



PLAN DE ACCIÓN 2023

**EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE
DUITAMA
“EMPODUITAMA S.A
E.S.P.”**

**GERENTE GENERAL
JULIAN RAÚL MEJIA
CARREÑO**



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 1

TABLA DE CONTENIDO


INTRODUCCION	2
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	3
MISIÓN.....	3
VISIÓN	3
POLÍTICA DE CALIDAD.....	3
OBJETIVOS DE CALIDAD	3
ACTIVIDADES PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2023.....	4
ACTIVIDADES CONJUNTAS.....	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5
SUGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA.....	7
SUGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN	9
GESTIÓN HUMANA.....	12
JURÍDICA.....	14

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 2

INTRODUCCION

El plan de acción de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPODUITAMA S.A ESP, da cumplimiento al artículo 74 de la ley 1474 de 2021 *“se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.”*

De esta misma forma es Instrumento gerencial que permite definir metas, actividades y/o proyectos e indicadores para la vigencia fiscal y con ello planificar la toma de decisiones, esto en articulación con el plan de desarrollo “Duitama para todos 2022 – 2023” y los objetivos de calidad, misión y visión de la empresa.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 3

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

MISIÓN

Prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Duitama con calidad, continuidad y cobertura a través de la mejora continua.

VISIÓN


Para el año 2028 EMPODUITAMA S.A. E.S.P será referente a nivel regional por mantener altos estándares de calidad, continuidad y cobertura en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Duitama; a través del desarrollo de proyectos enfocados en la responsabilidad ambiental, técnica, financiera con sostenibilidad social y empresarial.

POLÍTICA DE CALIDAD

En EMPODUITAMA S.A. E.S.P. estamos comprometidos en garantizar el suministro continuo y eficiente de agua potable y calidad en la prestación del servicio de alcantarillado generando así bienestar, en el marco de la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social buscando la satisfacción de los usuarios, mediante la mejora continua de los procesos, cumpliendo los requisitos legales, reglamentarios y ambientales; soportados en el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD


1. Suministrar a nuestros usuarios servicios con calidad, continuidad y cobertura cumpliendo estándares y requisitos legales aplicables.
2. Alcanzar un alto nivel de satisfacción con calidad, continuidad y cobertura en nuestros usuarios.
3. Gestionar los riesgos relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
4. Mantener en mejora continua el Sistema de Gestión de Calidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 4

ACTIVIDADES PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2023

ACTIVIDADES CONJUNTAS

N.	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Capacitar a los líderes de proceso y profesionales de apoyo en el uso y manejo modelo integrado de planeación y gestión-MIPG	Certificados de capacitación del personal a cargo del manejo del MIPG	Líderes de procesos
		Evaluar los conocimientos adquiridos en cuanto al modelo integrado de planeación y gestión-MIPG	Evaluaciones de desempeño	Líderes de procesos-jefe oficina asesora de planeación
		Realizar pruebas piloto con fines de implementación modelo integrado de planeación y gestión-MIPG	Borrador de Documento de integración MIPG	Líderes de procesos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 5

PLAN DE ACCIÓN ACTIVIDADES POR ÁREA

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

N.	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1	Contemplar mecanismos de participación ciudadana en decisiones con implicaciones ambientales y sociales (sociedad civil, entidades ambientalistas)	Elaborar revisión y aprobación del documento de política de administración de riesgos	Documento de políticas o procedimientos documentados que establezcan mecanismos de participación ciudadana en decisiones con implicancias ambientales y/o sociales	Oficina Asesora de Planeación
2	Gestionar la aprobación del PUEAA	Solicitar mesas técnicas con la autoridad ambiental para revisión y ajuste al documento	Cronograma de avance del programa	Oficina Asesora de Planeación
3	Presentación Radicación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos. – PSMV	Presentar Documento final para revisión y aprobación. Solicitar mesas técnicas con la autoridad ambiental para revisión y ajuste al documento	Plan aprobado por la autoridad ambiental	Oficina Asesora de Planeación
4	Estudios de factibilidad para construcción de un embalse para el municipio de Duitama.	Revisar disponibilidad presupuestal. Realizar visitas al sitio objeto de los estudios. Revisar y adelantar la etapas precontractuales y contractuales para llevar acabo los estudios de factibilidad	Estudio de factibilidad realizado	Oficina Asesora de Planeación
5	Estandarizar y elaborar indicadores que permitan medir el desempeño de la empresa y con ello tomar decisiones	1. Elaboración y estandarización de indicadores 2. Asignación de responsables 3. Socialización de indicadores 4. Estandarización del reporte por indicador 5. Formulación de mapa de riesgos 2023	Documento con estandarización de indicadores Y mapa de riesgos actualizada y publicado	Oficina Asesora de Planeación y líderes de proceso
7	Elaborar un informe trimestral para tomar decisiones en conjunto con los líderes de proceso	1. Medición de indicadores 2. Elaborar Informe trimestral para la alta gerencia. 3. Emitir informe final de avance	Informes Trimestrales	Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Profesional apoyo en SGC


Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación

Aprobó: Gerente General

8	Cumplimiento del plan de adquisiciones	Ejecutar el plan de adquisiciones	No actividades cumplidas/No actividades programados	Oficina Asesora de Planeación y líderes de proceso
9	Ejecución del plan de Inversiones	Ejecutar y Monitorear el plan de Inversiones	Porcentaje de cumplimiento	Oficina Asesora de Planeación y líderes de proceso
10	Monitoreo de planes Institucionales	Monitoreo cuatrimestral los planes institucionales	Número de actividades ejecutadas en el cuatrimestre/ número total de actividades programadas en la vigencia	Oficina Asesora de Planeación y líderes de proceso

SUGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA

N.	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1	OPTIMIZAR LA PRESTACION DE SERVICIO DE ACUEDUCTO MEDIANTE LA INSTALACION DE EQUIPOS HIDRAULICOS PARA DISMINUIR PERDIDAS EN EL SISTEMA.	En el momento se ha realizado las instalacion de 1 macromedidor.	Contrato de suministro y registro fotografico	Subgerencia Tecnica Y Operativa
2	DISMINUIR EN UN 31.3% LAS PERDIDAS DE AGUA POTABLE - ACUEDUCTOS OPTIMIZADOS	Se ha realizado el seguimiento a posibles conexiones fraudulentas, reposicion tuberia en mal estado y/o fugas en el sistema de acueducto	Contratos de obra, ordenes de trabajo, seguimiento con el area de comercializacion	
3	GARANTIZAR EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE MEDIANTE LA REPOSICION DE 2000 MTS DE TUBERIA DE ACUEDUCTO.	Reposición línea 2" Barrio Libertador en longitud de 650 ml	Contratos de obra, ordenes de trabajo y registro fotografico	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 8

SUGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

N.	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1	realizar seguimiento y control de costos de mantenimiento preventivo y correctivo	elaborar el documento que describa el procedimiento de registro de control de costos de mantenimiento mensualmente y presentar a la subgerencia financiera y administrativa con la misma periodicidad	documento en el que se describa el procedimiento de registro y control de costos de mantenimiento	subgerencia técnica
2	establecer un esquema de seguimiento y control de costos mantenimiento preventivo y correctivo	elaborar el documento en el que se describa el procedimiento de registro y control de costos de mantenimiento trimestralmente para ser presentado a la alta gerencia	documento en el que se describa el procedimiento de registro y control de costos de mantenimiento	subgerencia financiera y administrativa
3	realizar analisis contables anuales particularizados para los costos de operación y mantenimiento de sistemas	elaborar el plan de cuentas y centro de costos	plan de cuentas y centro de costos	subgerencia financiera y administrativa
4	elaborar un presupuesto anual que se use para asignar y controlar el uso de los recursos del prestador, al cual se le hace seguimiento trimestral	elaborar el presupuesto anual	presupuesto anual	subgerencia financiera y administrativa
5	cumplimiento del plan institucional de archivos pinar	ejecutar el plan institucional de archivos pinar	no actividades cumplidas/no actividades programadas	subgerencia financiera y administrativa

Elaboró: Profesional apoyo en SGC

Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación

Aprobó: Gerente General

ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

N.	Actividades Estratégicas	Actividades específicas	Entregable	META	SGUIMIENTO
1	GESTIONAR Y REDUCIR LAS PERDIDAS COMERCIALES DE AGUA	Realizar la reposición de 2000 micro medidores	Informes de usuarios con reposición de medidor	2000 MICROMEDIDORES	TRIMESTRAL
		Legalización de 120 conexiones no autorizadas.	Informe de resultados cuadrilla de gestión de pérdidas	120 usuarios no autorizados legalizados	TRIMESTRAL
2	MONITOREAR EL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.	Aplicación de encuesta de satisfacción específica para en punto de atención.	Resultado de análisis de encuesta de satisfacción específica	Satisfacción del usuarios superior al 80%	TRIMESTRAL
		Aplicación de encuesta de satisfacción general por formulario de Google Drive	Resultado de análisis de encuesta de satisfacción general	Satisfacción del usuarios superior al 80%	TRIMESTRAL
		Seguimiento y análisis a número de PQRS recibidas con respuesta al usuario, con el fin de plantear estrategias encaminadas	Informe estadístico de número de PQR atendidas mensualmente	Reducción de las quejas en un 20%	TRIMESTRAL
3	GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA A TRAVÉS DEL AUMENTO DEL INGRESO POR FACTURACIÓN	Actualizar el catastro de usuarios	Informe de levantamiento de catastro de usuarios por ruta	36 rutas actualizadas durante 2023	TRIMESTRAL
		Verificar el total de reportes de cambio de uso por las diferentes fuentes. Cambiar en sistema el total de usuarios con cambio de uso luego de la verificación.	Informe de OT realizadas y usuarios con cambio efectivo de uso	Incremento de un 3% en la facturación promedio mensual	TRIMESTRAL



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORMATO
PLAN DE ACCIÓN

PROCESO:
GESTIÓN GERENCIAL

CÓDIGO: F-GGR-12

VERSIÓN: 1

FECHA: 24-01-2023


PÁGINA: 10

		Seguimiento al número de usuarios facturados.	Informe de seguimiento al crecimiento de usuarios.	Incremento de un 3% en la facturación promedio mensual	TRIMESTRAL
--	--	---	--	--	------------

Elaboró: Profesional apoyo en SGC

Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación

Aprobó: Gerente General

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 11

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

N.	ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1	Cumplimiento del programa anual de auditoria	Ejecutar el programa anual de auditorías aprobado por comité institucional de control interno.	No actividades cumplidas/No actividades programados	Jefe de control interno
2	Cumplimiento del plan de bienestar social	Ejecutar el programa anual de auditorías aprobado por comité institucional de control interno.	No actividades cumplidas/No actividades programados	Jefe de control interno

GESTIÓN HUMANA

N°	ACTIVIDADES ESTRATEGICAS	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	ENTREGABLE	RESPONSABLE
1	Diseñar un programa de capacitación elaborado en función de los objetivos estratégicos de la institución y las brechas de competencias del personal. Este programa debe especificar el tipo de cursos, su duración y cargos o especialidades del personal al cual está orientado	Elaborar el plan institucional de capacitación para los servidores públicos, clasificando las áreas de formación de acuerdo a las funciones.	Plan Institucional de capacitación	Gestión Humana
		Desarrollar las capacitaciones establecidas en el Plan Institucional, a fin de fortalecer las competencias del personal de la Entidad.	Actividades de capacitación ejecutadas	Gestión Humana
		Realizar evaluación de las capacitaciones ejecutadas, a fin de medir su efectividad.	Evaluación de las capacitaciones	Gestión Humana
2	Desarrollar programas de capacitación ambiental para los empleados	Realizar actividades en temas medioambientales, que contribuyan en la formación de una cultura de respeto al entorno ambiental.	Capacitación en temas ambientales	Gestión Humana
	Cumplimiento del plan estratégico de talento humano	Reportar actividades del Plan Institucional de capacitación	Informe cutrimestral de cumplimiento del Plan Institucional de Capaitación	Gestión Humana
		Actividades del Plan de Bienestar e incentivos	Informe cutrimestral de cumplimiento del Plan de Bienestar e incentivos	Gestión Humana
3		Actividades del Plan anual de Salud y seguridad en el Trabajo	Informe de ejecución del plan anual de Seguridad y salud en el trabajo	Oficina de Gestión Humana



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORMATO
PLAN DE ACCIÓN

PROCESO:
GESTIÓN GERENCIAL

CÓDIGO: F-GGR-12

VERSIÓN: 1

FECHA: 24-01-2023


PÁGINA: 13

4	Cumplimiento del plan de incentivos y bienestar	Desarrollar actividades que conlleven al bienestar de los trabajadores y aumento de producción a nivel empresarial	Informe de ejecución total del Plan de Bienestar e incentivos al finalizar la vigencia	Oficina de Gestión Humana
---	---	--	--	---------------------------

Elaboró: Profesional apoyo en SGC

Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación

Aprobó: Gerente General

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12 FECHA: 24-01-2023	VERSIÓN: 1 PÁGINA: 14

JURÍDICA

N.	Actividades Estratégicas	Actividades Específicas	Entregable	Responsable
1	Divulgar y publicar el resumen de información de los contratos celebrados por EMPODUITAMA S.A. E.S.P., durante la vigencia 2023 que superen el monto establecido en la normatividad correspondiente para este efecto (obligación legal de publicidad de los contratos)	Elaborar el informe de aprobación de la información publicada, emitido por el órgano competente, según corresponda de acuerdo al nivel de fiabilidad autoasignado.	Informe de aprobación de la información publicada, emitido por el órgano competente, según corresponda de acuerdo al nivel de fiabilidad autoasignado.	Oficina Asesora Jurídica
		Elaborar o adquirir la constancia de la publicación en medios Tradicionales.	Constancia de la publicación en medios tradicionales.	
		Tener evidencia de la existencia de la página web institucional del prestador (y de otra institución competente en los casos que se haga referencia o exista un enlace en la web del prestador).	Página web institucional del prestador (y de otra institución competente en los casos que se haga referencia o exista un enlace en la web del prestador).	
		Publicar la normativa que establece las exigencias de publicidad de los contratos Celebrados.	Normativa que establece las exigencias de publicidad de los contratos celebrados.	
		Llevar los registros de los contratos celebrados.	Registros de los contratos celebrados.	