



# INFORME FINAL DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN ANUAL PROPUESTO PARA LA VIGENCIA 2021

OFICINA DE PLANEACIÓN  
ENERO 2022



CON  
**EXPERIENCIA  
AVANZAMOS**



## **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 la 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 2021 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 2021 a saber:

## **1. OBJETIVO:**

Informar el avance de gestión durante la vigencia 2021, a través de un formato de control y seguimiento llamado Plan de Acción por cada uno de los 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 2021**

<b>EJE ESTRATÉGICO</b>	<b>NUMERO PROYECTOS</b>
GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA	<b>16</b>
GESTIÓN AMBIENTAL	<b>2</b>
DESARROLLO ADMINISTRATIVO	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>98.43 %</b>

Tabla N°1: Porcentaje cumplimiento de los ejes estratégicos

El resultado del consolidado total de los planes de acción es de 98.43%, siendo el Eje de Gestión Ambiental el que cumplió el 100% de sus metas, seguido del Eje Desarrollo Administrativo obtuvo un 98% de cumplimiento y el Eje de Gestión Técnica Operativa con un cumplimiento del 95.19%, siendo el servicio de alcantarillado el de mayor impacto durante la vigencia.

Es importante resaltar que los efectos generados por la Pandemia del COVID 19 y las medidas tomadas por los entes que nos regulan han sido negativos para el recaudo por concepto de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado; en atención a lo anterior, no fue posible cumplir con el 100% de las metas trazadas para la vigencia 2021, por esta razón se hizo necesario reagendar algunos programas y/o subprogramas para dar cumplimiento durante la vigencia 2022 mediante la resolución 1115-2021.

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 2021 fue del 95.19%.

El servicio de acueducto tuvo un cumplimiento del 94.29%, dos productos y/o actividades programadas para esta vigencia, debieron ser agendadas para la próxima.

Para el servicio de alcantarillado se ejecutaron todos los productos y/o actividades equivalentes al 98.41% durante la vigencia 2021.

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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
103	103	100%

La meta fue cumplida durante la vigencia 2021 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

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
84	84	100%

La meta fue cumplida durante la vigencia 2021 en un 100%, se realizaron todas las purgas programadas en los diferentes corregimientos en donde opera la entidad con el servicio de acueducto.

### **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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
10	10	100%

La meta fue cumplida durante la vigencia 2021 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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	1	100%

Meta cumplida en un 100%, ya que se hizo el traslado de la planta de tratamiento mediante contrato 058-2021 con MOLDEAR CONCRETOS S.A.S y, para la vigencia 2022 se hará la puesta en marcha, según lo estipulado en la resolución 115-2021.

### **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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
8	8	100%

La meta fue cumplida durante la vigencia 2021 en un 100%, se realizaron los diferentes mantenimientos en los tanques de almacenamiento de agua a cargo de la entidad.

### ✓ **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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
18	9	50%

La meta fue cumplida durante la vigencia 2021 en un 50% del total de la meta propuesta, debido a los inconvenientes presentados en cuanto al desorden público, el excedente se programará para la vigencia 2022.

### **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

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	0	0%

Meta que se traslada para la vigencia 2022, pues las condiciones climáticas y de seguridad dificultaron su cumplimiento, se propone adquirir un equipo especializado que detecte fugas hasta 6m de profundidad, que detecte tuberías de metal o PVC hasta 3km de longitud, que mida profundidad de la fuga.

### **2.2.3 Sectorización y control operacional de la red de distribución (GOP.SBPR.AC.08)**

**DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** Adquisición e Instalación de válvulas de control en las rede de acueducto en los Corregimiento donde opera la entidad el servicio de acueducto.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	0	50%

Meta cumplida en un 50%, ya que se adquirieron las válvulas mediante contrato 059-2021 con B & C BIOSCIENCES S.A.S. y la instalación será en la vigencia 2022, ya que la adquisición fue en el último trimestre del año.

### **2.2.4 Estudios de optimización y/o diseño de los elementos de captación y aducción del sistema de acueducto (GOP.SBPR.AC.10)**

**DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** Realizar Estudios de optimización y/o diseño de los elementos de captación y aducción del sistema de acueducto del Cabuyal.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	0	0%

Esta meta fue modificada en su nombre mediante resolución 115-2021 y se trasladada su cumplimiento para la vigencia 2022.

### ✓ **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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	0	0%

Esta meta fue trasladada para la vigencia 2022 mediante la resolución 115-2021.

### ✓ **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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	1	100%

La meta fue cumplida durante la vigencia 2021 en un 100%.

#### **2.4.2 Elaboración PSMV (GOP.SBPR.AL.02)**

**DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** Anuar esfuerzos con la administración municipal para la elaboración del plan de saneamiento y manejo de vertimientos del corregimiento del cabuyal.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	1	0%

Esta meta mediante resolución 115-2021 se modifica y queda trasladada para la vigencia 2023.

#### **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.

#### **2.4.4 Estudios, Diseños y construcción de las Obras de ampliación del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (GOP.SBPR.AL.06)**

**DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** Realizar los estudios y diseños para la optimización de la planta de tratamiento de aguas residuales del corregimiento el Carmelo.

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

Mediante la gestión de la Gerencia ante la empresa privada se adelantó el diseño para la nueva Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) a construir en lote de la actual PTAR del Carmelo, en el nuevo diseño se plantea beneficiar 40 mil usuarios de los sistemas de alcantarillado de los Corregimientos de Buchitolo, Villagorgona, San Joaquín y Carmelo, sistema de tendría un costo superior a los cuarenta y cinco mil millones de pesos.

#### ✓ **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%

Se ejecutó contrato 032-2021 con CLAREAR INGENIERIA LTDA para ejecutar los mantenimientos a las redes de alcantarillado sanitario con equipo de lavado presión succión en los corregimientos donde opera la entidad, 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	5	100%

Durante la vigencia 2021 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%.

### **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	50	100%

Se realizó las reposiciones de tapas de cámaras de inspección que se encontraban en mal estado en los corregimientos de Villagorgona, Tiple, Carmelo, Cabuyal y Buchitolo cumpliendo el 100% de la meta programada.

#### **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%

Meta cumplida en un 100% con la obra de reposición de Redes de Alcantarillado en el Callejón los Guzmán Corregimiento de Villagorgona Municipio de Candelaria Valle del Cauca con el contrato 038-2021 con JDHG CONSTRUCCIONES S.A.S.

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

### **2.6.1 Estudios, Diseños y extensión redes de recolección y transporte (GOP.SBPR.AL.12).**

**DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** Gestionar recursos para los estudios, diseños y construcción del colector final de las aguas residuales entre el corregimiento de Villagorgona y la Ptar del carmelo.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	1	100%

Meta cumplida en un 100% ya que los estudios y diseños se gestionaron con la empresa privada por la gestión de la gerencia, el recurso se redireccionará hacia una nueva necesidad como el del Diseño De La Estructura De Separación Del Corregimiento De Villagorgona, en el inicio del colector hacia la PTAR del Carmelo, modificación realizada mediante resolución 155-2022.

### **2.6.2 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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	1	100%

Se ejecutó la construcción de una red de alcantarillado en el marco del convenio interadministrativo número 203-15-01-003 DE 2021 con el Municipio de Candelaria – Valle.

### **3. EJE GESTIÓN AMBIENTAL:**

El Eje Gestión Ambiental cumplió el 100% de las metas establecidas durante la vigencia 2021, 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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
8	15	100%

En la ejecución de esta actividad se realizaron campañas, en 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, y también a nivel presencial con visitas en 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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
-----------------------	-----------------------------	-----------------------------------

1	1	100%
---	---	------

Para la realización de esta actividad se contó con un equipo de excavación de oruga (retroexcavadora), con el cual se realizó la tarea de limpieza y ampliación de la capacidad hidráulica del canal donde se descarga el efluente de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del corregimiento del Carmelo.

**4. EJE DESARROLLO ADMINISTRATIVO:**

Este Eje cumplió un 98%, de las metas establecidas, varias actividades fueron trasladadas para las vigencias 2022 y 2023 según resolución 115-2021, las consecuencias de la Emergencia Sanitaria ocasionada por el Covid 19 y los inconvenientes de orden público durante los primeros meses de la vigencia 2021, afectaron el cumplimiento del 100% de las metas establecidas durante la vigencia 2021.

✓ **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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
11	16	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.

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

#### **4.1.2. Rediseño Administrativo (DAD.SBPR.02)**

**DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** realizar rediseño administrativo.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	1	100%

La meta fue cumplida durante la vigencia 2021 en un 100%, ya que se realizó el rediseño administrativo mediante contrato 054-2021 con CONSULTORIA Y ASESORIA EN CALIDAD Y SEGURIDAD Y S.A.

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

**DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** realizar implementación del diseño administrativo.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	1	100%

La meta fue cumplida durante la vigencia 2021 en un 100%, ya que se realizó la implementación del rediseño administrativo mediante contrato 063-2021 con RUBEN DARIO CORDOBA VICTORIA.

#### **4.1.4 Control interno disciplinario (DAD.SBPR.04)**

**DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** Realizar la actualización el Control interno disciplinario.

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

Esta meta mediante resolución 115-2021 se modifica, toda vez que es posterior al re-diseño administrativo y su implementación y estas fueron ejecutadas en el ultimo trimestre del año 2021.

#### **4.1.5 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%

Esta meta mediante resolución 115-2021 se modifica, toda vez que es posterior al re-diseño administrativo y su implementación y estas fueron ejecutadas en el último trimestre del año 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
41	26	63%

Durante la vigencia 2021 se desarrollaron varias actividades del plan bienestar llegando a un 63% de cumplimiento de las metas propuestas, los factores expuestos anteriormente influyeron considerablemente en el porcentaje de cumplimiento de esta meta.

#### **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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
37	37	100%

Esta meta se cumplió el 100% ya que se ejecutaron todas las actividades del SG-SST.

#### ✓ **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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
519	729	100%

El cumplimiento de esta meta fue más del 100% se desarrollaron las diferentes visitas a los usuarios que presuntamente presenten conexiones clandestinas y/o erradas.

#### **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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
12	12	100%

Esta meta se cumplió el 100% ya que se ejecutaron todas las actividades de visitas por altos y bajos consumos.

#### **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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
3	0	0%

Para esta vigencia se hizo un censo parcial en el corregimiento del Cabuyal, el cual dará continuidad en la vigencia 2022.

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

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

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
2	3	100%

Esta meta se cumplió el 100% ya que se actualizo la información de 116 suscriptores.

#### **4.4.5 Implementar Micro Medición (DAD.SBPR.16)**

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

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
200	0	0%

Esta actividad se vio afectada por que el traslado de la planta de tratamiento del corregimiento el Cabuyal se ejecutó solo hasta el cuarto trimestre de la vigencia y falta la puesta en marcha del mismo, mediante resolución 115-2021 se modifico esta actividad.

#### **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 2021 en un 100%.

✓ **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
24	7	29%

Para esta meta se realizaron siete (7) actividades en los diferentes corregimientos, llegando a un cumplimiento del 29% de la meta total.

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

**4.6.1 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.

#### **4.6.2 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 la implementación de los requerimientos de accesibilidad, se agregó el correo de notificaciones y adicional se agregó en la parte inferior de la página web, como soporte esta la calificación del FURAG creciendo de un 35% a un 54.6%.

#### **4.6.3 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
1200	1200	100%

Se ejecutan las encuestas de satisfacción planeadas para la vigencia 2021, cumpliendo el 100% de la meta.

#### **4.6.4 Revisión de la estructura tarifaria (DAD.SBPR.25)**

**DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** Realizar la revisión de la estructura tarifaria.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
1	0	0%

Meta que fue trasladada para cumplimiento en la vigencia 2022.

#### **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.

<b>Meta en número</b>	<b>Resultados en número</b>	<b>Cumplimiento en porcentaje</b>
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.