



INFORME FINAL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL PROPUESTO PARA LA VIGENCIA 2020

OFICINA DE PLANEACIÓN

ENERO 2021

Carrera 11 No. 10 – 55 Esquina – Villagorgona - Candelaria
Código Postal: 63579
Teléfono: (57 2) 2600979
www.emcandelaria.gov.co
planeacion@emcandelaria.gov.co
Candelaria – Valle Colombia

INTRODUCCIÓN

El Plan de Acción Anual es una herramienta que sintetiza los aspectos operativos relacionados con las actividades que permiten realizar los productos en la vigencia, este plan guía las actividades diarias de la entidad y el desarrollo de las mismas por cada uno de los procesos.

EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. ha venido orientando su quehacer en tres indicadores fundamentales como son las calidad, cobertura y continuidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado; y en el área administrativa hacia el ejercicio del fortalecimiento del desarrollo administrativo de manera eficiente y eficaz, para lograrlo se motiva en todas las áreas el cumplimiento de los objetivos propuestos y con ello, el mejoramiento continuo del sistema de gestión institucional.

Cada uno de los procesos presenta el reporte de las metas trazadas de forma trimestral, el cual permite evaluar y verificar el logro de los resultados obtenidos con respecto a las metas propuestas en el Plan Estratégico.

En desarrollo de lo mencionado, esta oficina presenta informe consolidado de los resultados obtenidos durante la vigencia 2020 en cuanto al cumplimiento de las metas propuestas en cada uno de los procesos, el proceso de Planeación acompaña el cumplimiento de las acciones trazadas desde cada una de las áreas, situación que se materializa en los respectivos planes de acción, lo que pone de manifiesto la necesidad de verificar su cumplimiento y con ello dejar evidenciado los avances en las gestiones realizadas.

El presente informe consolida el cumplimiento final del Plan de Acción Anual propuesto para la vigencia 2020 a saber:

1. OBJETIVO:

Informar el avance de gestión durante la vigencia 2020, a través de un formato de control y seguimiento llamado Plan de Acción, por cada procesos y realizar un análisis comparativo por cada Eje, Lo anterior, teniendo como punto de partida las actividades, metas e indicadores formulados en el Plan Estratégico “Somos Parte de Ti” y que sirve de análisis del desempeño institucional y la toma adecuada y responsable de decisiones.

CUMPLIMIENTO CONSOLIDADO DE LOS PLANES DE ACCIÓN 2020

| EJE ESTRATÉGICO | CUMPLIMIENTO NUMERO PROYECTOS |
|---------------------------|--|
| GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA | 14 |
| GESTIÓN AMBIENTAL | 3 |
| DESARROLLO ADMINISTRATIVO | 14 |
| TOTAL | 73.80 % |

Tabla N°1: Porcentaje cumplimiento de los ejes estratégicos

El resultado del consolidado total de los planes de acción es de 73.80%, siendo el Eje de Gestión Ambiental el que cumplió el 100% de sus metas, seguido del Eje de Gestión Técnica Operativa con un cumplimiento del 87.5%, siendo el servicio de alcantarillado como el de mayor impacto durante la vigencia, por otro lado el Eje Desarrollo Administrativo obtuvo un 63.63% debido a que el cumplimiento obligatorio del Decreto 457 de 2020 “Por el cual se impartieron instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19” y en especial el aislamiento obligatorio, obligaron a la entidad a postergar varias actividades, que requerían trabajo de campo.

A continuación, se relaciona el análisis de cada Eje Estratégico, de acuerdo a los resultados de los indicadores reportados a la oficina de planeación y el análisis realizado con los líderes de procesos en el Comité Institucional de la entidad.

2. EJE TÉCNICO OPERATIVO:

El avance promedio logrado del Eje Técnico Operativo de los servicios de acueducto y alcantarillado durante la vigencia 2020 fue del 87.5%.

El servicio de acueducto tuvo un cumplimiento del 75%, debido a que no se realizaron dos productos y/o actividades programadas para esta vigencia.

Para el servicio de alcantarillado se ejecutaron todos los productos y/o actividades equivalentes al 100% durante la vigencia 2020.

De acuerdo con la estructura del plan estratégico se presenta en detalle cada uno de los Programas, Sub-Programas, Productos y/o actividades con su respectiva meta, resultado y cumplimiento porcentual.

✓ **2.1 PROGRAMA: Calidad Acueducto (GOP.PR. AC.01)**

2.1.1 Seguimiento IRCA (GOP.SBPR.AC.01)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Hacer el seguimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, según la normatividad vigente en los corregimientos donde opera la entidad el servicio de acueducto

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 95 | 95 | 100% |

La meta fue cumplida durante la vigencia 2020 en un 100%, porque se tomaron todas las muestras proyectadas.

2.1.2 Programación de Purgas (GOP.SBPR.AC.02)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar programación de purgas en los puntos muertos del sistema de acueducto en los Corregimientos donde opera el servicio

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 84 | 85 | 100% |

La meta fue cumplida durante la vigencia 2020 en un 100%, se realizaron todas las purgas programadas en los diferentes corregimientos en donde opera la entidad con el servicio de acueducto, adicionalmente se ejecutó una purga adicional a las programadas.

2.1.3 Instalación válvulas de purgas (GOP.SBPR.AC.03)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Adquirir e Instalar válvulas para el purgado de la red en los Corregimiento donde opera la entidad el servicio de acueducto.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 10 | 10 | 100% |

La meta fue cumplida durante la vigencia 2020 en un 100%, se instalaron las válvulas en diferentes corregimientos, permitiendo el drenaje y evacuación de sólidos en los puntos muertos en la red de acueducto.

2.1.4 Estudio y Optimización Planta de Tratamiento de Agua Potable (GOP.SBPR.AC.04)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar Estudio y Optimización Planta de Tratamiento de Agua Potable del Corregimiento el Cabuyal.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 0 | 0% |

Esta meta no fue cumplida debido a que la ejecución de la misma depende de la firma de un convenio interadministrativo con la administración Municipal, quienes aúnan esfuerzos para mejorar la calidad del servicio del agua en el

Corregimiento el Cabuyal, el mismo no se pudo firmar, teniendo en cuenta que la ejecución de obras estuvo suspendida hasta el mes de septiembre, en cumplimiento del aislamiento obligatorio, en ese sentido, esta actividad será reprogramada en el plan de acción vigencia 2021.

2.1.5 Mantenimiento tanque de almacenamiento de agua (GOP.SBPR.AC.05)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Programación y ejecución de mantenimientos preventivos en los tanques de almacenamiento de agua para consumo humano, en los Corregimiento en donde opera la entidad.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 8 | 5 | 62.5% |

El incumplimiento de esta meta se vio afectada porque el lavado de los tanques elevados de los corregimientos de Buchitolo y el Cabuyal no se pudieron realizar debido a la presencia de colmenas de abejas, situación que debe ser atendida por un experto, en tal sentido, se ha solicitado a la Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Económico y a la oficina de Gestión del Riesgo, que procedan al traslado de las colmenas, situación que a la fecha no está resuelta.

✓ **2.2. Continuidad Acueducto (GOP.PR.AC.02)**

2.2.1 Mantenimientos eléctrico (preventivos y correctivos) sistema acueducto (GOP.SBPR.AC.06)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos a los sistemas de acueducto tales como (tableros eléctricos, bombas, luminarias, acometida eléctrica, estaciones reguladoras de presión etc.) en los Corregimientos en donde opera la entidad.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 18 | 18 | 100% |

La meta fue cumplida durante la vigencia 2020 en un 100%, se ejecutaron diferentes mantenimientos en el sistema de rebombeo ubicado en San Joaquín y el sistema de bombeo del Corregimiento el Cabuyal, actividades que fueron tanto correctivas como preventivas.

2.2.2 Disminuir el IANC (GOP.SBPR.AC.07)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Campañas de búsqueda de fugas imperceptibles en los Corregimiento donde opera la entidad el servicio de acueducto

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Con el objetivo principal de disminuir el índice de agua no contabilizada y aprovechando las excavaciones para la construcción de la doble calzada Cali – Cavasa, se realizó la inspección en sitios en los cuales se tienen accesorios sobre la tubería de 14”, es así, como se pudo encontrar dos fugas imperceptibles, una en la unión rápida de 8” en la red que cruza la vía en el sector de Cavasa, y otra fuga imperceptible en las uniones universales de 14” en la tee de derivación para el hidrante ubicado en la entrada principal del Corregimiento El Carmelo, situaciones que fueron corregidas, logrando cumplir la meta durante la vigencia 2020 en un 100%.

✓ **2.3 Cobertura Acueducto (GOP.PR.AC.03)**

2.3.1 Reposición y ampliación de Redes de Distribución (GOP.SBPR.AC.11)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Reposición y ampliación de Redes de Distribución.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 0 | 0% |

Esta meta no fue ejecutada durante la vigencia teniendo en cuenta que la ejecución de obras estuvo suspendida hasta el mes de septiembre, acatando las medidas de aislamiento obligatorio, en el marco de la emergencia sanitaria, ocasionado por el covid 19, en ese sentido esta actividad será reprogramada en el Plan de Acción 2021.

✓ **2.4 Calidad Alcantarillado (GOP.PR.AL.01)**

2.4.1 Seguimiento al cumplimiento de la norma de vertimiento (GOP.SBPR.AL.01)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Hacer seguimiento a los usuarios que deben cumplir la norma de vertimiento 0631 de 2015.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

2.4.2 Actualización cronograma PSMV (GOP.SBPR.AL.03)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: conciliar con la autoridad ambiental y el ente territorial los compromisos no cumplidos y adquiridos en los PSMV aprobados.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 2 | 2 | 100% |

El cumplimiento de este logro requiere la participación de otros actores, los responsables en ejecutar y hacer seguimiento de las actividades que hacen parte del plan de saneamiento y manejo de vertimientos son; la Administración Municipal, Vallecaucana de Aguas y la CVC, es preciso indicar que EMCANDELARIA S.A.S E.S.P, en el informe de empalme con la actual administración solicitó que se incorporara al Plan de Desarrollo del municipio las obras y compromisos adquiridos en los PSMV.

La Gerencia EMCANDELARIA S.A.S E.S.P, radicó ante la entidad ambiental el informe de verificación de cumplimiento de los compromisos adquiridos en los PSMV y las acciones realizadas en los Corregimientos de El Carmelo y El Tiple.

2.4.3 Seguimiento vertimientos propios (GOP.SBPR.AL.04)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realiza muestreo a las dos descargas de la PTAR CAVASA.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Se realiza caracterización de los dos puntos de descargar en la PTAR del corregimiento del Carmelo con un laboratorio certificado, permitiendo así, cumplir al 100% la meta planteada.

✓ **2.5 Continuidad Alcantarillado (GOP.PR.AL.02)**

2.5.1 Mantenimientos preventivos de redes de alcantarillado (GOP.SBPR.AL.08)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Programación y ejecución de mantenimientos preventivos en las redes del sistema de alcantarillado, en los Corregimiento en donde opera la entidad.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Durante la vigencia 2020 se ejecutaron alrededor de unos (268) mantenimientos preventivos y correctivo en las redes del sistema de alcantarillado con la técnica de sondeo manual en los Corregimiento de Villagorgona, El Cabuyal, El Carmelo, El tiple y Buchitolo.

Adicionalmente se ejecutó contrato de prestación de servicios para hacer mantenimiento a las redes de alcantarillado sanitario con equipo de lavado presión succión, se realizaron (214) horas en mantenimiento preventivo de las Redes de Alcantarillado en los corregimientos antes mencionados, logrando así el cumplimiento del 100% de la meta.

2.5.2 Mantenimientos eléctrico (preventivos y correctivos) sistema alcantarillado (GOP.SBPR.AL.09)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos a los sistemas de alcantarillado tales como (tableros eléctricos de las estaciones de bombeo, bombas, luminarias, acometida eléctrica etc.) en los corregimientos en donde opera la entidad.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 4 | 6 | 100% |

Durante la vigencia 2020 se ejecutaron labores de mantenimiento eléctrico preventivo y correctivo a las estaciones de bombeo de los sistemas de alcantarillado tales como (tableros eléctricos, bombas, luminarias, acometida eléctrica etc.) en los Corregimientos del Carmelo (PTAR Carmelo) y Villagorgona (EBAR La Victoria), meta que fue cumplida en un 100%, adicionalmente se realizaron dos actividades más de las programadas, lo anterior obedece a la que la temporada invernal obligo a realizar mantenimientos correctivos, adicionales.

2.5.3 Reposición tapas de alcantarillado (GOP.SBPR.AL.10)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Reponer las tapas de cámaras de inspección que se encuentren en mal estado, de los corregimientos en donde opera el servicio de alcantarillado.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 50 | 75 | 100% |

Se realizó las reposiciones de tapas de cámaras de inspección que se encontraban en mal estado en los corregimientos de Villagorgona, Tiple, Carmelo y el Cabuyal, adicionalmente se repusieron (25) tapas de más a las programadas en la meta inicial, acorde a la necesidad encontrada.

2.5.4 Reposición de las Redes de Recolección y Transporte de las Aguas Residuales (GOP.SBPR.AL.10).

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar la reposición de tramos de alcantarillado que se encuentra deteriorado o cumplan con su vida útil, con el fin de normalizar el servicio de alcantarillado a los usuarios afectados por las obstrucciones que se presentan por el deterioro de estos, en los corregimientos donde opera la entidad.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Se ejecutó la Reposición de redes de alcantarillado en el corregimiento el Tiple en la carrera 7 entre calle 7 y 8, calle 7 entre carrera 7 y 8, calle 5 con carrera 6 y emisor final, proyecto que beneficio a una población objetivo de 335 personas.

✓ **2.6 Cobertura Alcantarillado (GOP.PR.AL.03)**

2.6.1 Ampliación de las redes de recolección y Transporte de las aguas residuales (GOP.SBPR.AL.13)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar la ampliación de tramos de alcantarillado, con el fin de normalizar el servicio de alcantarillado a los usuarios afectados por las obstrucciones que se presentan por el deterioro de estos, en los corregimientos en donde opera la entidad.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Se ejecutó la construcción de una red de alcantarillado en el barrio el Amparo del corregimiento el Tiple, beneficiando una población objetivo de 148 personas.

3. EJE GESTIÓN AMBIENTAL:

El Eje Gestión Ambiental cumplió el 100% de las metas establecidas durante la vigencia 2020, De acuerdo con la estructura del plan estratégico se presenta en detalle cada uno de los Programas, Sub-Programas, Productos y/o actividades con su respectiva meta, resultado y cumplimiento porcentual.

✓ **3.1 Campañas De Gestión Ambiental (GAM.PR.01)**

3.1.1 Campañas de sensibilización y buen manejo del agua potable y saneamiento básico (GAM.SBPR.01)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar campañas de sensibilización y buen manejo del agua potable y saneamiento básico.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 8 | 8 | 100% |

En la ejecución de esta actividad y por motivos de la emergencia sanitaria (COVID 19), se decidió articular las visitas del PSMV con las campañas de sensibilización y buen manejo del agua potable en todos los corregimientos donde opera la entidad, adicionalmente enfocándonos en la realización de campañas, se utilizaron medios digitales que son publicadas en nuestros sitios oficiales como el Fan Page y Pagina web, a través de videos les explicamos a los usuarios como realizar buen manejo de agua potable y saneamiento básico, a nivel presencial se visitó el sector comercial o usuarios no domésticos, con el fin de dar a conocer la importancia del cuidado del acueducto y Alcantarillado.

<https://www.facebook.com/EmcandelariaESP>

3.1.2 Actividades de responsabilidad social y con el medio ambiente (GAM.SBPR.01)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar limpieza en los puntos de descarga de las aguas residuales.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Se realizó la limpieza del canal y punto de descarga perteneciente a los corregimientos del Carmelo y San Joaquín ubicado en la PTAR, la limpieza del punto de descarga del corregimiento del Cabuyal, cumpliendo en un 100% la meta propuesta.

✓ **3.2 Implementación Plan De Olores (GAM.PR.02)**

3.2.1 Ejecución del Plan de Reducción Integral de Olores Ofensivos (PRIO) (GAM.SBPR.02).

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar limpieza de diques de las lagunas y cerramiento en arborización en la PTAR del corregimiento el Carmelo.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Se realizó la siembra de árboles (SWINGLEA) en 900 ml en el área perimetral de la PTAR del Corregimiento el Carmelo, que tendrán la función de barrera viva, y los arbustos como la CADMIA y el JAZMÍN realizarán la función de generar buenos olores y contrarrestar los malos olores, si llegaran a producirse.

4. EJE DESARROLLO ADMINISTRATIVO:

Este Eje se cumplió en un 63.63%, algunas de las metas establecidas fueron postergadas, en cumplimiento del aislamiento obligatorio declarado por la Emergencia Sanitaria ocasionada por el Covid 19, teniendo en cuenta que requerían trabajo de campo y seguimiento personalizado a algunas actividades, lo anterior teniendo en cuenta los protocolos de seguridad establecidos al interior de la empresa. De acuerdo con la estructura del plan estratégico se presenta en detalle

cada uno de los Programas, Sub-Programas, Productos y/o actividades con su respectiva meta, resultado y cumplimiento porcentual.

✓ **4.1. Fortalecimiento de la Función Administrativa y Posicionamiento de la Misma (DAD.PR.01)**

4.1.1. Campañas de Comunicación (DAD.SBPR.01)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar campañas de Emcandelaria en tu barrio.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 10 | 10 | 100% |

Durante la vigencia se realizaron todas las actividades para Emcandelaria en tu barrio, algunas de forma presencial en los corregimientos en donde opera la entidad y otros de forma virtual mediante piezas comunicativas que podrán evidenciar en nuestro Fan Page Oficial, a pesar de la emergencia sanitaria por COVID 19 se logró el cumplimiento total.

<https://www.facebook.com/EmcandelariaESP>

4.1.2. Rediseño Administrativo (DAD.SBPR.02)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: realizar rediseño administrativo.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 0 | 0% |

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria y dando cumplimiento del Decreto 457 del 22 de marzo del 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”, muchas actividades no se desarrollaron por que se requerían contacto directo con el personal, en ese sentido esta actividad será reprogramada en el Plan de Acción 2021.

4.1.3 Implementación de Diseño Administrativo (DAD.SBPR.03)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: realizar implementación del diseño administrativo.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 0 | 0% |

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria y dando cumplimiento del Decreto 457 del 22 de marzo del 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”, muchas actividades no se desarrollaron por que se requerían contacto directo con el personal, en ese sentido esta actividad será reprogramada en el Plan de Acción 2021.

4.1.4 Control Interno Contable (DAD.SBPR.05)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar la actualización el Control interno contable.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Esta meta se cumplió el 100% ya que se elaboró del informe de control interno Contable rendido ante el ente de control.

4.1.5 Política de Daño Antijurídico. (DAD.SBPR.06)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Actualizar la Política de daño antijurídico.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Esta actividad no estaba programada para esta vigencia, pero teniendo en cuenta que algunas actividades administrativas que requerían entrevistas, evaluación de puestos de trabajo y en sí, contacto directo con el empleado, fueron reprogramadas, se tomó la decisión de adelantar las que fueran objeto de estudios y pudiera realizarse de manera virtual.

4.1.6 Reglamento Interno de Trabajo. (DAD.SBPR.08)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Actualizar el Reglamento interno de trabajo.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 0 | 0% |

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria y dando cumplimiento del Decreto 457 del 22 de marzo del 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”, algunas actividades como el rediseño Administrativo no se ejecutaron, esta actividad tampoco pudo hacerse, por que dependían del rediseño institucional, en ese sentido esta actividad será reprogramada en el Plan de Acción 2021.

✓ 4.2 Fortalecimiento del Talento Humano (DAD.PR.02)

4.2.1 Capacitaciones, Inducción y Re inducción y de Bienestar e Incentivos (DAD.SBPR.09)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar diferentes capacitaciones al personal operativo y administrativo de la entidad, inducción y re inducción y ejecutar el plan bienestar e incentivos.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 29 | 16 | 55% |

Meta que se vio afectada por el cumplimiento del Decreto 457 de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público” por lo que se adelantaron las capacitaciones que podían hacerse de manera virtual.

4.2.2 Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST (DAD.SBPR.10)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar las diferentes actividades que abarca el SG-SST acorde a la Ley.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 65 | 62 | 95% |

Meta que se vio afectada por el cumplimiento del Decreto 457 de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público” en dos actividades puntuales por que se requerían contacto directo con el personal, en ese sentido esta actividad será reprogramada en el Plan de Acción 2021.

✓ **4.3 MIPG (DAD.PR.03)**

4.3.1 MIPG (DAD.SBPR.11)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: implementación y seguimiento a la medición de la gestión y desempeño institucional.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 4 | 4 | 100% |

El cumplimiento de esta meta fue del 100% debido ya que se actualizaron y se crearon las políticas institucionales del modelo integrado de planeación y gestión de la entidad, adicionalmente se aplicaron los instrumentos de autodiagnóstico como herramienta de apoyo generados por la función pública.

✓ **4.4 Disminución de la Perdida de Agua No Facturada (DAD.PR.04)**

4.4.1 Visitas de Conexiones Erradas (DAD.SBPR.12)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar las visitas a los usuarios que presenten conexiones erradas.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 480 | 441 | 92% |

Se desarrollaron diferentes visitas a los usuarios que presuntamente presenten conexiones clandestinas y/o erradas, el cumplimiento de esta meta fue casi del 100%, el poco incumplimiento se debió a las pocas visitas realizadas en el inicio de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19.

4.4.2 Revisión de Críticas (DAD.SBPR.13)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar las visitas generadas como de resultado de la lectura con altos y bajos consumos de los usuarios.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 12 | 8 | 67% |

Meta que se vio afectada por el cumplimiento del Decreto 457 de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público” las actividades a desarrollar son al momento en que se efectúa la facturación del mes a mes y los tres primeros meses de la emergencia no se desarrolló esta actividad.

4.4.3 Elaborar Nuevo Censo y Ruta de Usuarios (DAD.SBPR.14)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar el nuevo censo y ruta de los usuarios.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 2 | 0 | 0% |

Debido a la emergencia sanitaria y dando cumplimiento del Decreto 457 del 22 de marzo del 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”, las actividades no se desarrollaron por que se requerían contacto directo con los usuarios, el objetivo era realizar visitas personalizadas en cada vivienda, en ese sentido esta actividad será reprogramada en el Plan de Acción 2021.

4.4.4 Actualización Catastro de Usuarios (DAD.SBPR.15)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar la actualización del catastro de los usuarios de la entidad.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 0 | 0% |

Al no existir un censo de usuarios, no se podría realizar el catastro, en ese sentido esta actividad será reprogramada en el Plan de Acción 2021.

4.4.5 Implementar Micro Medición (DAD.SBPR.16)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar la implementación de micro medición en el corregimiento el Cabuyal.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 100 | 0 | 0% |

Esta actividad se vio afectada por que no se realizó la obra de la planta de tratamiento del corregimiento el Cabuyal, en ese sentido esta actividad será reprogramada en el Plan de Acción 2021.

4.4.6 Revisión y Actualización de Grandes Consumidores (Macro Medición y Vertimiento) (DAD.SBPR.17)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Revisión y actualización de grandes consumidores (macro medición y aforos en el sistema alcantarillado) en los corregimientos en donde opera la entidad.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Se realizó la actualización de cuatro grandes consumidores lo que permitió identificar los consumos reales, meta cumplida durante la vigencia 2020 en un 100%.

4.4.7 Disminuir el Índice de Agua no Facturada (DAD.SBPR.18)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Se implementará la toma de lectura digital.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Se adquirieron equipos para la toma de lectura digital, lo que permitirá minimizar los errores en digitación y que la información sea inmediata en el área de facturación.

✓ **4.5 GESTIÓN EFECTIVA DE CARTERA (DAD.PR.05)**

4.5.1 Cobro Persuasivo a Morosos (DAD.SBPR.19)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar el cobro persuasivo a morosos de la entidad.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 12 | 0 | 0% |

En el comité contable aclara que al no existir un catastro de usuarios actualizado no se puede generar cobro persuasivo por que para esta acción se requiere una información clara y precisa de cada usuario, en ese sentido esta actividad será reprogramada en el Plan de Acción 2021, una vez se realice el catastro de usuarios.

4.5.2 Disminuir la cartera (DAD.SBPR.20)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar actividades de acuerdos de pago, saneamiento contable y prescripción de cartera.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 0 | 0% |

Para dar cumplimiento al 100% de esta actividad, se requiere realizar el producto anterior “realizar cobro persuasivo a morosos”, sin embargo, durante la vigencia 2020 se realizaron (94) acuerdos de pago y de acuerdo con la normatividad y políticas contables se realizó el deterioro de cartera durante la vigencia 2020, en ese sentido esta actividad será reprogramada en el próximo Plan de Acción 2021.

✓ **4.6 ATENCION AL USUARIO (DAD.PR.06)**

4.6.1 servicios complementarios acordé a resolución (DAD.SBPR.21)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Se adoptará un Acto Administrativo mediante el cual se incluyan servicios complementarios.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Se adopta la resolución No. 074 Del 15 de diciembre del año 2020, en la cual quedaron incluidos los servicios complementarios que presta la entidad.

4.6.2 Nuevos Mecanismos de Pago de los Usuarios (DAD.SBPR.22)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Gestionar ante entidades financieras ampliación cobertura de puntos de pago, botón de PSE y servicio de APP.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|----------------|----------------------|----------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

Se realizaron diferentes actividades para el cumplimiento de esta meta como el pago PSE y ampliación de cobertura en puntos de pago, cumpliendo así el 100% de esta meta.

4.6.3 Implementar el Gobierno Digital (DAD.SBPR.23)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Implementación gobierno digital (actualización portal web - línea gratuita, call center y APP).

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1 | 1 | 100% |

En la implementación de Gobierno Digital se obtuvieron grandes avances como el rediseño de la página web, implementación de mecanismos de atención al usuario como la implementación del chat, actualización del formulario de diligenciamiento de PQRSD, la implementación de WhatsApp, modificación del botón de contáctenos, implementación del botón de transparencia y acceso a la información, se agregó el correo de notificaciones y adicional se agregó en la parte inferior de la página web todo lo de ley.

4.6.4 Encuestas de Satisfacción a Usuarios (DAD.SBPR.24)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar encuestas de satisfacción a usuarios mediante mecanismos de PQRSD

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 600 | 0 | 0% |

Esta meta estaba programa hacerse de manera presencial casa a casa de los usuarios que visitan la entidad para instaurar su PRQ y así determinar como fue la atención, con ocasión a la emergencia sanitaria y el aislamiento obligatorio se reprogramo para la próxima vigencia.

4.6.5 Sensibilización en Temas de Fraudes (DAD.SBPR.26)

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Realizar campañas de sensibilización con acompañamiento de la policía nacional (código de policía) por recurrentes conexiones clandestinas y fraudes.

| Meta en número | Resultados en número | Cumplimiento en porcentaje |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 8 | 8 | 100% |

Teniendo en cuenta la gran importancia el buen uso de agua en los diferentes corregimientos, realizamos campañas digitales que son publicadas en nuestros sitios oficiales como el Fan page y Pagina web, además de sensibilizaciones de manera presencial al sector del comercio, a través de diferentes piezas publicitarias les explicamos a los usuarios la importancia de tomar conciencia y denunciar los posibles fraudes que puedan conocer.