



PLAN DE ACCION 2017

SEGUIMIENTO CON CORTE A 31 DE MARZO DE 2017

Nombre_Dependencia	Objetivo Institucional	Nombre de Actividad	Meta	Unidad Medida	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Fin	Periodicidad de seguimiento	Porcentaje de Avance	Observaciones
Financiera	Aumentar la solidez y sostenibilidad financiera de la empresa	Mejorar la capacidad de generación de caja a partir de la operación	850	Millones de pesos	(EBITDA calculado/ EBITDA programado)*100	1 de Abril del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	71.64%	En el primer trimestre el indicador EBITDA se situó en 690 millones, lo cual nos indica que la entidad obtiene utilidades operativas de 690 millones, es decir antes de gastos financieros, impuestos y demás gastos que no implican la salida de dinero, como son las depreciaciones
Comercialización		Aumentar la eficiencia del recaudo de la empresa	94%	Porcentaje	(Valor recaudado usuario final/Valor facturado usuario final)*100	1 de Enero del 2017	30 de Junio del 2017	Trimestral	93%	Durante el primer trimestre, se alcanzó una eficiencia en el recaudo del 93%. En los meses de enero se facturó un total de 2.334.418.845 y se recaudó un total de 2.162.056.032, lo que quiere decir que se tiene un excelente nivel de recaudo.
Comercialización		Ampliar el portafolio de servicios de la empresa	1	Número	Número de servicios adicionales establecidos	1 de Abril del 2017	30 de Junio del 2017	Trimestral	100%	El servicio de aseo implementó el servicio de limpieza urbana, el cual implica la poda de árboles, corte de césped, lavado de áreas públicas. Con este nuevo componente en el servicio de aseo, se logró incrementar los ingresos en un 24% promedio mensual los ingresos por este servicio
Comercialización	Realizar una gestión efectiva de cartera	Implementación de planes de financiación	1	Número	Número de planes implementados	1 de Abril del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	100%	Durante el primer trimestre de la presente vigencia, la oficina de antifraudes y cartera han realizado un total de 7 acuerdos de pago, con el fin de financiar las deudas de los usuarios y lograr un mejor recaudo de cartera. El valor total de estos acuerdos es de \$3.018.620, de los cuales a 31 de marzo solo han cumplido 3 por valor de 2.043.732
Comercialización		Establecer programa de fidelización de pagos	1	Número	Programa establecido	1 de Abril del 2017	30 de Junio del 2017	Trimestral	100%	A partir del mes de enero, Comercialización implementó el corte del servicio de acueducto a aquellos usuarios que se atracen en un mes en el pago del servicio, con el ánimo de aumentar el recaudo mensual y evitar el incremento de cartera; igualmente se crea una cultura de pago mensual en los usuarios
Planeación	Medir e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y el índice de percepción de la empresa	Realizar encuestas de percepción ciudadana	2	Número	(Número de encuestas realizadas/Número de encuestas programadas)*100	1 de Marzo del 2017	30 de Noviembre del 2017	Trimestral	0%	No iniciado
Planeación		Realizar encuestas de satisfacción del cliente	6	Número	(Número de encuestas realizadas/Número de encuestas programadas)*100	1 de Marzo del 2017	30 de Noviembre del 2017	Trimestral	16.70%	Durante el mes de marzo se realizó encuesta a 100 personas para medir el grado de satisfacción de los usuarios
Planeación		Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios y el índice de percepción de la empresa	60%	Porcentaje	(Porcentaje de satisfacción obtenido/Porcentaje de satisfacción programado)*100	1 de Marzo del 2017	30 de Noviembre del 2017	Trimestral	0%	No se ha realizado el análisis de las encuestas realizadas
Comercialización	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	1	Número	Oficina implementada y/o adecuada	1 de Abril del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	0%	Aunque se cuenta con un punto de atención en la Alcaldía Municipal, se está gestionando una oficina exclusiva para la atención al usuario
Sistemas		Implementar el acceso y el pago de facturas electrónicas en la página web de la empresa	1	Número	Acceso a pago electrónico implementados	1 de Abril del 2017	30 de Septiembre del 2017	Trimestral	0%	De acuerdo a lo señalado por el ingeniero de Sistemas, no es posible acceder a las facturas vía electrónica por la no autorización del dueño del software para acceder a la base de datos
Gerencia		Implementar o institucionalizar una extensión o punto de atención personalizado exclusivo para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD)	1	Número	Número de puntos de atención PQRSD implementados o institucionalizados	1 de Febrero del 2017	30 de Noviembre del 2017	Trimestral	0%	Se está gestionando la implementación de una oficina exclusiva para la atención al usuario dentro de la entidad, pero de mejor acceso para el usuario
Planeación		Realizar eventos de presencia institucional y fortalecimiento de la participación ciudadana en los barrios del municipio	1	Número	(Número de eventos realizados/Número de eventos programados)*100	18 de Julio del 2017	21 de Julio del 2017	Trimestral	75%	A partir del mes de marzo se reinició con el programa "Acuasan a tu barrio", que consiste en la visita de funcionarios de la entidad a diferentes barrios o sectores del municipio en la jornada de la mañana, para resolver las inquietudes de la comunidad, recibir PQRSD, actualizar datos de usuarios, etc. Se programaron visitas semanales, de las cuales se realizaron tres a los barrios: Centro, Coliseo y Cementerio, atendiendo un total de 25 personas
Gerencia	Mejorar la atención de los usuarios / clientes, brindando soluciones ajustadas a sus necesidades y comprometidos con la calidad de los servicios.	Creación de la oficina de comunicaciones e imagen corporativa de la Empresa	1	Número	Oficina de comunicaciones e imagen corporativa creada	1 de Febrero del 2017	30 de Noviembre del 2017	Trimestral	0%	No iniciado
Planeación		Desarrollo e implementación de la política de responsabilidad social empresarial RSE	1	Número	Política de responsabilidad social empresarial RSE desarrollada e implementada	3 de Abril del 2017	30 de Abril del 2017	Trimestral	0%	No se ha iniciado
Division Tecnica		Ampliar, optimizar y/o reponer 3.000 metros lineales la red de acueducto urbano	900	Metros lineales	(Metros de red de acueducto ampliados; optimizados y/o repuestos/metros de red de acueducto programados)*100	1 de Enero del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	78.80%	Cumpliendo con lo establecido y teniendo en cuenta que se han cambiado y/o reparado líneas de acueducto en diferentes diámetros que oxilan desde 1/2 hasta 16", a la fecha el aproximado en metros lineales serían 709,24.
División Técnica	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	Realizar optimizaciones al sistema de acueducto urbano del municipio de San Gil	1	Número	(Número de optimizaciones realizadas/Número de optimizaciones programadas)*100	1 de Enero del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	0%	No se han realizado optimizaciones al sistema de acueducto urbano del municipio de San Gil
División Técnica		Ejecutar cuatro (4) estrategias diseñadas en el programa de uso eficiente y ahorro del agua AYUEDA del municipio	1	Número	(Número de estrategias implementadas/Número de estrategias establecidas)*100	1 de Enero del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	0%	El 26 de diciembre de 2016 se radicó ante la autoridad ambiental CAS el documento de la actualización del AYUEDA para su aprobación, sin que hasta la fecha esta entidad se haya pronunciado al respecto
División Técnica		Realizar la actualización del plan maestro del acueducto en el municipio	1	Número	Plan sectorial/maestro para la prestación del servicio de acueducto formulado y actualizado	1 de Enero del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	0%	No iniciado



PLAN DE ACCION 2017

SEGUIMIENTO CON CORTE A 31 DE MARZO DE 2017

Nombre_Dependencia	Objetivo Institucional	Nombre de Actividad	Meta	Unidad Medida	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Fin	Periodicidad de seguimiento	Porcentaje de Avance	Observaciones
División Técnica		Realizar dos (2) estudios y diseños para la construcción de acueductos en el municipio	1	Número	(Número de estudios y diseños de acueductos realizados/Número de estudios y diseños de acueducto programados)*100	1 de Enero del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	50%	Se presentó 1 proyecto ante la Gobernación de Santander, pero no ha sido viabilizado: "Acueducto Bejaranas"
División Técnica	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	2250	Metros lineales	(Metros de red de alcantarillado urbano construidos/metros de red de alcantarillado programado)	1 de Enero del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	6.27%	Cumpliendo con lo establecido y teniendo en cuenta que se han cambiado y/o reparado líneas de alcantarillado en diferentes diámetros que oxilan desde 1/2 hasta 16", a la fecha el aproximado en metros inestables serían 141,1.
División Técnica	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	1	Número	Plan de saneamiento y manejo de vertimientos revisado y/o actualizado	1 de Enero del 2017	30 de Junio del 2017	Trimestral	20%	Mediante el Contrato 25 - 2017 se contrató la actualización del plan de saneamiento y manejo de vertimientos - PSMV para el municipio de San Gil, el cual una vez terminado será presentado ante la autoridad ambiental para su aprobación.
División Técnica	Actualizar y georreferenciar las redes de acueducto y alcantarillado del municipio	Realizar la actualización del plan maestro del alcantarillado en el municipio	1	Número	Plan sectorial o plan maestro de alcantarillado formulado y actualizado	1 de Enero del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	0%	No se ha iniciado
Planeación	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	4	Número	(Número de proyectos formulados y radicados/Número de proyectos programados)*100	1 de Febrero del 2017	30 de Noviembre del 2017	Trimestral	25%	Durante el primer trimestre de la presente vigencia se formuló y radició en el banco de proyectos del municipio 1 proyecto: "Sensibilización Ambiental". No ha sido viabilizado
Planeación		Formular y/o radicar proyectos de agua potable y saneamiento básico en entidades privadas, del orden departamental y/o nacional	2	Número	(Número de proyectos formulados y radicados/Número de proyectos programados)*100	1 de Febrero del 2017	30 de Noviembre del 2017	Trimestral	50%	Se presentó 1 proyecto ante la Gobernación de Santander, pero no ha sido viabilizado: "Acueducto Bejaranas"
Aseo		Lograr la separación de los residuos sólidos en la fuente, con una cobertura del 100% de la zona urbana al finalizar el cuatrienio	100%	Porcentaje	(Residuos sólidos separados en la fuente (kg/mes)/Total de residuos sólidos generados (kg/mes))*100	1 de Enero del 2017	30 de Junio del 2017	Trimestral	12.30%	2016 se implementó la campaña de Educación y Sensibilización para la Separación de R.S. desde la fuente mediante el Convenio 010/2016 con el Municipio, en el 2017 se ha mantenido el seguimiento y la recolección por separado los días lunes y viernes material orgánico, miercoles inerte, jueves en la tarde material reciclable, danco cubrimiento en los sectores desde el Mirador del Bosque de la Calle 17 entre Carrera 8 hasta Carreras 1 hasta la Quinta cubriendo los Sectores El Bosque, Carlos Martínez Silva, La Gruta, Guanenta, San Carlos, Almendros I, II, Acacias I, II, III, Acuasan, Hospital, Fatima, Pablo VI, Nuevo Pablo VI Altamira, Caracol, Paseo del Mango, llegando hasta el Sector Belas Isla, así mismo en los Restaurantes sobre la vía San Gil Bucaramanga desde el Puente Radonessi hasta la Palo Blanca. Residuos Separados 424.81 Ton. Residuos Totales 3459.040 Ton
Aseo	Garantizar la continua recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos generados en el municipio	Realizar la implementación de tres (3) estrategias y/o programas definidos en el plan de gestión de residuos sólidos PGIRS en el municipio	1	Número	(Número de estrategias implementadas/Número de estrategias definidas)*100	1 de Enero del 2017	31 de Marzo del 2017	Trimestral	100%	Se creó el grupo de comando de aseo para la recolección de residuos dispersos en las áreas públicas, se mantiene el acompañamiento de la Policía Ambiental semanalmente para buscar los responsables del abandono de los residuos e implementar el comparendo educativo y dejando historial para la futura aplicación del comparendo lucrativo. Dentro de las estrategias del plan de gestión de residuos sólidos tenemos "Capacitación y sensibilización de las instituciones y sector comercial", esta estrategia o programa se cumplió el año anterior y este trimestre realizando sensibilización a diferentes instituciones educativas y dentro de los establecimientos comerciales podemos mencionar al centro comercial el Puente, Plaza de mercado, hoteles y restaurantes de la vía Puente Ragonessi - Paloblanca. "Formación y Capacitación Académica en gestión de residuos sólidos para el personal Administrativo y técnico". Se realizó capacitación al personal administrativo y técnico de la empresa ACUASAN donde se les indicó la forma de realizar la separación de residuos sólidos domiciliarios en la fuente. "Capacitación y sensibilización de las instituciones y sector comercial por medios masivos" Por medios masivos de radio y televisión se les ha dado a conocer a los usuarios la manera de realizar la separación de residuos sólidos domiciliarios y los días de recolección de las mismas.
Aseo		Realizar jornadas de limpieza y recolección de inservibles	12	Número	(Número de jornadas realizadas/Número de jornadas programadas)*100	1 de Enero del 2017	31 de Marzo del 2017	Trimestral	25%	Se ha dado cumplimiento a la recolección de inservibles durante el trimestre con una recolección por mes, con dos vehículos tipo volqueta, dando cubrimiento a solicitudes registradas en la dependencia para el servicio del municipio, con un total de 116 usuarios beneficiados.
Sistemas	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	1	Número	Página web reestructurada y actualizada	1 de Abril del 2017	30 de Agosto del 2017	Trimestral	0%	No iniciado
Sistemas		Reestructurar la intranet corporativa de la empresa	1	Número	Intranet corporativa reestructurada	1 de Abril del 2017	30 de Mayo del 2017	Trimestral	20%	La oficina de sistemas viene trabajando en la implementación de la intranet corporativa, en este momento se tiene creado el dominio para crear el enlace en la página web de la entidad



PLAN DE ACCION 2017

SEGUIMIENTO CON CORTE A 31 DE MARZO DE 2017

Nombre_Dependencia	Objetivo Institucional	Nombre de Actividad	Meta	Unidad Medida	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Fin	Periodicidad de seguimiento	Porcentaje de Avance	Observaciones
Calidad	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	1	Número	(Número de certificaciones obtenidas/Número de certificaciones programadas)*100	1 de Junio del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	0%	No iniciado
Aseo	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	Número	(Número de campañas realizadas/Número de campañas programadas)*100	1 de Enero del 2017	31 de Diciembre del 2017	Trimestral	100%	Con el apoyo del personal se han realizado campaña de sensibilización y educación en la separación desde la fuente, presentación y disposición de residuos sólidos, por diversos sectores del municipio semanalmente y según solicitud de usuarios, Juntas de Acción Comunal con el acompañamiento de la Policía Ambiental.
Administrativa	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	Número	(Número de planes elaborados/Número de planes programados)*100	1 de Abril del 2017	30 de Junio del 2017	Trimestral	0%	El plan de capacitaciones fue proyectado por la encargada de Talento Humano, pero a 31 de marzo no ha sido aprobado por la Junta Directiva de la Entidad
Administrativa		Elaboración y cumplimiento del plan institucional de programas de seguridad y salud en el trabajo	1	Número	(Número de planes elaborados/Número de planes programados)*100	1 de Abril del 2017	30 de Junio del 2017	Trimestral	100%	El Plan Institucional de Seguridad y Salud en el Trabajo no ha sido aprobado por la Junta Directiva de la Entidad, pero durante el mes de marzo se levantó el cronograma de actividades de Seguridad y Salud en el trabajo para la vigencia 2017. De las actividades programadas, se ha desarrollado el 100% de las mismas: * Se realizó reunión con la ARL para la elaboración de la programación de las actividades para el 2017. * El 28 de marzo de la presente vigencia se realizó por parte de la ARL visita de inspección a todos los puestos de trabajo, para el levantamiento del panorama de riesgos de la entidad, del cual no se ha recibido el informe respectivo. * El día 15 de marzo se realizó capacitación al personal sobre prevención de caídas a nivel, con asistencia de 53 funcionarios. * Se han llevado a cabo las reuniones mensuales del COPASST (2), recibiendo apoyo del SISO de empresa. * Se realizó inducción en Seguridad y Salud en el trabajo al personal nuevo de la entidad, en esta actividad participaron 8 funcionarios.
Administrativa		Elaboración y cumplimiento del programa de bienestar social en el trabajo	1	Número	(Número de planes elaborados/Número de planes programados)*100	1 de Abril del 2017	30 de Junio del 2017	Trimestral	100%	Para la vigencia 2017, se proyectó programa de bienestar social en el trabajo mediante acta de Junta Directiva 003 del 9 de febrero de 2017. En cumplimiento al programa, la entidad ha desarrollado durante el primer trimestre las siguientes actividades: * Celebración de cumpleaños de los empleados que cumplieron años en los meses de enero y febrero, actividad realizada el 28 de febrero. * Jornada de baloterapia celebrada el viernes 31 de marzo * Celebración en colaboración con la Caja de Compensación Familiar, del día de la Mujer (8 de marzo) y el día del hombre (17 de marzo) * Un total de 3 funcionarios de libre nombramiento y remoción recibieron incentivos para Educación Formal y no Formal.
Administrativa		Actualización del plan de atención de emergencias	1	Número	Plan de Atención de Emergencias Actualizado	1 de Abril del 2017	30 de Junio del 2017	Trimestral	50%	En el primer trimestre se realizó la actualización del plan de Emergencias, con el acompañamiento de la ARL. Falta la aprobación por parte de la Junta Directiva, para su posterior socialización.
PORCENTAJE DE AVANCE TOTAL									48.65%	

Realizó Seguimiento CLAUDIA PATRICIA DELGADO GALAN
Jefe Oficina Asesora de Control Interno