

PERSPETIVA	DIRECTRICES	OBJETIVO ESTRATEGICO	INICIATIVA ESTRATEGICA	ACTIVIDADES	INDICADOR	LINEA BASE	META CUATRIENIO	RESPONSABLE	2016	2017	2018	2019	RECURSOS			
1. FINANCIERA	Aseguramiento económico y financiero	1.1 Mantener la rentabilidad económica para asegurar la sostenibilidad de la empresa	1.1.1	Aumentar la solidez y sostenibilidad financiera de la empresa	Mejorar la capacidad de generación de caja a partir de la operación	(EBITDA calculado/EBIDA programada)*100	ND	>4000 millones	Financiera	3000	3500	3800	4001	Recurso Humano		
					Aumentar la eficiencia del recado de la empresa	(Valor recaudado usuario final/Valor facturado usuario final)*100	92%	96%	Comercialización	93%	94%	95%	96%	Recurso Humano		
					Ampliar el portafolio de servicios de la empresa	Número de servicios adicionales establecidos	4	1	Comercialización	0	1	0	0	0	2.000.000	
			1.1.2	Realizar una gestión efectiva de cartera	Implementación de planes de financiación	Número de planes implementados	0	1	Comercialización	0	1	0	0	1.000.000		
					Establecer programa de fidelización de pagos	Programa establecido	0	1	Comercialización	0	1	0	0	4.000.000		
2. CLIENTE	Satisfacción de las necesidades de los usuarios	2.1 Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios	2.1.1	Medir e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y el índice de percepción de la empresa	Realizar encuestas de percepción ciudadana	(Número de encuestas realizadas/Número de encuestas programadas)*100	ND	7	Planeación	1	2	2	2	10.000.000		
					Realizar encuestas de satisfacción del cliente	(Número de encuestas realizadas/Número de encuestas programadas)*100	ND	21	Planeación	3	6	6	6	10.000.000		
					Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios y el índice de percepción de la empresa	(Porcentaje de satisfacción obtenido/Porcentaje de satisfacción programada)*100	ND	>80%	Planeación	50%	60%	70%	80%	5.000.000		
					Implementar y/o adecuar una oficina de atención al público de la empresa en el municipio	Oficina implementada y/o adecuada	1	1	Comercialización	0	1	0	0	0	54.000.000	
					Implementar o institucionalizar una extensión o punto de atención personalizado exclusivo para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitud y Denuncias (PQRSD)	Acceso a pago electrónico implementados	0	1	0	0	0	0	0	0	56.000.000	
				2.2 Fortalecer la percepción positiva institucional	2.2.2	Mejorar la atención de los usuarios / clientes, brindando soluciones ajustadas a sus necesidades y comportamientos con la calidad de los servicios.	Número de puros de atención PQRSD implementados o institucionalizados	0	1	Gerencia	1	0	0	0	0	120.000.000
					Realizar eventos de presencia institucional y fortalecimiento de la participación ciudadana en los barrios del municipio	(Número de eventos realizados/Número de eventos programados)*100	0	4	Planeación	1	1	1	1	1	12.000.000	
					Rediseño de imagen de marca e identidad corporativa de la Empresa	Imagen de marca e identidad rediseñada	0	1	Calidad	0	0	1	0	0	10.000.000	
					Creación de la oficina de comunicaciones e imagen corporativa de la Empresa	Oficina de comunicaciones e imagen corporativa creada	0	1	Gerencia	0	1	0	0	0	10.000.000	
					Desarrollar e implementación de la política de responsabilidad social empresarial RSE	Política de responsabilidad social empresarial RSE desarrollada e implementada	0	1	Planeación	0	1	0	0	0	0	15.000.000
3. PROCESOS	Mejoramiento continuo y eficiencia en la prestación de servicios	3.1 Ampliar y optimizar la operación y prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	3.1.1	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	(Metros de red de acueducto ampliados, optimizados y/o repuestos/metros de red de acueducto programados)*100	92.000 m	3.000 m	División Técnica	100	900	1000	1000	1.350.000.000		
					Realizar optimizaciones al sistema de acueducto urbano del municipio de San Gil	(Número de optimizaciones realizadas/Número de optimizaciones programadas)*100	2	3	División Técnica	0	1	1	1	1	500.000.000	
					Realizar la revisión y/o actualización del programa de uso eficiente y ahorro del agua ATUEDA del municipio	Número de programas revisados y/o actualizados	1	1	División Técnica	0	1	0	0	0	40.000.000	
					Ejecutar cuatro (4) estrategias diseñadas en el programa de uso eficiente y ahorro del agua ATUEDA del municipio	(Número de estrategias implementadas/Número de estrategias establecidas)*100	0	4	División Técnica	0	1	2	1	1	210.000.000	
					Realizar la actualización del plan maestro del acueducto en el municipio	Plan sectorial/maestro para la prestación del servicio de acueducto formulado y actualizado	1	1	División Técnica	0	1	0	0	0	250.000.000	
					Realizar dos (2) estudios y diseños para la construcción de acueductos en el municipio	(Número de estudios y diseños de acueductos realizados/Número de estudios y diseños de acueducto programados)*100	ND	2	División Técnica	0	1	0	1	1	200.000.000	
					Modernización de los sistemas de almacenamiento y distribución del acueducto para disminuir los índices de agua no facturada	Implementar un (01) sistema de medición en los tanques de almacenamiento y distribución de acueducto	Número de sistema de medición implementado	ND	1	Jefe de Planta y Laboratorio	0	0	1	0	0	50.000.000
			3.1.3	Fortalecer y garantizar la adecuada recolección y disposición de las aguas servidas, realizando inversiones para la rehabilitación y expansión de la infraestructura de alcantarillado.	Realizar optimizaciones al alcantarillado del municipio de San Gil	(Número de optimizaciones realizadas/Número de optimizaciones programadas)*100	1	2	División Técnica	0	0	1	1	150.000.000		
			3.1.4	Reducir la contaminación causada por los vertimientos domésticos e industriales que actualmente se están generando.	Gestión para los estudios, diseños y construcción de obras complementarias para la recuperación del río Fonce del municipio	Gestión realizada para los estudios, diseños y construcción de obras para el río Fonce	0	1	Planeación	0,5	0,5	0	0	0	25.000.000	
					Realizar la revisión y/o actualización del plan de saneamiento y manejo de vertimientos del municipio	Plan de saneamiento y manejo de vertimientos revisado y/o actualizado	ND	1	División Técnica	0	1	0	0	0	40.000.000	
					Realizar la actualización del plan maestro del alcantarillado en el municipio	Plan sectorial o plan maestro de alcantarillado formulado y actualizado	1	1	División Técnica	0	1	0	0	0	250.000.000	
			3.1.5	Actualizar y geomencionar las redes de acueducto y alcantarillado del municipio	Elaborar del catastro de redes de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Gil	Catastro de redes elaborado	0	1	División Técnica	0	0	1	0	0	100.000.000	
			3.1.6	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	(Número de proyectos formulados y radicados/Número de proyectos programados)*100	ND	16	Planeación	4	4	4	4	80.000.000		
					Formular y/o radicar proyectos de agua potable y saneamiento básico en entidades privadas, del orden departamental y/o nacional	(Número de proyectos formulados y radicados/Número de proyectos programados)*100	ND	8	Planeación	2	2	2	2	200.000.000		
					Mejorar y/o adecuar el sitio de disposición final del relleno sanitario El Cucharo.	Sitio de disposición final del relleno sanitario mejorado y/o adecuado	1	1	Aseo	0	0	1	0	0	150.000.000	
	3.1.7	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	(Residuos sólidos separados en la fuente (kg/mes)/(total de residuos sólidos generados (kg/mes))*100	0	100%	Aseo	0	100%	0	0	0	130.000.000			
			Realizar la implementación de tres (3) estrategias y/o programas definidos en el plan de gestión de residuos sólidos (PGRS) en el municipio	(Número de estrategias implementadas/Número de estrategias definidas)*100	ND	3	Aseo	0	1	1	1	1	500.000.000			
			Realizar jornadas de limpieza y recolección de inservibles	(Número de jornadas realizadas/Número de jornadas programadas)*100	6	48	Aseo	12	12	12	12	12	50.000.000			
	3.1.8	Reducir la cantidad de residuos sólidos dispuestos en el relleno sanitario El Cucharo	Construir una planta de compostaje en el relleno sanitario El Cucharo	Planta de compostaje construida	0	1	Aseo	0	0	1	0	0	1.550.000.000			
			Realizar los estudios y/o diseños para implementar un horno incinerador en el relleno sanitario El Cucharo	Estudios y/o diseños realizados	0	1	Aseo	0	0	1	0	0	50.000.000			
	3.2	Actualizar y mejorar los procesos de gestión documental de la empresa	Reorganización del Archivo Central de la empresa	Archivo central reorganizado	0	1	Archivo	0	0	1	0	0	10.000.000			
			Implementar mecanismos a través del uso de las herramientas informáticas, que permitan mejorar los procesos y procedimientos de la empresa	Crear un mecanismo automático para el respaldo de la información contable, financiera, administrativa, presupuestal, de gestión y comercial de la empresa	Mecanismo automático creado	0	1	Sistemas	1	0	0	0	2.000.000			
			Reestructurar y actualizar la página web institucional de la empresa	Página web reestructurada y actualizada	0	1	Sistemas	1	0	0	0	0	5.400.000			
			Reestructurar la intranet corporativa de la empresa	Intranet corporativa reestructurada	0	1	Sistemas	0	1	0	0	0	Recurso Humano			
	3.2	Aplicar mejores prácticas de gestión en todos los procesos, productos y servicios.	Adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca los logros, objetivos establecidos y haga más competitiva a la empresa.	Certificar a la Empresa en las Normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000	(Número de certificaciones obtenidas/Número de certificaciones programadas)*100	0	2	Calidad	0	0,5	0,5	0	0	150.000.000		
				Certificar el Laboratorio de Aguas en los lineamientos de la norma técnica de calidad - NTC - ISO/IEC 17025.	Laboratorio de aguas certificado	0	1	Jefe de Planta y Laboratorio	0	0	1	0	0	30.000.000		
				Creación e implementación de la oficina de gestión de proyectos -PMO.	Oficina creada e implementada	0	1	Planeación	0	0	1	0	0	25.000.000		
			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	(Número de campañas realizadas/Número de campañas programadas)*100	0	4	Aseo	1	1	1	1	1	120.000.000		
			Optimizar y proteger de manera efectiva los predios de propiedad de la empresa.	Reforestar 5 hectáreas de áreas de importancia ecológica y/o ecarga hídrica, de propiedad de la Empresa	(Número de hectáreas reforestadas/Número de hectáreas programadas)*100	0	5	Planeación	0	2	3	0	0	25.000.000		

4.1 TALENTO HUMANO	Personal competente y comprometido	4.1 Mejorar las competencias de los recursos humanos para el desarrollo de la empresa.	4.1.1 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	(Número de planes elaborados/Número de planes programados)*100	1	4	Administrativa	1	1	1	1	40.000.000
				Elaboración y cumplimiento del plan institucional de programas de seguridad y salud en el trabajo	(Número de planes elaborados/Número de planes programados)*100	1	4	Administrativa	1	1	1	1	150.000.000
				Elaboración y cumplimiento del programa de bienestar social en el trabajo	(Número de planes elaborados/Número de planes programados)*100	1	4	Administrativa	1	1	1	1	40.000.000
				Actualización del plan de atención de emergencias	Plan de Atención de Emergencias Actualizado	1	1	Administrativa	1	1	1	1	20.000.000