	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-25	VERSIÓN: 0
		FECHA: 06-11-2024	PÁGINA: 1 DE 14

1. INFORMACIÓN GENERAL

Campo	Descripción
Nombre del Plan	Plan de Acción EMPODUITAMA
Vigencia	2025
Proceso	Estratégico
Dependencia Responsable	Oficina Asesora Planeación
Líder del Plan	Jefe Oficina Asesora Planeación
Fecha de Elaboración	Del 29 de octubre de 2024 al 13 de enero de 2025
Fecha de Aprobación	24 de enero 2025
Estado	Aprobado

2. MARCO ESTRATÉGICO


2.1 Articulación Estratégica

Nivel	Descripción
Dimensión MIPG	Direccionamiento Estratégico y Planeación
Política MIPG	Planeación Institucional
Objetivo Plan de Desarrollo	"Agua y medio ambiente sostenible"
Meta Plan de Desarrollo	Garantizar el acceso a agua limpia y segura para toda la población, mientras se protege y recupera los ecosistemas naturales del municipio, promoviendo prácticas sostenibles de gestión ambiental y mitigando los impactos del cambio climático

2.2 Marco Normativo

Tipo de Norma	Número	Año	Descripción
Ley	142	1994	Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios
Decreto	1575	2007	Sistema de Control de Calidad del Agua
Resolución CRA	688	2014	Metodología Tarifaria
Resolución CRA	935	2015	Indicadores de Eficiencia
Norma Ambiental	631	2015	Vertimientos

Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-25	VERSIÓN: 0
		FECHA: 06-11-2024	PÁGINA: 2 DE 14

3. DIAGNÓSTICO

Análisis DOFA:

Aspecto	Descripción	Impacto
Fortalezas	- Fuentes de abastecimiento propias	Alto
	- Personal técnico calificado	Medio
Debilidades	- Infraestructura antigua	Alto
	- Alto índice de pérdidas	Alto
	- Limitación presupuestal	Medio
Oportunidades	- Nuevas tecnologías disponibles	Alto
	- Recursos de cofinanciación	Alto
	- Crecimiento ordenado de la ciudad	Medio
Amenazas	- Cambio climático	Alto
	- Crecimiento no planificado	Medio
	- Vandalismo en infraestructura	Medio

4. OBJETIVOS Y METAS


4.1 Objetivo General

Fortalecer la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Duitama, garantizando la calidad, continuidad y cobertura mediante la optimización de la infraestructura, reducción de pérdidas y mejoramiento de procesos operativos durante la vigencia 2025.

4.2 Objetivos Específicos

1. Optimizar la infraestructura de tratamiento de agua potable y residual
2. Fortalecer los procesos de gestión comercial y servicio al cliente
3. Implementar tecnologías para la modernización operativa y administrativa

Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO: F-PMC-25	VERSIÓN: 0
			FECHA: 06-11-2024	PÁGINA: 3 DE 14

4.3 Metas e Indicadores

Meta	Indicador	Fórmula	Meta 2025	Frecuencia	Responsable
Estudios y diseños STAR	N/A	N/A	85%	Trimestral	Jefe Oficina Asesora Planeación
Cumplimiento del plan de auditoría	Eficiencia	actividades formuladas vs ejecutadas	85%	Trimestral	Jefe Oficina Control Interno de Gestión
Reposición de red de tubería de Alcantarillado.	Reposición de 2000 mts de red de tubería de Alcantarillado.	Sumatoria de metros en reposición	100 %	Trimestral	Subgerente Técnico Operativo

5. PLAN DE ACCIÓN

5.1 Actividades conjuntas

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Apropiación de las directrices establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Capacitar al 75% de los líderes de proceso modelo integrado de planeación y gestión-MIPG	Certificados de capacitación del personal a cargo del manejo del MIPG	-
	Capacitar 50% del personal administrativo modelo integrado de planeación y gestión-MIPG	Certificados de capacitación del personal a cargo del manejo del MIPG	-
	Mantener actualizado el modelo integrado de planeación y gestión-MIPG	Evaluación MIPG	-

Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-25 VERSIÓN: 0
	FECHA: 06-11-2024	PÁGINA: 4 DE 14

5.2 Oficina Asesora Planeación

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Servicio de asistencia técnica para la promoción del uso eficiente y ahorro del agua	Celebración día del agua.	Informe de actividades con registro fotográfico de apoyo al evento	-
	Educación ambiental	Dos actividades de educación ambiental realizadas en la vigencia a Usuarios de la entidad	--
	Educación ambiental dirigida a instituciones educativas del Municipio de Duitama	Jornadas de educación ambiental al 50% de los colegios oficiales del Municipio	
Servicio de apoyo financiero en tratamiento de aguas residual	Actualización de estudios y diseños del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales STAR	Documento final de estudios actualizados	--
	Seguimiento plan de acción del PSMV aprobado con resolución 3409 de 2023	Caracterización de aguas residuales	--
Gestionar la aprobación del PUEAA	Dar respuesta a los requerimientos establecidos por la autoridad ambiental	100 % de los requerimientos de la corporación atendidas en términos	-

Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORMATO
PLANES INSTITUCIONALES MIPG

PROCESO:
PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA
CONTINUA

CÓDIGO: F-PMC-25

VERSIÓN: 0

FECHA: 06-11-2024

PÁGINA: 5 DE 14

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Estudios de pre inversión e inversión	Plan maestro de acueducto y alcantarillado	1 Contrato de Consultoría y 1 contrato de interventoría para la elaboración del plan maestro de acueducto y alcantarillado. Fase Puesta en marcha del pozo simón bolívar	-
	Fuentes de abastecimiento alternas materializadas y puestas en marcha	Iniciar Construcción pozo quebrada de becerras plan maestro de abastecimiento	-
Fuentes alternas de abastecimiento	Análisis de nuevas fuentes alternas de abastecimiento	Solicitud de concepto técnico ambiental de viabilidad por parte de Corpoboyacá	-
Servicio de protección del recurso hídrico	*Identificación de los predios de interés hídrico del Municipio	Sumatoria de Predios Identificados	-
	Estudio de los predios	Iniciar Construcción pozo quebrada de becerras plan maestro de abastecimiento	-
Servicio de protección del recurso hídrico	Articulación con el Municipio para la adquisición de los predios	Solicitudes radicadas/solicitudes aprobadas	-
Servicio de apoyo financiero para subsidios al consumo en los servicios públicos domiciliarios	Proyección de los subsidios.	Radicación del estudio	-

Elaboró: Profesional apoyo en SGC

Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación

Aprobó: Gerente General



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-25 VERSIÓN: 0
	FECHA: 06-11-2024	PÁGINA: 6 DE 14

5.3 Subgerencia Técnica Operativa

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Servicio de protección del recurso hídrico	*Identificación de los predios de interés hídrico del Municipio	Sumatoria de Predios Identificados	-
	Fuentes Alternas	Iniciar Construcción pozo quebrada de becerras plan maestro de abastecimiento	-
	Articulación con el Municipio para la adquisición de los predios	Solicitudes radicadas/solicitudes aprobadas	--
Disminuir 5% las pérdidas de agua potable acueductos optimizados	Información reportada en el SUI	Informe comparativo SUI vigencia 2024	--
Ampliación red de tubería de acueducto.	Ampliación de 1000 mts de red de tubería de acueducto.	Ordenes de trabajo y sumatoria de actividades realizadas y reportadas por el formato en drive F-gps-35	-
Reposición red de tubería de acueducto.	Reposición de 500 mts de red de tubería de acueducto.	Ordenes de trabajo y sumatoria de actividades realizadas y reportadas por el formato en drive F-gps-35	-
Ampliación de red de tubería de Alcantarillado.	Ampliación de 500 mts de red de tubería de Alcantarillado.	Ordenes de trabajo y sumatoria de actividades realizadas y reportadas por el formato en drive F-gps-35	-

Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

FORMATO
PLANES INSTITUCIONALES MIPG

PROCESO:
PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA
CONTINUA

CÓDIGO: F-PMC-25

VERSIÓN: 0

FECHA: 06-11-2024


PÁGINA: 7 DE 14

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Reposición de red de tubería de Alcantarillado.	Reposición de 2000 mts de red de tubería de Alcantarillado.	Ordenes de trabajo y sumatoria de actividades realizadas y reportadas por el formato en drive F-gps-35	-
Optimización de los sistemas de tratamiento	2 plantas de tratamiento optimizadas	Informe de Supervisión de obra de los contratos para la optimización	-

Elaboró: Profesional apoyo en SGC


Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación

Aprobó: Gerente General

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO: F-PMC-25	VERSIÓN: 0
			FECHA: 06-11-2024	PÁGINA: 8 DE 14

5.4 Subgerencia Administrativa y Financiera

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Servicio de apoyo financiero para subsidios al consumo en los servicios públicos domiciliarios	Radicación de cuentas de cobro por conceptos de subsidio de servicios públicos de acueducto y alcantarillado al municipio a Empoduitama	Número de cuentas de cobro radicadas	-
Fortalecer y mejorar el proceso de gestión documental y archivo	Planeación, seguimiento e implementación de aspectos relevantes de los procesos de gestión documental y administración de archivos	Plan Institucional de Archivos-PINAR	
	Organización, administración, conservación y disposición final de los archivos documentales	Plan de transferencias documentales	

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO: F-PMC-25	VERSIÓN: 0
			FECHA: 06-11-2024	PÁGINA: 9 DE 14

5.5 Control Interno de Gestión

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Cumplimiento del programa anual de auditoría	Ejecutar el programa anual de auditorías Aprobado por comité institucional de control interno.	No actividades cumplidas/No actividades programados	-
Monitoreo de planes Institucionales	Monitoreo cuatrimestral los planes institucionales	Número de actividades ejecutadas en el cuatrimestre/ número total de actividades programadas en la vigencia	-

5.6 Control Interno Disciplinario

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Estandarizar el Proceso de Control interno Disciplinario (Etapas de Instrucción y Juzgamiento)	Documentar procedimientos de apertura	Manual de procedimientos aprobado Formatos estandarizados firmados Registro de control de término	-
	Gestión de Solicitudes	Base de datos de solicitudes Informes de clasificación Registros de análisis de competencia Alertas de vencimiento documentadas	-


Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-25 VERSIÓN: 0
	FECHA: 06-11-2024	PÁGINA: 10 DE 14

5.7 Gestión humana

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
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	-
	Desarrollar las capacitaciones establecidas en el Plan Institucional, a fin de fortalecer las competencias del personal de la Entidad.	Actividades de capacitación ejecutadas	-
	Realizar evaluación de las capacitaciones ejecutadas, a fin de medir su efectividad.	Evaluación de las capacitaciones	-
Apropiación del plan de trabajo de Seguridad salud en el trabajo	Actividades del Plan anual de Salud y seguridad en el Trabajo	Informe de ejecución(Res. 0312 2019) del plan anual de Seguridad y salud en el trabajo	-
Cumplimiento del plan de incentivos y bienestar	Desarrollar actividades que conlleven al bienestar de los trabajadores.	Informe de ejecución total del Plan de Bienestar e incentivos al finalizar la vigencia	-

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-25	VERSIÓN: 0
		FECHA: 06-11-2024	PÁGINA: 11 DE 14


5.8 Gestión jurídica

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Servicio de protección del recurso hídrico	*Identificación de los predios de interés hídrico del Municipio	Sumatoria de Predios Identificados	-
	Estudio de los predios	Iniciar Construcción pozo quebrada de becerras plan maestro de abastecimiento	-
	Articulación con el Municipio para la adquisición de los predios	Solicitudes radicadas/solicitudes aprobadas	-
Actualización normativa y documental de área	Creación de la política de daño prevención antijurídico	política de daño prevención antijurídico	-

5.9 Gestión contratación

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Documentación Manual de Procedimiento y herramientas para su funcionamiento	Creación manual de procedimiento	Procedimiento de contratación	-
	Reglamentar el Comité de compras y contratación	Acuerdo administrativo de Comité de compras y contratación	-

Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-25	VERSIÓN: 0
		FECHA: 06-11-2024	PÁGINA: 12 DE 14

5.10 Gestión Comercial

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Gestionar y reducir las pérdidas comerciales de agua	Creación del laboratorio de pruebas de calibración de los medidores	Laboratorio de pruebas en funcionamiento	-
	Identificación de medidores para cambio y de conexiones no autorizadas	Plan de trabajo para la revisión periódica de medidores aplicando el debido proceso.	-
		Control de las conexiones no autorizadas (identificación, suspensión y legalización del usuario)	
Monitorear el comportamiento de las pqr y la satisfacción del usuario.	Identificación de los canales de información de la entidad para la aplicación de la encuesta satisfacción	informe grado de satisfacción del usuario	-
	Establecer los mecanismos para el Seguimiento y análisis a PQRS	Creación y establecimiento del manual de PQRS para toda la entidad.	-
Garantizar la sostenibilidad financiera	Identificación de usuarios para cambio de uso	Informe de OT con reporte de verificación para cambio de uso y actualización en el sistema	-
	Seguimiento al número de usuarios facturados.	Informe mensual metros cúbicos facturados	-
		Suspensión efectiva de usuarios en mora	
Gestionar la recuperación de cartera	Seguimiento a los acuerdos de pago y los cobros coactivos		

Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA	CÓDIGO: F-PMC-25
	FECHA: 06-11-2024	VERSIÓN: 0 PÁGINA: 13 DE 14


5.11 Gestión de sistemas

Objetivo	Actividad	Evidencia	% Avance
Mantener actualizada la infraestructura tecnológica para la seguridad de la información	Formulación y elaboración del Plan de trabajo	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información	-
Actualizar servidores UTM mediante licencias de software para la seguridad de las bases de datos de la entidad	Adquisición de licencias, según la necesidad de cada área	Informe consolidado de funcionamiento de licencias adquiridas	-

6. GESTIÓN DE RIESGOS

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel	Controles	Responsable	Plan de Contingencia
Novedades en los procesos contratación	Media	Alto	Alto	- Planeación anticipada Seguimiento cronograma	Oficina Asesora. Jurídica	Priorizar procesos críticos
Desabastecimiento	Baja	Alto	Alto	- Monitoreo fuentes Plan de contingencia	Subgerencia Técnica Operativa	Activar fuentes alternas
Fallas equipos críticos	Media	Alto	Alto	Mantenimiento preventivo Stock repuestos	Subgerencia Técnica Operativa	Equipos redundantes
Emergencia ambiental	Baja	Alto	Alto	- Monitoreo calidad Protocolos emergencia	Subgerencia Técnica Operativa	Plan emergencia

Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		FORMATO PLANES INSTITUCIONALES MIPG	
	PROCESO: PLANEACIÓN ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA		CÓDIGO: F-PMC-25	VERSIÓN: 0
			FECHA: 06-11-2024	PÁGINA: 14 DE 14

7. SEGUIMIENTO Y CONTROL

7.1 Mecanismos de Seguimiento

Aspecto	Periodicidad	Responsable	Metodología
Indicadores de gestión	Trimestral	Todas las áreas de la entidad	- Reporte indicadores - Análisis tendencias
Avance proyectos	trimestral	Jefe Oficina Asesora Planeación/ profesional especializado proyectos	- Comité de desempeño - Informes avance
Ejecución presupuestal	Trimestral	Subgerente Administrativo y Financiero	- Control presupuestal - indicadores
Comportamiento PQR	Trimestral	Profesional Especializado Comercialización	- Encuestas- PQRS

7.2 Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Responsable
0	06/11/2024	Versión inicial	Jefe Oficina Asesora Planeación

FIRMAS DE APROBACIÓN

Rol	Cargo
Elaboró	Líderes de proceso y profesional de apoyo Sistema de Gestión de Calidad
Revisó	Jefe Oficina Asesora Planeación
Aprobó	Comité de desempeño institucional

CONTROL DOCUMENTAL

- **Fecha próxima revisión:** 03/04/2025
- **Ubicación digital:** Sistema de Gestión Documental/Planes Institucionales MIPG/2025
- **Copias controladas:** Gerencia, Planeación, Control Interno

Nota: se menciona que si bien todas las actividades contempladas en este plan se desarrollaran en la vigencia 2025 las mismas tendrán un monitoreo trimestral conforme a lo descrito en la Res. No. 196 del 26 de agosto de 2018.

Elaboró: Profesional apoyo en SGC	Revisó: Jefe Oficina Asesora Planeación	Aprobó: Gerente General
--	--	--------------------------------