la toma adecuada y responsable de decisiones.

METODOLOGIA

Dando cumplimiento al Programa Anual de Auditoria, se realizó visita a la Oficina Asesora de Planeación con el objeto de obtener evidencia suficiente, confiable, relevante y útil que le permita a la Oficina de Control Interno fundamentar sus opiniones, conclusiones y recomendaciones para el seguimiento del Plan de Acción con corte a 30 de septiembre de 2017. Al realizar la verificación, se utilizó la técnica de "Observación" la cual consiste en cerciorarse de ciertos hechos y circunstancias relacionadas con las acciones y actividades presentadas en el Plan de Acción. Las conclusiones y recomendaciones generadas quedan plasmadas en el presente informe y lo evidenciado y observado por parte de la OCI, queda soportado en el anexo al mismo.

CONCLUSIONES

En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, la oficina de Control Interno evidenció la publicación del Plan de Acción en la página web de la entidad.

Una vez realizado el seguimiento se puede determinar que el porcentaje de cumplimiento por Perspectiva, acumulado al tercer trimestre de 2017, es el siguiente:

PERSPECTIVAS	CUMPLIMIENTO
1. Financiera	101%
2. Procesos	61%
3. Servicio al Cliente	58%
4. Administrativo	88%
Total Avance del Plan	77%

Perspectiva	Objetivo Institucional	Nombre de Actividad	Cumplimiento	Porcentaje de Avance
1. FINANCIERA	Aumentar la solidez y sostenibilidad financiera de la empresa	Mejorar la capacidad de generación de caja a partir de la operación	860	101%
		Aumentar la eficiencia del recaudo de la empresa	96%	102%
		Ampliar el portafolio de servicios de la empresa	1	100%
	Realizar una gestión efectiva de cartera	Implementación de planes de financiación	1	100%
		Establecer programa de fidelización de pagos	1	100%

Perspectiva	Objetivo Institucional	Nombre de Actividad	Cumplimiento	Porcentaje de Avance
2. CLIENTE	Medir e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y el índice de percepción de la empresa	Realizar encuestas de percepción ciudadana	100	149%
		Realizar encuestas de satisfacción del cliente	150	149%
		Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios y el índice de percepción de la empresa	67%	112%

Mejorar la atención de los usuarios / clientes, brindando soluciones ajustadas a sus necesidades y comprometidos con la calidad de los servicios.	Implementar y/o adecuar una oficina de atención al público de la empresa en el municipio	0	0%
	Implementar el acceso y el pago de facturas electrónicas en la página web de la empresa	0	0%
	Implementar o institucionalizar una extensión o punto de atención personalizado exclusivo para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)	0	0%
	Realizar eventos de presencia institucional y fortalecimiento de la participación ciudadana en los barrios del municipio	1	100%
	Creación de la oficina de comunicaciones e imagen corporativa de la Empresa	0	0%
	Desarrollo e implementación de la política de responsabilidad social empresarial RSE	Se actualizó	10%

Perspectiva	Objetivo Institucional	Nombre de Actividad	Cumplimiento	Porcentaje de Avance
3. PROCESOS	Ampliar y garantizar la cobertura en agua potable, invirtiendo en la rehabilitación, mantenimiento y expansión de la infraestructura, incluyendo obras requeridas para el tratamiento del agua	Ampliar, optimizar y/o reponer 3.000 metros lineales la red de acueducto urbano	2.438	271%
		Realizar optimizaciones al sistema de acueducto urbano del municipio de San Gil	0	0%
		Ejecutar cuatro (4) estrategias diseñadas en el programa de uso eficiente y ahorro del agua AYUEDA del municipio	Se actualizó	20%
		Realizar la actualización del plan maestro del acueducto en el municipio	0	0%
		Realizar dos (2) estudios y diseños para la construcción de acueductos en el municipio	1	50%
	Fortalecer y garantizar la adecuada recolección y disposición de las aguas servidas, realizando inversiones para la rehabilitación y expansión de la infraestructura de alcantarillado.	Ampliar, optimizar, y/o reponer 6.000 metros lineales de red de alcantarillado urbano del municipio	683.67	30%
	Reducir la contaminación causada por los vertimientos domésticos e industriales que actualmente se están generando.	Realizar la revisión y/o actualización del plan de saneamiento y manejo de vertimientos del municipio	Se actualizó	20%
	Actualizar y geo referenciar las redes de acueducto y alcantarillado del municipio	Realizar la actualización del plan maestro del alcantarillado en el municipio	0	0%

Formulación y radicación de proyectos de agua potable y saneamiento básico en entidades territoriales, departamentales y del orden nacional, para la gestión de recursos	Formular y radicar proyectos de agua potable y saneamiento básico en el banco de programas y proyectos del municipio de San Gil	7	175%
	Formular y/o radicar proyectos de agua potable y saneamiento básico en entidades privadas, del orden departamental y/o nacional	3	150%
Garantizar la continua recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos generados en el municipio	Lograr la separación de los residuos sólidos en la fuente, con una cobertura del 100% de la zona urbana al finalizar el cuatrienio	10,24%	10,64%
	Realizar la implementación de tres (3) estrategias y/o programas definidos en el plan de gestión de residuos sólidos PGIRS en el municipio	3	100%
	Realizar jornadas de limpieza y recolección de inservibles	9	75%
Implementar mecanismos a través del uso de las herramientas informáticas, que permitan mejorar los procesos y procedimientos de la empresa	Reestructurar y actualizar la página web institucional de la empresa	0,20	20%
	Reestructurar la intranet corporativa de la empresa	20%	20%
Adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitiva a la empresa.	Realizar la gestión para iniciar la certificación de la Empresa en una (01) de las siguientes Normas ISO 9001:2009 y NTCGP 1000	0	0%
Mejorar el comportamiento ambiental de la comunidad del municipio de San Gil	Realizar campañas de sensibilización y concienciación ambiental dirigidas a los usuarios de la empresa	1	100%

Perspectiva	Objetivo Institucional	Nombre de Actividad	Cumplimiento	Porcentaje de Avance
4. TALENTO HUMANO	Certificar, capacitar y formar al recurso humano de la empresa para el crecimiento en el capital humano y promover el desarrollo corporativo.	Elaboración y cumplimiento del plan de capacitaciones de la empresa	1	100%
		Elaboración y cumplimiento del plan institucional de programas de seguridad y salud en el trabajo	1	100%
		Elaboración y cumplimiento del programa de bienestar social en el trabajo	1	100%
		Actualización del plan de atención de emergencias	50%	50%

La Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento al Plan de Acción a corte de 30 de septiembre de 2017, donde la Entidad presentó un avance de cumplimiento del 77% con respecto a lo programado, teniendo en cuenta lo reportado por las diferentes dependencias. Este porcentaje representa un nivel adecuado de cumplimiento del Plan de Acción de la vigencia 2017.

RECOMENDACIONES

1. Se requiere que las encuestas de percepción y satisfacción del usuario sean tabuladas y analizadas para proyectar las acciones encaminadas a mejorarlos
2. Aunque el plan se encuentra en un nivel adecuado de cumplimiento, se requiere que los responsables de las actividades que se encuentran como no iniciadas, trabajen durante el último trimestre para lograr alcanzar incrementar el porcentaje de cumplimiento del plan.
3. En cuanto a las actividades que no se alcancen a cumplir dentro de la presente vigencia, deben ser incorporadas dentro del Plan de Acción de la siguiente vigencia, para lograr cumplir el Plan Estratégico 2016-2019

CLAUDIA PATRICIA DELGADO GALAN
Jefe de la Oficina de Control Interno