

# PLAN ESTRATÉGICO

2020 - 2034



**Empocabal**  
CUIDAMOS DEL AGUA, QUE NOS DA VIDA  
E.S.P. - E.I.C.E.





## JUNTA DIRECTIVA

**José Rodrigo Toro Montes**  
Presidente Junta Directiva

**Diego Mauricio Martínez Ruiz**  
Secretario de la Junta Directiva

**Gustavo Andrés Ospina Agudelo**  
Miembro Junta Directiva

**Gina Tatiana Rendón Orozco**  
Miembro Junta Directiva

**Andrés Felipe Zuluaga Ramírez**  
Miembro Junta Directiva

**Paulo César Gómez Hoyos**  
Miembro Junta Directiva

**Dorisol Valencia Franco**  
Representante Sector Turístico

**Marleny Arroyave Velásquez**  
Vocal de Control Social

**Yaneth Patricia Álvarez Ochoa**  
Vocal de Control Social

**Hugo Toro Ocampo**  
Vocal de Control Social

## GERENCIA

**Diego Mauricio Martínez Ruiz**

## COMITÉ DE GERENCIA

**Diego Mauricio Martínez Ruiz**  
Gerente

**Carlos Alberto Londoño Montoya**  
Director Planta de Tratamiento

**Andrés Felipe Hernández González**  
Director Acueducto y Alcantarillado

**Juan Camilo Gutiérrez Toro**  
Director de Aseo y Calidad

**Gustavo Adolfo Pulgarín Duque**  
Director Comercial

**Nancy Estela Guerra Rojas**  
Directora Recursos Humanos

**Juan Sebastián Ruiz Soto**  
Director Financiero

## CONTROL INTERNO

**Claudia Lorena Loaiza**  
Asesora Control Interno

## ASESORES (Contratistas)

**María Liliana Londoño Escobar**  
Asesora Jurídica

**Roberto Parra Flórez**  
Asesor Técnico-Operativo

**Gloria Stella Morales Puerta**  
Asesora para el Fortalecimiento Empresarial

## ACTUALIZACIÓN

**Diego Mauricio Martínez Ruiz**  
Gerente

**Carlos Alberto Londoño Montoya**  
Director Planta de Tratamiento

**Andrés Felipe Hernández González**  
Director Acueducto y Alcantarillado

**Juan Camilo Gutiérrez Toro**  
Director de Aseo y Calidad

**Gustavo Adolfo Pulgarín Duque**  
Director Comercial

**Nancy Estela Guerra Rojas**  
Directora Recursos Humanos

**Juan Sebastián Ruiz Soto**  
Director Financiero

**John Jairo Rodríguez Ñustez**  
Coordinador Redes de Acueducto y Alcantarillado

**John Jairo Castañeda Reinoso**  
Coordinador Sistemas

**Katherine Tabares González**  
Tesorera

**Juan Norbey Loaiza**  
Almacén

**Hernando de Jesús Ríos Henao**  
Técnico Presupuestal

**Juan Sebastián Carmona Zuluaga**  
Coordinador SUI

**Jose Abelardo Tabares Villa**  
Coordinador Asuntos Contractuales

**Héctor Fabio Pineda Vargas**  
Comercial

**Danilo Letrado Ramos**  
Pérdidas Comerciales

**María Liliana Londoño Escobar**  
Asesora Jurídica

**Roberto Parra Flórez**  
Asesor Técnico-Operativo

**Gloria Stella Morales Puerta**  
Asesora para el Fortalecimiento Empresarial

**Claudia Lorena Loaiza**  
Asesora Control Interno

# CRÉDITOS



PRESENTACIÓN  
BASES DEL PLAN

METODOLOGÍA

CONTEXTO ESTRATÉGICO

Naturaleza y objeto social de la Empresa  
Reseña histórica  
Marco normativo  
Sistema de Gestión de la Calidad  
Grupos de valor  
Convergencia del Plan Estratégico con el Plan de Desarrollo Municipal

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

PENSAMIENTO CORPORATIVO

Misión  
Visión

OBJETIVOS GLOBALES

POLÍTICAS EMPRESARIALES

estrategia de consolidación

PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS Y TABLERO DE PLANEACIÓN A 2034

servicios de acueducto y alcantarillado

Avances 2020

Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

Tablero de Planeación Julio 2021 - 2034

Servicio de Aseo Público

ANEXOS

Resultados indicador único sectorial IUS a 2020

Resultados tablero de planeación - PGR 2021 - 2034

Planes de mejoramiento vigententes

# CONTENIDOS

# NOMENCLATURA, DEFINICIONES Y CONCEPTOS

<b>1</b> Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).	<b>13</b> Indicador: relación numérica entre variables relevantes, relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.
<b>2</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)	<b>14</b> Indicador Único Sectorial (IUS).
<b>3</b> Sistema Único de Información (SUI)	<b>15</b> Dimensión: corresponde a cada uno de los aspectos que serán evaluados en la clasificación del nivel de riesgo de la persona prestadora, estará compuesta por sub-dimensiones y por indicadores, utilizando ponderadores que inciden en la calificación por el Indicador Único Sectorial (IUS).
<b>4</b> Empresa de Servicios Públicos (ESP)	<b>16</b> Estándar: nivel deseado o punto de referencia para calificar el desempeño de la persona prestadora en relación con cada uno de los aspectos a ser evaluados en la clasificación del nivel de riesgo de la Empresa.
<b>5</b> Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE)	<b>17</b> Línea base: Hace referencia al resultado del indicador con que inicia la persona prestadora, previo a la definición de sus metas.
<b>6</b> Área de prestación del servicio (APS)	<b>18</b> Meta: Resultado de la fórmula sin normalizar, definida para cada uno de los indicadores que son aplicables por la persona prestadora, las cuales serán definidas para el año posterior a la línea base, el cual corresponde al periodo siguiente a la obtención de la calificación del primer IUS.
<b>7</b> Servicio de acueducto (ACU), alcantarillado (ALC) y aseo (ASE).	<b>19</b> Normalización: aplicación de una regla matemática que permite convertir los resultados de un indicador a una escala de cero (0) a cien (100), en donde cien (100) siempre será el mejor resultado del indicador.
<b>8</b> EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E.: La persona prestadora de los servicios públicos. La Empresa. Su segmentación conforme lo establecido en el artículo 9 de la resolución 906 de 2020 para efectos de la estimación del IUS es de "Grandes Prestadores" que corresponde a las personas prestadoras que atiendan, al menos una APS con más de 5.000 suscriptores en área urbana al 31 de diciembre de 2013.	<b>20</b> Ponderador: valor que representa la importancia porcentual de una dimensión, sub-dimensión y/o indicador, dentro del Indicador Único Sectorial (IUS).
<b>9</b> Entidad Tarifaria: Es la persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las tarifas. La Junta Directiva de la Empresa, de conformidad con lo establecido en los estatutos o reglamentos internos.	<b>21</b> Horizonte de planificación. El Plan Estratégico y el Plan de Gestión y Resultados (PGR) contemplan la planeación del prestador de los servicios, para el corto, mediano y largo plazo. Se entiende por corto plazo 5 años, mediano plazo 10 años y largo plazo 15 años, contados a partir del año fiscal correspondiente al primer periodo de evaluación.
<b>10</b> Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	<b>22</b> Año tarifario: corresponde al periodo comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta (30) de junio del año siguiente o aquel establecido por la metodología tarifaria que se encuentre vigente al momento de la estimación del IUS.
<b>11</b> Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).	<b>23</b> Año fiscal: corresponde al periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta y uno (31) de diciembre del año.
<b>12</b> Plan de Gestión y Resultados (PGR): Es un instrumento de planificación desarrollado por el prestador, el cual deberá evaluarse y actualizarse anualmente, teniendo como base lo previsto en las respectivas resoluciones y aquellos elementos a los cuales el prestador se compromete a cumplir en cada una de sus APS, dentro del horizonte de planificación al que hace referencia el siguiente artículo, con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo.	



**Diego Mauricio Martínez Ruiz**  
Gerente Empocabal

La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., presenta su Plan Estratégico 2021 - 2034, cumpliendo con lo establecido en la regulación para el sector de agua potable y saneamiento básico, respecto de la gestión, los resultados y el tablero de planeación, así también, con la política de "Planeación institucional", como Empresa Industrial y Comercial del Estado, descentralizada del orden municipal.

Conforme lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la gestión y los resultados comprende un proceso de planeación inducido a metas cumplibles en la prestación de los servicios. En tal sentido, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) emitió las resoluciones 906 de 2019, 919 y 926 de 2020 que definen y aclaran los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y establecen la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones de las mismas empresas. En cuanto al servicio de aseo público, le está siendo aplicable entre otras, la resolución CRA 315 de 2005, mientras se expide la regulación correspondiente a este servicio.

De otra parte, el Modelo Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del Consejo para la Planeación y Desempeño Institucional, Versión 4, marzo de 2021, 2ª. Dimensión "Direccionamiento Estratégico y Planeación" considera los lineamientos de la Política de Planeación institucional con el propósito de permitir que las entidades definan la ruta estratégica y operativa que guiará la gestión de la entidad, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor.

Es así, que a la Empresa le corresponde como Gran Prestador y como Empresa Industrial y Comercial del Estado, descentralizada del orden municipal, asumir estas responsabilidades y en este contexto, y con carácter obligatorio, expone las Bases del Plan, su Plataforma Estratégica y el Plan de Gestión y Resultados con el Tablero de Planeación que contiene las metas anuales partiendo de estándares en la prestación de los servicios.

Se espera entonces, que este sea el camino para la gestión Empresarial y para el alcance de resultados que ubiquen a la Empresa en los mejores estándares a nivel regional.

**DIEGO MAURICIO MARTÍNEZ RUIZ**

Gerente



**PLAN  
ESTRATÉGICO**  
2020 - 2034

1

# BASES DEL PLAN



El Plan Estratégico 2020-2034 de la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal E.S.P.-E.I.C.E., responde a dos grandes componentes: el primero concierne al desarrollo de la Plataforma Estratégica; pensamiento estratégico, objetivos y políticas y el segundo a la formulación y ejecución de la estrategia; metas establecidas en el Plan de Gestión y Resultados y el Tablero de Planeación de la Empresa. Estos dos componentes se conciben de manera articulada para lograr una unidad, partiendo de las herramientas que brinda la regulación en PGR y Tablero de Planeación y de aquellas dispuestas en MIPG.

El Plan de Gestión y Resultados y el Tablero de Planeación incluyen en cada una de las dimensiones del IUS los indicadores claves de riesgo (KRI), indicadores claves de rendimiento (KPI) e indicadores de control (KCI), por medio de un enfoque similar al Balanced Scorecard.<sup>1</sup>

La plataforma estratégica se construye a partir de la aplicación de herramientas de planeación prospectiva, la cual busca visualizar un futuro deseable, probable y que sea coherente con el cumplimiento de los estándares del sector exigidos en la regulación, específicamente con el PGR y el Tablero de Planeación. Se proponen y evalúan las distintas perspectivas: de suscriptores y/o usuarios, de procesos internos, de crecimiento y aprendizaje, financiera y ambiental y las condiciones que se vienen generando actualmente por la Empresa, para que, en términos globales, se consolide el pensamiento estratégico y los objetivos y políticas empresariales.

De igual manera, se incluyen elementos fundamentales incorporados en MIPG, atendiendo así los lineamientos previstos en la normativa vigente para las EICES, en la formulación de sus planes estratégicos. Allí se concibe el Plan como una gran sombrilla que recoge los requerimientos de otras políticas, estrategias e iniciativas de gobierno, aclarando que no se desconocen que muchas entidades poseen metodologías e instrumentos propios.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Tomado del documento de trabajo "Herramientas para el control de la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado", que da origen a la resolución CRA 906 de 2019.

<sup>2</sup> Párrafo adaptado de apartes incluidos en el "Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión" versión 4 de marzo de 2021.

La gestión empresarial se proyecta en el corto, mediano y largo plazo en el marco de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico y otros no domiciliarios.

## 1.2.1 Naturaleza y objeto social de la Empresa

La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal E.S.P.-E.I.C.E., es una entidad descentralizada de orden Municipal, que desarrolla actividades de naturaleza industrial y comercial y de gestión económica, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, capital independiente, constituido totalmente con bienes y fondos públicos y que se organiza de conformidad con el acuerdo O35 del 5 de septiembre de 1997, del Concejo Municipal de Santa Rosa de Cabal y de sus estatutos.<sup>3</sup>

La Empresa tiene como objeto principal el estudio, diseño, construcción, operación, mantenimiento, administración, expansión, inversión y prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y las correspondientes actividades complementarias de los mismos, y cualquier otra actividad que se incorpore al concepto de servicios públicos domiciliarios de conformidad con la ley 142 de 1994, en el municipio de Santa Rosa de Cabal o en otros territorios con autorización de la Junta Directiva.

Ahora bien, por Acuerdo 001 de 2018 suscrito por la Junta Directiva, se adiciona el Artículo Tercero del Acuerdo 001 de 2001,<sup>4</sup> "Por el cual se adoptó el Estatuto Orgánico de la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E.", estableciendo que la Empresa tendrá como objeto principal el estudio, diseño, construcción, operación, mantenimiento, administración, expansión, inversión y prestación de los servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios, especialmente lo correspondiente al acueducto, alcantarillado y aseo definidos en la Ley 142 de 1994. Asimismo, la Empresa podrá prestar las

<sup>3</sup> Tomado de acuerdo O35 del 5 de septiembre de 1997, del Concejo Municipal de Santa Rosa de Cabal y de sus estatutos.

<sup>4</sup> Tomado del Acuerdo 001 de 2018, suscrito por la Junta Directiva.

actividades y/o servicios públicos inherentes, conexos y/o complementarios a todos aquellos servicios que precise prestar y tengan o no el carácter de domiciliario.

Es su deber prestar a los habitantes del municipio de Santa Rosa de Cabal, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E.**, debe velar porque la prestación de los servicios no sólo sea eficiente económicamente sino que la misma tenga suficiencia financiera en el corto, mediano y largo plazo.

La Empresa debe garantizar los derechos de los suscriptores y/o usuarios, responder ante sus necesidades y satisfacerlas frente a los estándares exigidos en la regulación, dar soluciones a las situaciones que se presentan en la atención a los mismos y a la información que le brinda.

## 1.2.2 Reseña histórica

La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal E.S.P.-E.I.C.E., es una entidad descentralizada de orden Municipal, que desarrolla actividades de naturaleza industrial y comercial y de gestión económica, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, capital independiente, constituido totalmente con bienes y fondos públicos y que se organiza de conformidad con el acuerdo O35 del 5 de septiembre de 1997, del Concejo Municipal de Santa Rosa de Cabal y de sus estatutos.

La Empresa tiene como objeto principal el estudio, diseño, construcción, operación, mantenimiento, administración, expansión, inversión y prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y las correspondientes actividades complementarias de los mismos, y cualquier otra actividad que se incorpore al concepto de servicios públicos domiciliarios de conformidad con la ley 142 de 1994, en el municipio de Santa Rosa de Cabal o en otros territorios con autorización de la Junta

Directiva.

Ahora bien, por Acuerdo 001 de 2018 suscrito por la Junta Directiva, se adiciona el Artículo Tercero del Acuerdo 001 de 2001, "Por el cual se adoptó el Estatuto Orgánico de la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E.", estableciendo que la Empresa tendrá como objeto principal el estudio, diseño, construcción, operación, mantenimiento, administración, expansión, inversión y prestación de los servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios, especialmente lo correspondiente al acueducto, alcantarillado y aseo definidos en la Ley 142 de 1994. Asimismo, la Empresa podrá prestar las actividades y/o servicios públicos inherentes, conexos y/o complementarios a todos aquellos servicios que precise prestar y tengan o no el carácter de domiciliario.

Es su deber prestar a los habitantes del municipio de Santa Rosa de Cabal, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E.**, debe velar porque la prestación de los servicios no sólo sea eficiente económicamente sino que la misma tenga suficiencia financiera en el corto, mediano y largo plazo.

La Empresa debe garantizar los derechos de los suscriptores y/o usuarios, responder ante sus necesidades y satisfacerlas frente a los estándares exigidos en la regulación, dar soluciones a las situaciones que se presentan en la atención a los mismos y a la información que le brinda.

### 1.2.3 Marco normativo

La competencia de asegurar que se presten los servicios públicos domiciliarios a sus habitantes, de manera eficiente está concebida en la Constitución Política de Colombia, independientemente de quien sea su prestador. Tratándose de empresas de servicios públicos (ESP) domiciliarios, Empresas Industriales y Comerciales del Estado (EICE) que presten servicios de agua potable y saneamiento básico, el régimen jurídico aplicable es el contenido en la Ley 142 de 1994 y aquellas normas que la modifican y complementan, en especial la Ley 689 de 2001.

El artículo 52 de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 7 de la Ley 689 de 2001, establece: “El control de gestión y de resultados es un proceso que, dentro de directrices de planeación estratégica, busca que las metas sean congruentes con las previsiones”.

En este sentido, la regulación emite las siguientes Resoluciones:

01

Resolución CRA 315 del 11 de febrero de 2005 “Por medio de la cual se establecen las metodologías para clasificar las personas de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo con un nivel de riesgo”.

02

Resolución CRA 906 del 23 de diciembre de 2019 “Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones”.

El artículo 20 de la Resolución CRA 906 de 2019, establece que el Plan de Gestión y Resultados deberá contener, como mínimo, lo siguiente: i. Tablero de planeación, el cual deberá incluir la planificación estratégica de la persona prestadora a corto, mediano y largo plazo, acorde con lo establecido en el artículo 21 de la misma resolución, ii. Tablero de acciones de mejora, el cual deberá contener las metas cuantificables sobre las acciones de mejora frente al resultado de los indicadores, conforme a lo previsto en el artículo 22.

El Artículo 30 de la misma, establece que “Modifíquese el ámbito de aplicación de las Resoluciones CRA 12 de 1995, CRA 18 de 1996, CRA 16 de 1997, CRA 201 de 2001 y CRA 315 de 2005, las cuales continuarán siendo aplicables únicamente al servicio público de aseo.”

03

Resolución CRA 919 de 2020 “Por la cual se adoptan medidas regulatorias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno nacional a causa del COVID-19”, artículo 7, que modifica el artículo 24 de la Resolución CRA 906 de 2019.

## 1.2.3 Marco normativo

04

Resolución CRA 926 del 29 de julio de 2020 "Por la cual se realizan aclaraciones y se corrigen errores de la Resolución CRA 906 de 2019".

05

Resolución CRA 943 del 29 de abril de 2021 "Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones".

06

Resolución CRA 946 del 17 de junio de 2021 "por la cual se modifica el artículo 1.6.5.2.3.1 del Capítulo 3 del Subtítulo 2 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1, el artículo 1.6.5.3.4.1. del Capítulo 4 del Subtítulo 3 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1, el Anexo 6.1.8.4. del Título 8 de la Parte 1 del Libro 6 y se adiciona un artículo al Capítulo 2 del Subtítulo 3 del Título 5 de la Parte 6 del Libro 1 de la Resolución CRA 943 de 2021, en lo relacionado con el Indicador Único Sectorial (IUS)".

07

Resolución SSPD - 20201000033925 del 25 de agosto de 2020 "Por la cual se deroga parcialmente la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y se establece el reporte de información ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del Tablero de Planeación del Plan de Gestión y Resultados -PGR- de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado definido en la Resolución CRA 906 de 2019."

El decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública establece que todas las entidades del estado deben implementar un Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad, y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

El Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 4, expedido en marzo de 2021, establece en la "2ª. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación" que MIPG tiene como condición que las entidades

tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, así como fortalecer su confianza y legitimidad. En torno a la satisfacción de las necesidades ciudadanas, las entidades focalizan sus procesos y el uso de sus recursos.

En el numeral 2.1 Alcance de esta Dimensión, ibídem, estipula que el propósito de esta dimensión es permitirle a una entidad pública definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos

### 1.2.3 Marco normativo

destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad. Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional, entre otras, las de Planeación institucional.

En el numeral 2.2.1 Política de Planeación institucional destaca los lineamientos previstos en las normas para la formulación de los planes estratégicos, considerando aquellos que le son pertinentes a las entidades públicas de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, a las entidades territoriales (departamentales, distritales y municipales) y a las entidades autónomas, las pertenecientes a otras Ramas del Poder Público y en general aquellas que no se ciñen estrictamente al proceso previsto para elaborar el Plan Nacional de Desarrollo o los Planes de Desarrollo Territoriales.

En este mismo numeral de MIPG, *ibídem*, y para la última clasificación de entidades, se destaca que éstas usualmente cuentan con esquemas o procesos de planeación propios, igualmente acordes con la misión y objeto social para el cual fueron creadas. De igual manera, que para el ejercicio de planeación, cada entidad desarrolla su propia dinámica de acuerdo con su capacidad organizacional y estilos de dirección; lo importante es que se tenga una mirada panorámica de la gestión institucional, unifique o simplifique formatos, herramientas, plazos y rutas de acción, de manera que todas las acciones y recursos de la entidad estén alineadas a su direccionamiento estratégico y enfocadas a atender su propósito fundamental.

El Artículo 90 de la ley 489 de 1998 establece las funciones de las Juntas Directivas de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y señala entre otras, que corresponde a éstas: a) Formular la política general de la empresa, el plan de desarrollo administrativo y los planes y programas que, conforme a la

Ley Orgánica de Planeación y a la Ley Orgánica del Presupuesto, deben proponerse para su incorporación a los planes sectoriales y, a través de éstos, al Plan Nacional de Desarrollo.

En la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública”, en su artículo 74, se define que las entidades del Estado deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual 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. Adicionalmente, en su párrafo menciona que las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta, estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión.

El Acuerdo 01 de 2001, Estatuto Orgánico de la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., en su artículo 6, literal c), señala como competencia general, planear el desarrollo en el ámbito municipal, para poder satisfacer las necesidades futuras para la prestación de los servicios.

Este mismo Acuerdo, *ibídem*, en su artículo 10, numeral 1, señala como función de la Junta Directiva, formular la política general de EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., y los planes y programas que deban incorporarse a los planes de desarrollo del municipio.

Según lo exigido por la regulación, la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., como prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, está obligada a

## 1.2.3 Marco normativo

reportar la información necesaria para su clasificación en el nivel de riesgo, y presentar, actualizar y ejecutar el PGR y el Tablero de Planeación en los términos señalados:

1.

La clasificación del nivel de riesgo de la Empresa como prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se halla por su APS que comprende el área urbana de Santa Rosa de Cabal y los corregimientos de El Español y la Florida.

2.

La actualización al PGR deberá ser anual, realizando los ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento del mismo en las condiciones establecidas, esto conforme el artículo 52 de la Ley 142 de 1994. Las modificaciones deberán ser reportadas al SUI, con la periodicidad y en las condiciones que se hayan establecido por la SSPD.

3.

Debe aprobarse el PGR y todas sus actualizaciones por la entidad tarifaria local (Junta Directiva) y el acto respectivo debe reportarse a la SSPD.

4.

Antes del 30 de junio de cada año, la SSPD publicará los resultados de la evaluación del IUS.

5.

Debe articularse el PGR con los programas de gestión que la SSPD imponga, planes de recuperación con la CRA y planes y programas para resolver deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

### 1.2.3 Marco normativo

6.

La SSPD puede definir acciones de vigilancia y control, determinar si se requiere de una inspección y vigilancia especial, acordar acciones de mejora e imponer programas de gestión que garanticen el mejoramiento del IUS.

7.

El Plan de Recuperación con la CRA se acuerda cuando se obtenga un puntaje igual o inferior a 60 en las dimensiones "Sostenibilidad financiera" y/o "Gobierno y transparencia" y/o en el IUS.

8.

La Empresa debe preparar desde ahora su información de la vigencia 2020, para que una vez en el 2021 la SSPD habilite en el SUI los campos para el respectivo cálculo IUS.

9.

A partir del resultado del IUS, obtenido para cada período de evaluación se determinarán los niveles de riesgo, que se clasificarán de la siguiente forma:

#### Resultado IUS

##### Clasificación de Nivel de Riesgo

Riesgo Alto	$0 \leq \text{IUS} \leq 30$
Riesgo Medio Alto	$30 < \text{IUS} \leq 60$
Riesgo Medio	$60 < \text{IUS} \leq 80$
Riesgo Medio Bajo	$80 < \text{IUS} \leq 90$
Riesgo Bajo	$90 < \text{IUS} \leq 100$

### 1.2.3 Marco normativo

10.

Todos los indicadores se evaluarán con base en los estándares de medición definidos por la CRA. Para ello, esta entidad de regulación definirá los estándares de medición para aquellos indicadores que en la Fase I hayan sido evaluados a partir de reporte de información al SUI. La implementación del IUS, se realiza en las siguientes dos fases:

Fase	Característica	Estandar de Medición
<b>Fase I</b> Del primer (1°) al tercer (3°) período de evaluación	La calificación esta en función del reporte de información SUI (no reporte corresponde a cero puntos)	Evaluación de indicadores sin estándar de medición
<b>Fase II</b> A partir del cuarto (4°) periodo de evaluación	La calificación esta en función del cumplimiento de los estándares de medición	Evaluación de indicadores frente a estándar de medición

## 1.2.3 Marco normativo

En virtud de lo anterior, el Plan Estratégico para la Empresa, es la herramienta básica del proceso administrativo, que permite direccionar la organización de acuerdo con su misión, visión, política y objetivos estratégicos. Este es un instrumento de Alta Gerencia en el cual se plasman, entre otros aspectos, el estilo de la dirección, la gestión y los resultados esperados y su medición.

Asimismo, el Plan de Gestión y Resultados constituye el conjunto de acciones, proyectos y programas que la Empresa se está obligando a ejecutar en un horizonte de 15 años, partiendo de la línea base 2019, con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo, expresados en términos de metas e indicadores incluidos en el Tablero de Planeación.

En consonancia, el Plan Estratégico de la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., valida los programas, los proyectos y las acciones que de manera grupal y mediante mesas de trabajo, fueron priorizados, para el Plan de Gestión y Resultados 2019 - 2034. Este Plan se alinea con la misión, visión, valores y principios, objetivos y políticas con el fin de ser presentado a la Junta Directiva para ser revisado, observado y aprobado por esta instancia.

## 1.2.4 Sistema de Gestión de la Calidad

La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. obtuvo su certificación en calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 en el año 2008

La norma ISO 9001, es revisada de forma constante y para septiembre de 2015, fue publicada la nueva versión ISO 9001:2015 y en consecuencia la Empresa se acogió al proceso de transición donde contaba con un

periodo de tres años a partir de la fecha de publicación de la norma, para efectuar los cambios que surgieron.

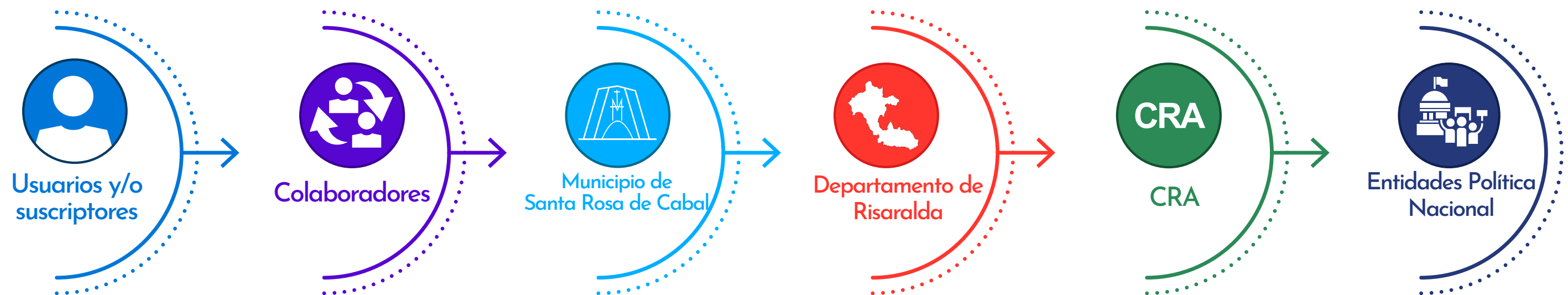
La Empresa nuevamente es certificada bajo la Norma de calidad vigente, ISO 9001:2015, donde el Sistema de Gestión de Calidad cubre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo: Captación, Potabilización, Distribución y Comercialización del servicio público de acueducto, Recolección y Transporte de Aguas Residuales, del servicio público de alcantarillado, Recolección, Transporte y Disposición Final de los Residuos Sólidos, Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas, del servicio de aseo público. Se pretende garantizar la calidad de los servicios públicos domiciliarios para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mantener y mejorar la calidad de vida de los habitantes de la región.

A comienzos de 2021, se realizó una auditoría de seguimiento por el Ente Certificador, donde el resultado de ésta, fue satisfactorio para la Empresa. Se evidenció alta competencia del personal de la Empresa, conocimiento y experiencia demostrada para el desarrollo de las actividades propias del cargo y participación activa en la implementación del sistema de Gestión de Calidad y buen manejo del concepto de mejora continua que involucra la debida implementación de acciones correctivas y de mejora y el adecuado manejo del concepto de riesgos y oportunidades, lo cual deriva en una adecuada implementación de acciones para abordarlos. Adicionalmente no hubo reporte de no conformidades durante este proceso, el cual es fue objetivo fijado por el Gerente, siempre en busca de la mejora continua. A partir de ello, se tiene planteado la actualización y creación de nuevos procedimientos y el fomento de participación de todos los trabajadores en planes de formación de auditoría interna, técnicas y métodos.

## 1.2.5 Grupos de valor

La excelencia y el mejoramiento continuo, es un principio básico de la gestión de la calidad y de la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E., con el cual busca garantizar la calidad y eficiencia en los procesos instaurados que tiene actualmente para la satisfacción de los usuarios y colaboradores.

No obstante, la Empresa determina sus Grupos de Valor a partir de sus procesos y procedimientos, encuestas de satisfacción del cliente ejecutadas e informes a órganos de control.



## 1.2.5 Grupos de valor



## 1.2.6 Convergencia del Plan Estratégico con el Plan de Desarrollo Municipal

El municipio de Santa Rosa de Cabal a partir de su Plan de Desarrollo Municipal ¡El Cambio lo Construimos Todos!, se estableció el instrumento que orienta su gestión durante el período Municipal 2020 - 2023. Allí se determinaron los programas, proyectos y metas de desarrollo, en concordancia con los recursos públicos que se ejecutarán en el mismo período.

La Empresa, y en consonancia, con lo establecido en el Plan de Desarrollo del Municipio, ha establecido su direccionamiento estratégico.

### Parte del Plan de Desarrollo Municipal 2020 - 2023 ¡El Cambio lo Construimos Todos!

- Calidad de los servicios públicos para los Santarrosanos.
- Eficiencia en la gestión del recurso Agua para los Santarrosanos.
- GOTAS Gestión, Ordenamiento y Tratamiento de Aguas.
- Gestión del riesgo de desastres.
- Bienestar ciudadano por medio de la gestión ambiental.
- Controlando la contaminación.
- Gestión ambiental sostenible.
- Modernización y fortalecimiento institucional.

### Plan de Gestión y Resultados Res CRA 906 de 2019

- Calidad del servicio.
- Eficiencia en la Planificación y ejecución de Inversiones.
- Eficiencia en la Operación.
- Eficiencia en la Gestión Empresarial.
- Sostenibilidad Financiera.
- Gobierno y Transparencia.
- Sostenibilidad Ambiental.
- Gestión Tarifaria: modificación y actualización de tarifas.

2.

PLATAFORMA  
ESTRATÉGICA



## MISIÓN

En EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. patrimonio de los Santarrosanos, somos una empresa especializada en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, cumpliendo con la normativa vigente, certificados en calidad.

Garantizamos cobertura y continuidad con sostenibilidad económica y ambiental para la satisfacción de los usuarios.

## VISIÓN

Para el 2023 EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E. será reconocida en el departamento, por la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios, para satisfacción de los usuarios y contribución a la sostenibilidad ambiental.



## Principios Éticos

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- Es imperativo de la función pública el cuidado de la vida en todas sus formas.
- Los bienes públicos son sagrados.
- La finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal, EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E. estableció una serie de objetivos los cuales se encuentran integrados con el plan de Desarrollo Municipal y el Plan de Gestión y Resultados (PGR), a continuación, se relacionan:



### **Eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones**

Programar y destinar correctamente los recursos de la Empresa conforme sus necesidades y planes de inversión proyectados en mejora permanente de la prestación de los servicios.

Preparar y ejecutar los planes de contingencias que permitan evitar impactos de gran magnitud, que comprometan la prestación de los servicios públicos.

### **Eficiencia en la operación**

```
graph LR; A[Eficiencia en la operación] --- B[Llevar un control permanente y real sobre las pérdidas de agua en el sistema de distribución, con una adecuada gestión en micro medición, macro medición, e infraestructura.]; A --- C[Mejorar la gestión energética del sistema de tratamiento de agua potable y controlar la eficiencia en el consumo de energía.];
```

Llevar un control permanente y real sobre las pérdidas de agua en el sistema de distribución, con una adecuada gestión en micro medición, macro medición, e infraestructura.

Mejorar la gestión energética del sistema de tratamiento de agua potable y controlar la eficiencia en el consumo de energía.

### Eficiencia en la Gestión Empresarial

The diagram features a central white circle with a purple and green arc on its right side. The text 'Eficiencia en la Gestión Empresarial' is centered within the circle. Two lines extend from the purple and green segments of the arc to two separate rounded rectangular callout boxes on the right. The top callout box is purple and contains text about productivity. The bottom callout box is green and contains text about social management and quality of life.

Lograr la eficiencia en la gestión a partir de la productividad administrativa y operativa en la atención a los procesos de la Empresa y del servicio a los suscriptores.

Posibilitar procesos para el mejoramiento de la calidad de vida del personal de la Empresa y de los usuarios a través de la ejecución del Programa de Gestión Social que incluye una adecuada gestión social empresarial.

### **Sostenibilidad financiera**

Generar suficiencia financiera, flujo financiero y rentabilidad que permita solventar las deudas, el cubrimiento de los gastos, la potencial renovación del capital (depreciación) para continuar con la operación y la reinversión para la calidad de los servicios.

### Gobierno y Transparencia

Contar con una estructura organizacional directiva orientada a la calidad de los servicios, a la suficiencia financiera y a la creación de valor.

Proyectar y cumplir las acciones de mejora que se establezcan para la Gestión y Resultados de la Empresa, orientadas al progreso continuo en la prestación de los servicios.

Posibilitar procesos para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico, considerándolo como un "recurso finito y vulnerable, esencial para sostener la vida, el desarrollo y el ambiente", a través de la ejecución del Programa de Gestión Social que incluye una adecuada gestión social del agua y la responsabilidad social.

### Sostenibilidad Ambiental



The diagram features a central white circle with a purple and green arc on its right side. Two callout boxes, one purple and one green, are connected to the circle by thin white lines. The purple box is positioned above the green box.

Ejercer el correcto control de pérdidas de agua en el sistema de aducción y sobre el eficiente consumo de las fuentes que abastecen el sistema de acueducto, evidenciando la afectación y vulnerabilidad de la prestación de los servicios y la gestión de lodos resultante.

Contar y cumplir con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV aprobado por la respectiva autoridad ambiental o con el respectivo Permiso de Vertimiento.

### **Gestión tarifaria**

Adoptar y aplicar adecuadamente las metodologías tarifarias y los costos de referencia resultantes y aprobados por la entidad tarifaria local, cumpliendo con las metas propuestas.

# 2.2 OBJETIVOS GLOBALES



### 2.3 Políticas Empresariales

La Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E., tiene como política de calidad cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su efectividad técnica y administrativa mediante procesos de prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, controlados, realizados por personas competentes, con sentido de responsabilidad social, que presten un óptimo servicio reflejado en una mejor atención al cliente, garantizando la seguridad en el medio ambiente y el bienestar social conforme las exigencias de la política y la normatividad nacional vigente.

### 2.4 Estrategia de Consolidación

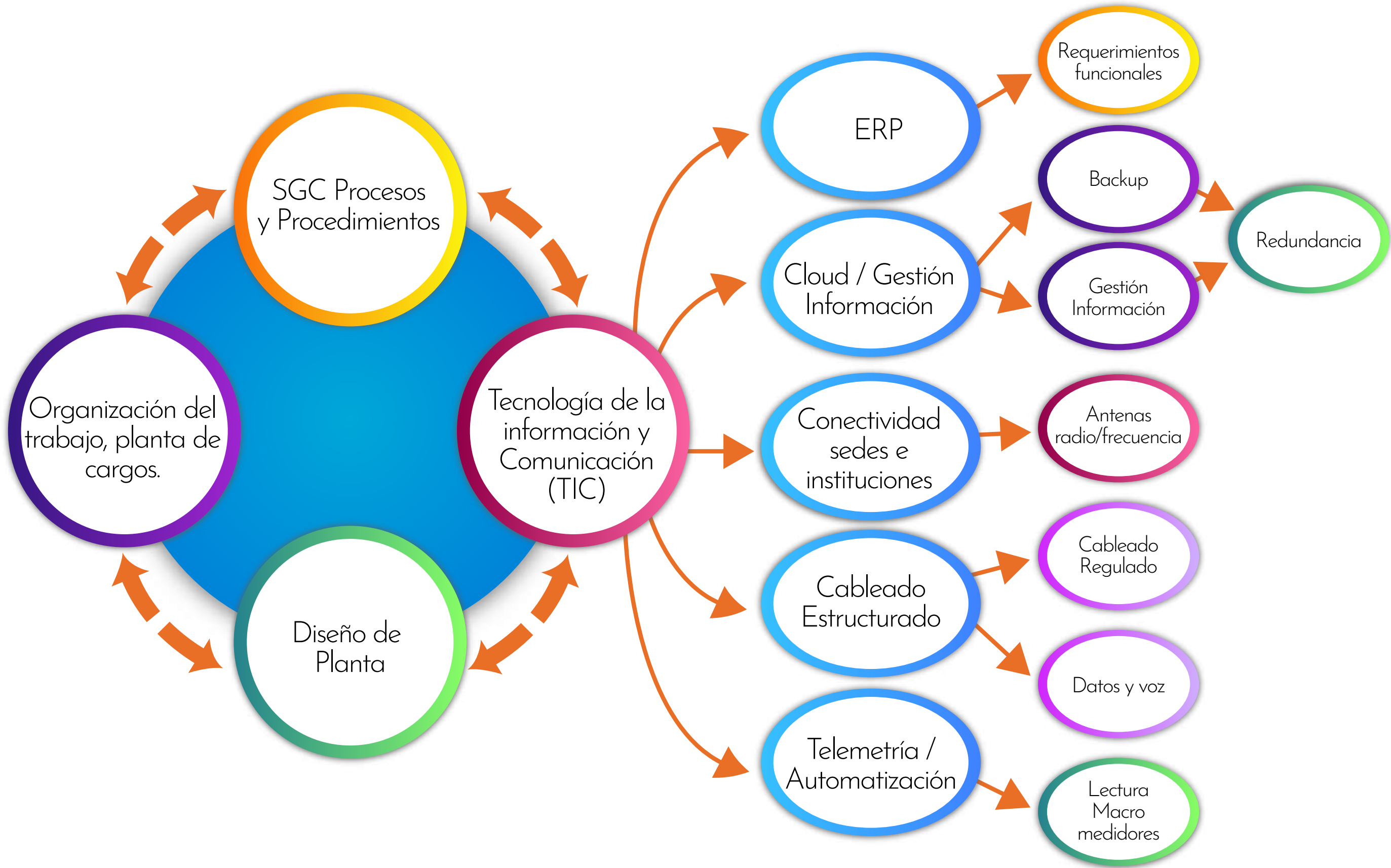
El propósito de la Empresa es optimizar sus procesos y procedimientos y aumentar la eficiencia sin dejar de lado la suficiencia financiera. Se pretende buscar reducciones significativas en el gasto administrativo, aumentar el gasto en gestión social, aumentar la gestión operacional (comercial y operativa) y aumentar la inversión en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, siendo muy fuerte la inversión ambiental.

Los cambios significativos vienen siendo coordinados y coherentes con los estándares exigidos en la prestación de los servicios, a través de programas y proyectos formulados.



- Descripción: El Programa de Gestión Social de la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal - EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. comprende el desarrollo de actividades de inducción, reinducción y entrenamiento de todo el personal para la ejecución de la estrategia "DE ADENTRO HACIA AFUERA PARA SERVICIO A LOS USUARIOS" y la ejecución de acciones pertinentes a la protección y conservación del recurso agua; y relacionadas con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Así también las actividades que conllevan a generar impactos positivos para el bienestar de la población Santarosana y que retribuyan de alguna manera los impactos negativos que se producen por ser la Empresa una industria. Todo el proyecto cuenta con la consolidación de un plan de medios efectivo para comunicación al interior de la Empresa y hacia afuera y no solo a los usuarios, sino a la institucionalidad.
- Objetivo: Construir relaciones duraderas entre los suscriptores y/o usuarios, la Empresa, la institucionalidad y el medio ambiente, partiendo del mejor clima organizacional.
- Horizonte de planeación y ejecución: Cuatro años - 2020 - 2023
- Presupuesto total estimado: \$289 millones por año aproximadamente, a pesos de 2021.

# Proyecto de Modernización empresarial



Políticas de Seguridad

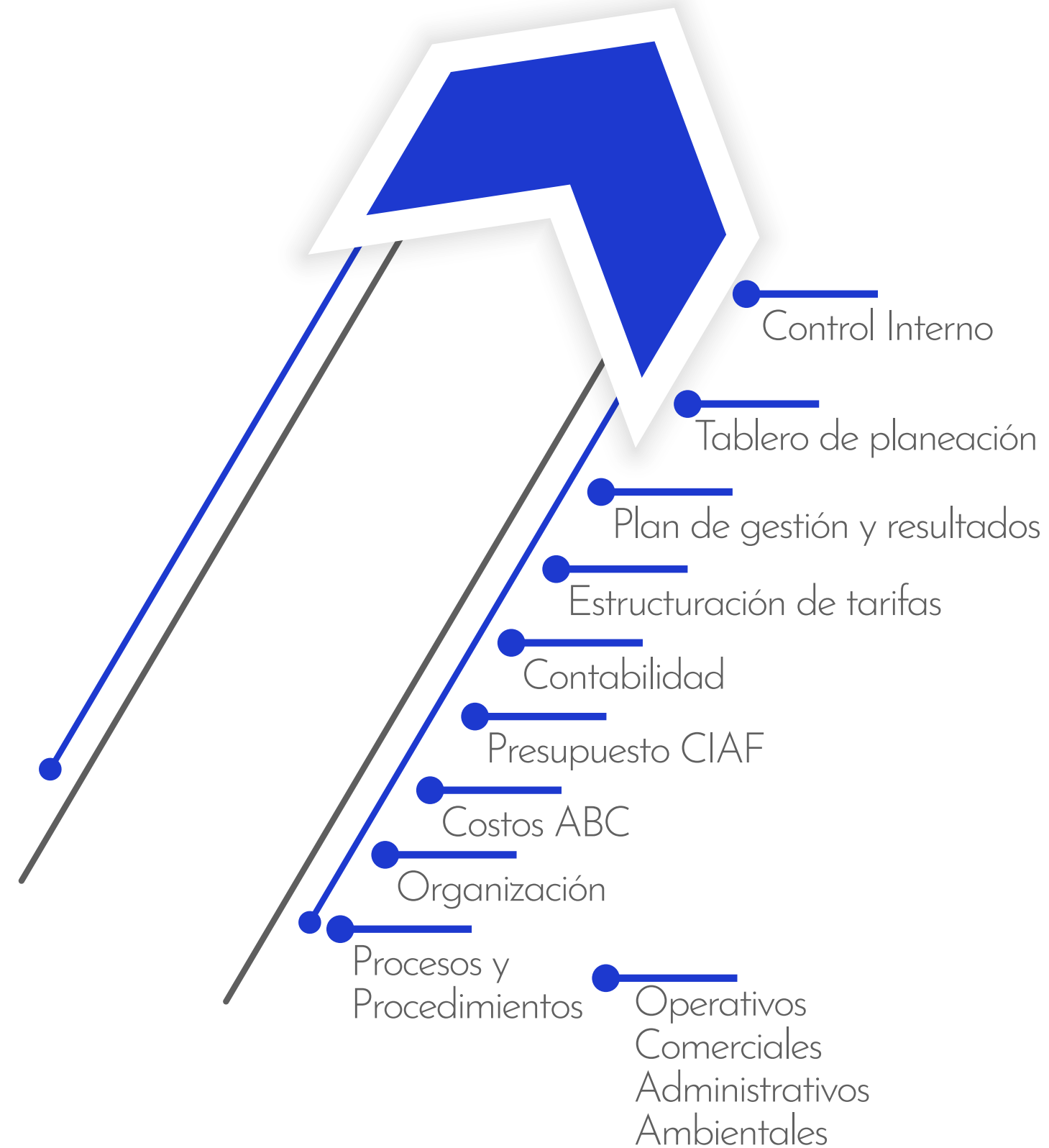
Gobierno Digital

Políticas de Privacidad

# Proyecto de Modernización empresarial

- Descripción: Descripción: EL proyecto de Modernización Empresarial vislumbra actualizar los procedimientos tecnológicos donde se intervendrá: infraestructura de redes de datos (cableado estructurado), interconexión entre sedes, gestión de información, seguridad informática, software comercial, financiero, contable y de administración de talento humano, así como la gestión técnica; fortaleciendo la relación de la Empresa con el usuario, la adaptación al cambio y el cumplimiento de la regulación, el control y la vigilancia.
- Objetivo: Modernizar la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal - EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. en el ámbito de herramientas de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC).
- Horizonte de planeación y ejecución: Tres (3) años
- Presupuesto total estimado: 1.000 millones aproximadamente, pesos 2021.

## Proyecto de Aseguramiento de la Prestación de los Servicios



## Proyecto de Aseguramiento de la Prestación de los Servicios

- Descripción: El proyecto comprende el desarrollo de todas las actividades a que haya lugar para fortalecer la Empresa como prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a partir de la gestión operacional que incluye aspectos técnicos para cada uno de los sistemas, comerciales, tarifarios y administrativos, con el fin de contribuir a los resultados en la eficiencia económica a trasladar a los usuarios y de suficiencia financiera para la viabilidad empresarial. Contempla acciones relacionadas con asistencia técnica y capacitación en servicios públicos domiciliarios, buenas prácticas empresariales y comerciales, desarrollo de instrumentos y mecanismos para la mejor atención a los usuarios, atención a requerimientos de la regulación y la inspección y vigilancia que hacen la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y adecuación de la estructura organizacional a las condiciones actuales.
- Objetivo: Fortalecer la Empresa para que ésta contribuya en el aseguramiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a los usuarios de Santa Rosa de Cabal.
- Horizonte de planeación y ejecución: Cuatro años - 2020 - 2023
- Presupuesto total estimado: \$363 millones por año, aproximadamente, a pesos de 2021.

## Plan de recuperación de cuentas por cobrar a suscriptores

- Descripción: El Plan de recuperación de cuentas por cobrar comprende la recopilación, organización y análisis estadístico de la información comercial y contable que se posee de los suscriptores, sobre deudas que tienen estos con la Empresa, de manera tal, que conlleve a acciones de seguimiento, de cobro persuasivo y/o coactivo y de suscripción de acuerdos de pago, ligadas éstas a la formulación y ejecución del Catastro Multipropósito que está realizando la Administración Municipal, en donde la Empresa participa activamente.
- Objetivo: Identificar y ejecutar estrategias que permitan la recuperación de dineros adeudados por los suscriptores a la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal - EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E.
- Horizonte de planeación y ejecución: Tres (3) años iniciando con una disminución de cuentas por cobrar del 25% en 2021 y con un decrecimiento del 5% anual.
- Presupuesto total estimado: \$90 millones, aproximadamente, a pesos 2021

- Descripción: El Servicio Público de Aseo definido según la Ley 142 de 1994 en el artículo 12 numeral 24, luego modificado por el artículo 1 de la Ley 689 de 2001 como el Servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos, en el que se incluyen según el Decreto 2981 del 2013 y el Decreto Único Reglamentario del MVCT 1077 del 2015 las actividades de recolección; transporte; barrido, limpieza de vías y áreas públicas; corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas; transferencia; tratamiento; aprovechamiento; disposición final y lavado de áreas públicas.

En este sentido, es función de los municipios garantizar la prestación del servicio público de aseo fundamentado a través del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos -PGIRS y el cumplimiento de la normatividad en materia, razón por la cual, en el caso particular del municipio de Santa Rosa de Cabal en su área urbana se realiza mediante la empresa EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E., quien contempla en sus actividades las anteriormente mencionadas.

Por esta razón, el municipio de Santa Rosa de Cabal, desde la entidad prestadora del servicio público de aseo, requiere fortalecer la actividad de recolección y transporte, esto dado que los vehículos con los que cuenta EMPOCABAL E.S.P-E.I.C.E a la fecha, ya cumplieron su vida útil tanto operativa como técnica, lo que significa, deficiencias en la prestación eficiente y efectiva del servicio, por lo tanto el proyecto que se propone, contempla una inversión con la adquisición de 2 vehículos tipo compactadores, uno con capacidad de 25 yardas y el segundo de 16 yardas (14 Ton y 9 Ton respectivamente), además de una volqueta con capacidad de 12 Ton, de esta manera se garantiza el cumplimiento de los estándares de eficiencia en el servicio público de aseo correspondiente a la Calidad, Cobertura y Continuidad en el servicio.

Teniendo en cuenta que el municipio con su tendencia al crecimiento y desarrollo a la fecha produce un promedio de generación de residuos sólidos mensual superior a las 1300 toneladas con una población según proyecciones DANE al 2021 es de 67.398 habitantes.

- Objetivo: Fortalecer la prestación del servicio público de aseo en la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos garantizando la calidad, cobertura y continuidad del servicio.
- Horizonte de planeación y ejecución: para el próximo año, 2022.
- Presupuesto total estimado: \$2.181.486.000 millones, aproximadamente, a pesos 2021

- Descripción: Corresponde a las inversiones que se desarrollan destinadas al mejoramiento de la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, estas inversiones se encuentran relacionadas con la reposición de las redes existentes, que tiene como objeto reemplazar un activo que por sus condiciones ya no es apto para cumplir a cabalidad con su función, bien porque agoto su vida útil o porque no es eficiente en su operación y las condiciones de tecnología evidencian que el activo no es eficiente para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. Rehabilitación de las redes, acción relacionada con la implementación de proyectos en enfocados a la recuperación de la infraestructura del servicio de acueducto existente, cuyo estado no permite una operación adecuada en el sistema, a fin de que se mejore operativamente y se reestablezcan las condiciones de capacidad, calidad y continuidad para las cuales fueron concebidas y construidas. En dicha actividad no necesariamente considera el cambio total de la infraestructura, Expansión del servicio, en el cual se tienen el conjunto de acciones encaminadas a implementar obras cuyo propósito es aumentar el área de cobertura de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado; asimismo el acompañamiento técnico para el asesoramiento operativo en la prestación eficiente de los servicios públicos. Acciones que involucra:

La Reposición de las redes existente.

La Rehabilitación de redes.

Expansión de redes.

Acompañamiento y asesoría técnica en la prestación del servicio de acueducto.

- Objetivo: Ampliar y mejorar la cobertura, continuidad e infraestructura existente en la prestación del servicio público Domiciliario de Acueducto y Alcantarillado
- Horizonte de planeación y ejecución: Tres (3) años
- Presupuesto total estimado: \$1.910 millones aproximadamente, a pesos 2021

- Descripción: El plan institucional de capacitación de EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E, se aplicará a trabajadores oficiales, empleados públicos y ocasionalmente y conforme a la necesidad de la Empresa, a contratistas y practicantes; en todo caso, las actividades a las que se vincule a personal de práctica o contratistas no implicará erogación de recursos para la Empresa
- Objetivo: Preparar a los trabajadores de EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E en la ejecución eficiente de sus labores diarias a través del plan de capacitaciones institucionales, teniendo un clima de trabajo satisfactorio, motivando el trabajador, brindando oportunidades en su desarrollo profesional y personal.
- Horizonte de planeación y ejecución: Tres (3) años
- Presupuesto total estimado: \$50 millones aproximadamente, a pesos 2021.

- Descripción: La gestión de las pérdidas en el sistema de acueducto involucra el conjunto de acciones, instrumentos e intervenciones orientadas a la disminución de las pérdidas, entendidas estas como la diferencia entre el volumen de agua que entra a un sistema de acueducto y aquel que sale o es facturado, dependiendo del sistema; para ello se proyectan las inversiones correspondientes a: Sectorización, el cual consiste en la división de la red de distribución en más sectores hidráulicos, en la que cada sector con puntos definidos de alimentación o entrada de agua, opere independientemente, garantizando la prestación óptima del servicio a los usuarios comprendidos dentro de cada sector; Modelación hidráulica, es la formulación idealizada para representar la respuesta de un sistema hidráulico a estímulos externos. De igual forma las inversiones en los sistemas de Macromedición, cuyo objetivo se centra en la implementación de los sistemas de medición de grandes caudales, destinado a totalizar la cantidad de agua que esta siendo transportada, tanto en la captación, como en la entrada de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, lavado de filtros, salida de planta y entrada a tanques de almacenamiento. Acciones que involucra:

Sectorización hidráulica de las redes  
Modelación Hidráulica  
Sistemas de Macromedición

- Objetivo: Disminuir la pérdida de agua en el sistema de acueducto a límites máximos permisibles por la normatividad vigente.
- Horizonte de planeación y ejecución: Para el año 2021
- Presupuesto total estimado: 290 millones aproximadamente, a pesos 2021.

- Descripción: El proyecto de potabilización corresponde al conjunto de obras, materiales y equipos necesarios para efectuar los procesos que permitan cumplir con las normas de calidad del agua potable, en este proyecto se involucran las inversiones correspondientes a la implementación de una fase del sistema de manejo de lodos resultantes del proceso de tratamiento del agua, rehabilitación de filtros para lavado con agua y aire, creación de falsos fondos con el fin de optimizar el tratamiento del agua, a su vez con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de calidad del agua se requiere la inversión para la implementación de métodos no convencionales para la remoción del arsénico. Acciones que involucra:

La implementación de una fase del sistema de manejo de lodos resultantes del proceso de tratamiento del agua.

Rehabilitación de filtros para lavado con agua y aire y creación de falsos fondos.

Implementación de métodos no convencionales para la remoción del arsénico.

- Objetivo: Garantizar la Calidad del Agua.
- Horizonte de planeación y ejecución: para el año 2021.
- presupuesto total estimado: \$740 millones aproximadamente, a pesos 2021.



3.

# PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS Y TABLERO DE PLANEACIÓN A 2034

La Línea Base, el Tablero de Planeación, el contenido del PGR y sus respectivas actualizaciones, resumen la situación encontrada 2019 - 2020 y las acciones de mejoras necesarias para lograr indicadores que lleven a la Empresa a niveles de riesgo bajos. Se resalta que los análisis previstos fueron condicionados a particularidades propias de la Empresa de Obras Sanitarias de Santa Rosa de Cabal EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E.

## 3.1 Servicios de Acueducto y Alcantarillado

El Plan de Gestión y Resultados de la Empresa fue estructurado en 2020, partiendo de la línea base 2019 y las proyecciones a 2034 que exigen los indicadores que hacen parte del Tablero de Planeación indicado por la Regulación.

### 3.1.1 Avances 2020

La metodología aplicada para el Tablero de Planeación tiene como objetivo direccionar a la Empresa hacia el cumplimiento de estándares de servicio y de eficiencia definidos no solo por la resolución CRA 906 de 2019 y aquellas que la modifican, sino los establecidos en la resolución CRA 688 de 2014, modificada por la resolución CRA 735 de 2015, que contienen la metodología para el cálculo de las tarifas de los servicios de acueducto y de alcantarillado, para prestadores de servicios públicos con más de 5.000 suscriptores y ubicados en el segundo segmento.

La construcción de la línea base permitió la comparación entre resultados, partiendo de una situación actual y los resultados a obtener con criterios de estándares de la prestación de los servicios, estipulados por la regulación. La línea base se convirtió en el referente para plantear las metas y las acciones para alcanzar los estándares de manera gradual y comparar la Empresa a 2020 en el cumplimiento de lo propuesto.

La información a 2020 de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la Empresa, parte de lo siguiente:

- Información años tarifarios julio 2019 a junio de 2020.
- Información año fiscal 2020.
- Información suministrada por cada una de las direcciones de la Empresa, en cabeza de cada Director.
- Información reportada al SUI durante la vigencia analizada 2020.
- Análisis de la información disponible conforme a la fórmula de cálculo de cada indicador.
- Realización de cálculos correspondientes.

La vigencia 2020 presenta una Empresa fortalecida, que ha cumplido con el XX% de las metas propuestas y que en 2021.

**Tabla Resumen de las metas cumplidas en los indicadores.**

Indicador	#	Estándar	Línea Base	Meta Año 1	2020	2021	2022	2023
<b>CS.1.1. Índice de Calidad de Agua Potable – IRCAP</b>	1	1	0,83	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>CS.1.2 Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp</b>	2		ND	ND	ND	ND	ND	ND

Indicador	#	Estándar	Línea Base	Meta Año 1	2020	2021	2022	2023
<b>CS.2.1 Índice de Continuidad – IC</b>	3	24	23,87	23,10	23,84	23,28	23,52	23,52
<b>EO.1.1 Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC</b>	12	100	136,09	84,25	101,02	100,00	100,00	100,00
<b>EO.1.4 Índice de Macromedición Efectiva – IMA</b>	15	100	25,00	25,00	66,67	66,67	100,00	100,00
<b>EO.1.2 Índice de Micromedición Efectiva – IMI</b>	13	100	99,07	98,00	99,79	99,49	99,49	99,54
<b>EO.1.3 Catastro de Medidores – CM</b>	14	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>EO.1.5 Modelo Hidráulico – MH</b>	16	1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>EO.2.1 Fallas en la Red de Transporte y Distribución Acueducto – FAC</b>	17		0,05	0,07	0,02	0,02	0,02	0,02
<b>EO.2.2 Fallas en la Red de Alcantarillado – FAL</b>	18		0,03	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02

**Tabla Resumen de las metas cumplidas en los indicadores.**

<b>Indicador</b>	<b>#</b>	<b>Estándar</b>	<b>Línea Base</b>	<b>Meta Año 1</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>CS.3.1 Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC</b>	4	0	50,92	13,00	4,55	4,00	3,00	2,00
<b>CS.3.2 Índice de Atención de PQR Alcantarillado- IPQRAL</b>	5	0	28,95	13,00	16,32	4,00	3,00	2,00
<b>GE.3.1. Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social – GS</b>	24		0,81	0,16	0,15	0,79	0,80	0,81
<b>GT.1.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto – ACU</b>	48	0% - 5%	-	-	-	-	-	-
<b>GT.2.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado– AL</b>	53	0% - 5%	-	-	-	-	-	-

**Tabla Resumen de las metas cumplidas en los indicadores.**

Indicador	#	Estándar	Línea Base	Meta Año 1	2020	2021	2022	2023
EP.1.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC	6	100	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
EP.1.2 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAC	7	100	38,35	29,45	100,00	100,00	100,00	100,00
EP.2.1. Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado – IIAALC	8	100	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
EP.2.2 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado – IEAIAL	9	100	100,00	99,80	100,00	100,00	100,00	100,00
EP.3.1 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto – PECAC	10	100	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
EP.3.2 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para alcantarillado – PECAL	11	100	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
EO.3.1. Consumo energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto – CEAC	19		0,05	0,03	0,04	0,04	0,03	0,03
EO.3.2. Consumo energético del Sistema de Tratamiento de Agua Residuales – CEAL	20		-	-	-	-	-	-
GT.1.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto - CMCOBAC	49	100	169,52	100,00	116,35	100,00	100,00	100,00
GT.1.3. Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON	50	100	103,62	99,23	102,39	100,00	100,00	100,00
GT.1.4 Cumplimiento Metas en Reducción de Pérdidas – CMPEP	51	100	100,00	211,08	148,85	151,90	151,90	151,90
GT.1.5 Cumplimiento Medición del Agua Captada – CMCAP	52	1	No cumple	-	1,00	1,00	1,00	1,00
GT.2.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Alcantarillado – CMCOBAL	54	100	173,24	100,00	180,64	100,00	100,00	100,00

**Tabla Resumen de las metas cumplidas en los indicadores.**

Indicador	#	Estándar	Línea Base	Meta Año 1	2020	2021	2022	2023
<b>GE.1.1. Productividad del Personal Administrativo del Prestador – PPAP</b>	21		2,62	2,02	2,23	1,96	1,93	1,92
<b>GE.2.1. Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC</b>	22		1,83	1,93	2,00	1,54	1,93	1,92
<b>GE.2.2. Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado – POALC</b>	23		0,45	0,71	0,43	0,40	0,73	0,71

Indicador	#	Estándar	Línea Base	Meta Año 1	2020	2021	2022	2023
<b>SF.1.1 Liquidez – L</b>	25	1,1 - 1,5	2,72	5,93	1,66	3,64	4,95	6,01
<b>SF.1.2 Eficiencia en el Recaudo – ER</b>	26	90 - 100	97,70	97,04	97,48	98,76	98,74	98,74
<b>SF.1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos – CG</b>	27	$\geq 1$	1,34	1,02	1,35	2,06	1,99	1,97
<b>SF.1.4 Relación de Endeudamiento – RDP</b>	28	0,8 - 1,2	0,28	0,26	0,26	0,19	0,16	0,13

**Tabla Resumen de las metas cumplidas en los indicadores.**

<b>SF.1.5 Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago – RC</b>	29	<=60	263,04	154,65	208,18	163,56	135,85	107,78
<b>SF.2.1 EBITDA</b>	30	>0 = 100	4.765.646.43 5,32	1.678.613.12 3,96	3.574.02 3.627,58	6.468.35 4.529,70	6.211.81 7.577,54	6.273.656. 915,65
<b>SF.2.2 Flujos Comprometidos – FC</b>	31	0 - 4	1,53	4,12	2,09	1,06	1,01	0,91
<b>SF.2.3 Endeudamiento – E</b>	32	>=4	4,00	8,00	7,00	8,00	8,00	8,00
<b>SF.3.1 Liquidez Ajustada – LA</b>	33		(0,82)	(3,09)	(3,64)	(2,31)	(1,48)	(0,83)
<b>SF.3.2 Índice Financiero asociado a la Eficiencia Operativa - IEO</b>	34		109,69	52,04	78,67	127,81	129,86	130,96
<b>SF.3.3 Relación Deuda a Inversiones – RDI</b>	35		-	-	215.810, 68	-	-	-
<b>GYT.1.1. Índice de Rotación de Personal Directivo – IRPD</b>	36		2,29	2,28	2,29	2,29	2,29	2,29
<b>GYT.1.2. Carga administrativa – ICA</b>	37		11,76	13,31	12,55	5,59	5,78	5,86
<b>GYT.2.1. Valor Económico Agregado – EVA</b>	38	>0 = 100	1.819.975.46 7,17	3.643.145.43 4,21	(391.496. 187,85)	(522.604. 475,66)	(563.766. 407,93)	(1.184.760. 395,58)

**Tabla Resumen de las metas cumplidas en los indicadores.**

<b>Indicador</b>	<b>#</b>	<b>Estándar</b>	<b>Línea Base</b>	<b>Meta Año 1</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>GYT.3.1. Cumplimiento del PGR – CPGR</b>	39	1	1,00	1,00	0,71	1,00	1,00	1,00
<b>GYT.4.1. Cumplimiento del PUEAA – CPUEAA</b>	40	100	-	-	-	100,00	100,00	100,00
<b>SA.1.1 Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA</b>	41	100	87,23	86,84	78,51	83,33	84,03	84,75
<b>SA.1.2 Utilización del Recurso Agua – UA</b>	42	<=100	83,00	82,39	91,55	82,42	70,53	65,12
<b>SA.1.3 Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos – RAHC</b>	43		-	-	-	-	-	-
<b>SA.1.4 Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC</b>	44		-	-	-	-	-	-
<b>SA.2.1 Aprobación del PSMV – AproPSMV</b>	45	100	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>SA.2.2 Cumplimiento al PSMV – CPSMV</b>	46	100	-	-	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>SA.2.3 Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado – GLRAL</b>	47		-	-	-	-	-	-

### 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

El PGR es actualizado con base en el avance en el cumplimiento de las acciones propuestas para 2020. Este Plan continuará vigente, actualizándose cada año conforme lo establezca la regulación. En todo caso el PGR contiene las acciones que se desprenden de la estrategia de consolidación que contiene los programas y proyectos que adelanta la Empresa.

La Empresa formuló el conjunto de objetivos estratégicos y de metas anuales para cada indicador, durante el desarrollo del PGR, de acuerdo con sus capacidades. Para ello, la Empresa se compromete a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, las acciones propuestas de manera concreta y que están bajo su control, las cuales se ejecutarán en el período 2021 - 2034.

Las acciones incorporadas y actualizadas en el PGR responden a criterios tales como los siguientes:

- Conservación de los principios de la función pública innovando desde un estilo de gerencia público-privada.
- Adopción de las premisas previstas en la normativa vigente y que le compete a la Empresa como ESP y EICE.
- Garantía que exista la debida articulación entre las acciones propuestas con los procesos y procedimientos y organización definida para la Empresa.
- Flexibilidad ante el entorno político, económico, tecnológico y social en el cual inevitablemente se ubica la Empresa.
- Coordinación de las acciones evitando su duplicidad y otorgando las responsabilidades directas a cada una.

## 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

Indicador	Código X Res 906/2019	Responsable Gestión	# Acción	Acción de mejora
Índice de Calidad de Agua Potable – IRCAP	CS.1.1.	Planta de Tratamiento	1	Implementar un método químico efectivo para la remoción de Arsénico a niveles permisibles.
	CS.1.1.	Planta de Tratamiento	2	Determinar alternativas coagulantes con sulfato de aluminio.
	CS.1.1.	Planta de Tratamiento	3	Acreditar el laboratorio PTAP y renovar equipos dosificadores de químicos.
	CS.1.1.	Planta de Tratamiento	4	Optimizar método detección del arsénico en el agua.
	CS.1.1.	Planta de Tratamiento	5	Identificar y analizar fuentes alternas de abastecimiento.
	CS.1.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	6	Implementar proyecto de fuentes alternas de abastecimiento.
	CS.1.1.	Control interno	7	Hacer seguimiento al plan de mejoramiento de gestión ambiental.
	CS.1.1.	Planta de Tratamiento	8	Rehabilitar la infraestructura de la PTAP.
	CS.1.1.	Planta de Tratamiento	9	Gestionar recursos con el gobierno nacional y/o ente territorial y fondos de financiación territorial
	CS.1.1.	Planta de Tratamiento	10	Certificar las competencias laborales del personal.
	CS.1.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	11	Elaboración de diseños y presentación ante fuente externa, proyecto optimización parcial almacenamiento sistema de acueducto municipal.
	CS.1.1.	Dirección Planta de Tratamiento	12	Realizar obras civiles para mejoras procesos la PTAP
	CS.1.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	13	Reponer tramo de conducción río Campo alegrito, en actual condición de vulnerabilidad.
	CS.1.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	14	Elaboración de diseños y presentación ante fuente externa, proyecto construcción colectores ambos costados quebrada La Italia.

## 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp	CS.1.2.	Planta de Tratamiento	15	Implementar un método químico efectivo para la remoción de Arsénico a niveles permisibles.
	CS.1.2.	Planta de Tratamiento	16	Determinar alternativas coagulantes con sulfato de aluminio.
	CS.1.2.	Planta de Tratamiento	17	Acreditar el laboratorio PTAP y renovar equipos dosificadores de químicos.
	CS.1.2.	Planta de Tratamiento	18	Identificar y analizar fuentes alternas de abastecimiento.
	CS.1.2.	Control interno	19	Hacer seguimiento al plan de mejoramiento de gestión ambiental.
	CS.1.2.	Planta de Tratamiento	20	Rehabilitar la infraestructura de la PTAP.
	CS.1.2.	Planta de Tratamiento	21	Gestionar recursos con el gobierno nacional y/o ente territorial y fondos de financiación territorial
	CS.1.2.	Planta de Tratamiento	22	Certificar las competencias laborales del personal.
	CS.1.2.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	23	Elaboración de diseños y presentación ante fuente externa, proyecto optimización parcial almacenamiento sistema de acueducto municipal.
CS.1.2.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	24	Elaboración de diseños y presentación ante fuente externa, proyecto construcción colectores ambos costados quebrada La Italia.	
Índice de Continuidad – IC	CS.2.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	25	Establecer e implementar la modelación hidráulica del sistema de acueducto.
	CS.2.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	26	Implementar la macro sectorización.
	CS.2.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	27	Realizar reparaciones en las redes de aducción y distribución de acueducto.
	CS.2.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	28	Reponer, rehabilitar y expandir las redes de distribución acueducto.
	CS.2.1.	Dirección Comercial	29	Realizar el catastro de suscriptores de los servicios, considerando las independizaciones y el plan de cobertura.

## 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC	CS.3.1.	Dirección Comercial	30	Implementar el sistema de recibido de PQRS para trámites de respuesta, considerando la trazabilidad y la capacitación del personal.
	CS.3.1.	Gerencia	31	Implementar el Programa de Gestión Social.
	CS.3.1.	Dirección Comercial	32	Adecuar los procedimientos para responder las PQR por la página WEB cuando sean masivas
	CS.3.1.	Dirección Comercial	33	Expedir y adoptar el reglamento para atención de PQR.
	CS.3.1.	Dirección Comercial	34	Crear una unidad de negocio de obras menores para realizar intradomiciliarias.
Índice de Atención de PQR Alcantarillado-IPQRAL	CS.3.2.	Dirección Comercial	35	Implementar el sistema de recibido de PQRS para trámites de respuesta, considerando la trazabilidad y la capacitación del personal.
	CS.3.2.	Gerencia	36	Implementar el Programa de Gestión Social.
	CS.3.2.	Dirección Comercial	37	Adecuar los procedimientos para responder las PQR por la página WEB cuando sean masivas
	CS.3.2.	Dirección Comercial	38	Expedir y adoptar el reglamento para atención de PQR.
	CS.3.2.	Dirección Comercial	39	Crear una unidad de negocio de obras menores para realizar intradomiciliarias.
Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto - IIAAC	EP.1.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	40	Asegurar el reporte de la información al SUI de la inversión anual.
	EP.1.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	41	Garantizar el cumplimiento del POIR.
	EP.1.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	42	Ejecución de obras de acuerdo al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado
Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto - IEAIAC	EP.1.2.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	43	Fortalecer el equipo de trabajo técnico para la planeación de las inversiones.
Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado - IIAALC	EP.2.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	44	Asegurar el reporte de la información al SUI de la inversión anual.
	EP.2.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	45	Garantizar el cumplimiento del POIR.
	EP.2.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	46	Realizar los estudios de la PTAR.
	EP.2.1.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	47	Ejecución de obras de acuerdo al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado

## 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

<b>Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado – IEAIAL</b>	<b>EP.2.2.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	48	Fortalecer el equipo de trabajo técnico para la planeación de las inversiones.
<b>Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto – PECAC</b>	<b>EP.3.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	49	Actualizar continuamente el PEC.
	<b>EP.3.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	50	Atender las emergencias y contingencias de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
<b>Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para alcantarillado – PECAL</b>	<b>EP.3.2.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	51	Actualizar continuamente el PEC.
	<b>EP.3.2.</b>	Control interno	52	Hacer seguimiento al plan de mejoramiento de gestión ambiental.
<b>Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC</b>	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Comercial	53	Realizar el catastro de suscriptores de los servicios, considerando las independizaciones y el plan de cobertura.
	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Comercial	54	Implementar el sistema de recibido de PQRS para trámites de respuesta, considerando la trazabilidad y la capacitación del personal.
	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Comercial	55	Expedir y adoptar el reglamento para atención de PQR.
	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Comercial	56	Crear una unidad de negocio de obras menores para realizar intradomiciliarias.
	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Comercial	57	Ejecutar el plan de micromedición.
	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Comercial	58	Capacitar al personal de toma de lecturas.
	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	59	Realizar la macromedición en los puntos del sistema de acueducto.
	<b>EO.1.1.</b>	Planta de Tratamiento	60	Rehabilitar la infraestructura de la PTAP.
	<b>EO.1.1.</b>	Planta de Tratamiento	61	Rehabilitar el sistema desde captación hasta potabilización ajustado a costos de operación y teniendo en cuenta el fortalecimiento de la bocatoma San Eugenio.
	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	62	Implementar la macrosectorización.

## 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

	<b>EO.1.1.</b>	Planta de Tratamiento	63	Garantizar la regulación de las presiones (caudales).
	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	64	Reposición de las diferentes redes, accesorios y líneas de aducción del acueducto de acuerdo al PUEAA
	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Comercial	65	Establecer y/o actualizar los procedimientos para coordinación de áreas comercial y operativas en nuevas conexiones
	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Planta de Tratamiento	66	Realizar obras civiles para mejoras procesos la PTAP
	<b>EO.1.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	67	Reponer tramo de conducción río Campoalegrito, en actual condición de vulnerabilidad.
<b>Índice de Micromedición Efectiva – IMI</b>	<b>EO.1.2.</b>	Dirección Comercial	68	Ejecutar el plan de micromedición.
<b>Catastro de Medidores – CM</b>	<b>EO.1.3.</b>	Dirección Comercial	69	Ejecutar el plan de micromedición.
	<b>EO.1.3.</b>	Dirección Comercial	70	Actualizar el catastro de micromedidores.
<b>Índice de Macromedición Efectiva – IMA</b>	<b>EO.1.4.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	71	Realizar la macromedición en los puntos del sistema de acueducto.
<b>Modelo Hidráulico – MH</b>	<b>EO.1.5.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	72	Establecer e implementar la modelación hidráulica del sistema de acueducto.
<b>Fallas en la Red de Transporte y Distribución Acueducto – FAC</b>	<b>EO.2.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	73	Reposición de las diferentes redes, accesorios y líneas de aducción del acueducto de acuerdo al PUEAA
	<b>EO.2.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	74	Gestionar los predios y/o servidumbres.
	<b>EO.2.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	75	Analizar los puntos críticos de las distintas redes para reposiciones y/o rehabilitaciones planteadas.
	<b>EO.2.1.</b>	Planta de Tratamiento	76	Garantizar la regulación de las presiones (caudales).
	<b>EO.2.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	77	Implementar la macrosectorización.
	<b>EO.2.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	78	Ejecutar el proyecto de catastro de redes.
	<b>EO.2.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	79	Realizar la modernización tecnológica de materiales.

## 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

	<b>EO.2.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	80	Fortalecer la gestión operativa: capacitación y entrenamiento, personal técnico, mantenimientos preventivos y correctivos.
	<b>EO.2.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	81	Reponer, rehabilitar y expandir las redes de distribución acueducto.
	<b>EO.2.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	82	Realizar estudio de posibles averías que puedan afectar los activos antes del término de su vida útil y gestionar el plan de acción de mantenimiento y reparaciones.
<b>Fallas en la Red de Alcantarillado – FAL</b>	<b>EO.2.2.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	83	Ejecutar el proyecto de catastro de redes.
	<b>EO.2.2.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	84	Realizar proceso de mantenimiento preventivo (Lavado y succión de redes)
	<b>EO.2.2.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	85	Realizar trabajos operativos que mejoren la eficiencia del sistema, como sustitución de tapas
	<b>EO.2.2.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	86	Realizar estudio de posibles averías que puedan afectar los activos antes del término de su vida útil y gestionar el plan de acción de mantenimiento y reparaciones.
	<b>EO.2.2.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	87	Reponer, rehabilitar y expandir las redes de distribución acueducto.
<b>Consumo energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto – CEAC</b>	<b>EO.3.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	88	Reponer y rehabilitar el sistema eléctrico de la PTAP.
	<b>EO.3.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	89	Fortalecer el equipo de mantenimiento electromecánico y electrónico.
<b>Consumo energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto – CEAC</b>	<b>EO.3.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	90	N/A

### 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 – 2034

Productividad del Personal Administrativo del Prestador – PPAP	GE.1.1.	Dirección Recursos Humanos	91	Elaborar los nuevos estatutos de la Junta Directiva y de su reglamento interno.
	GE.1.1.	Dirección Recursos Humanos	92	Implementar la reorganización empresarial.
	GE.1.1.	Gerencia	93	Implementar el Programa de Gestión Social.
	GE.1.1.	Dirección Aseo y Calidad	94	Actualizar los procesos y procedimientos de la Empresa.
	GE.1.1.	Dirección Recursos Humanos	95	Formular y ejecutar el Proyecto de Modernización de Tecnologías de la Información y la Comunicación EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E.
	GE.1.1.	Control interno	96	Seguimiento al plan de mejoramiento de viáticos y de procesos judiciales.
	GE.1.1.	Control interno	97	Seguimiento al plan de mejoramiento de gestión contable y financiero.
Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC	GE.2.1.	Dirección Recursos Humanos	98	Elaborar los nuevos estatutos de la Junta Directiva y de su reglamento interno.
	GE.2.1.	Dirección Recursos Humanos	99	Implementar la reorganización empresarial.
	GE.2.1.	Gerencia	100	Implementar el Programa de Gestión Social.
	GE.2.1.	Dirección Aseo y Calidad	101	Actualizar los procesos y procedimientos de la Empresa.
	GE.2.1.	Dirección Recursos Humanos	102	Formular y ejecutar el Proyecto de Modernización de Tecnologías de la Información y la Comunicación EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E.
	GE.2.1.	Control interno	103	Seguimiento al plan de mejoramiento de viáticos y de procesos judiciales.
	GE.2.1.	Control interno	104	Seguimiento al plan de mejoramiento de gestión contable y financiero.
Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado – POALC	GE.2.2.	Dirección Recursos Humanos	105	Elaborar los nuevos estatutos de la Junta Directiva y de su reglamento interno.
	GE.2.2.	Dirección Recursos Humanos	106	Implementar la reorganización empresarial.
	GE.2.2.	Gerencia	107	Implementar el Programa de Gestión Social.
	GE.2.2.	Dirección Aseo y Calidad	108	Actualizar los procesos y procedimientos de la Empresa.
	GE.2.2.	Dirección Recursos Humanos	109	Formular y ejecutar el Proyecto de Modernización de Tecnologías de la Información y la Comunicación EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E.

### 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

	<b>GE.2.2.</b>	Control interno	110	Seguimiento al plan de mejoramiento de viáticos y de procesos judiciales.
	<b>GE.2.2.</b>	Control interno	111	Seguimiento al plan de mejoramiento de gestión contable y financiero.
<b>Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social - GS</b>	<b>GE.3.1.</b>	Gerencia	112	Implementar el Programa de Gestión Social.
<b>Liquidez - L</b>	<b>SF.1.1</b>	Dirección Comercial	113	Establecer y/o actualizar el reglamento para el cobro, recuperación y deterioro de las cuentas por cobrar conjuntamente con el Contrato de Condiciones Uniformes
	<b>SF.1.1</b>	Dirección Comercial	114	Establecer y/o actualizar los procedimientos para recaudo, cobro y recuperación cuentas por cobrar en conjunto con el Contrato de Condiciones Uniformes
	<b>SF.1.1</b>	Dirección Comercial	115	Establecer y adoptar la política de pagos permanente para la Empresa.
	<b>SF.1.1</b>	Dirección Recursos Humanos	116	Adecuar el plan de adquisiciones y verificar uso racional de los materiales y suministros.
	<b>SF.1.1.</b>	Dirección Recursos Humanos	117	Establecer y/o actualizar y ejecutar los procedimientos para control de inventarios, almacén, retorno de sobrantes y baja de elementos innecesarios.
	<b>SF.1.1.</b>	Dirección Financiera	118	Realizar estudios y adoptar alternativas para inversiones financieras, costo mínimo en el recaudo de los servicios, transacciones financieras y utilización de cheques.
	<b>SF.1.1.</b>	Dirección Financiera	119	Implementar el flujo de caja mensual para determinar la liquidez y planificar lo pagos
	<b>SF.1.1.</b>	Dirección Financiera	120	Actualizar y ejecutar los procedimientos para control de la caja menor.
	<b>SF.1.1.</b>	Dirección Financiera	121	Establecer y/o actualizar los procedimientos para el pago y cobro de las incapacidades.
	<b>SF.1.1.</b>	Dirección Financiera	122	Establecer los saldos de los préstamos adquiridos para la inversión en el año fiscal.
	<b>SF.1.1.</b>	Dirección Financiera	123	Planear y proyectar los compromisos fiscales.

## 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

	SF.1.1.	Dirección Financiera	124	Realizar cálculo actuarial y diseñar una alternativa de fondeo para pago de pensiones.
	SF.1.1.	Dirección Recursos Humanos	125	Realizar estudio de litigios de demandas.
	SF.1.1.	Control interno	126	Seguimiento al plan de mejoramiento de gestión contable y financiero.
Eficiencia en el Recaudo – ER	SF.1.2.	Dirección Comercial	127	Revisar el sistema comercial para que calcule el recaudo corriente.
	SF.1.2.	Dirección Comercial	128	Expedir resolución de costos de reinstalaciones e instalaciones.
	SF.1.2.	Dirección Comercial	129	Establecer y/o actualizar el reglamento para el cobro, recuperación y deterioro de las cuentas por cobrar conjuntamente con el Contrato de Condiciones Uniformes
	SF.1.2.	Dirección Comercial	130	Realizar el catastro de suscriptores de los servicios, considerando las independizaciones y el plan de cobertura.
	SF.1.2.	Dirección Comercial	131	Expedir y adoptar el reglamento para atención de PQR.
	SF.1.2.	Dirección Comercial	132	Crear una unidad de negocio de obras menores para realizar intradomiciliarias.
Cubrimiento de Costos y Gastos – CG	SF.1.3.	Dirección Recursos Humanos	133	Adecuar el plan de adquisiciones y verificar uso racional de los materiales y suministros.
	SF.1.3.	Dirección Recursos Humanos	134	Establecer y/o actualizar y ejecutar los procedimientos para control de inventarios, almacén, retorno de sobrantes y baja de elementos innecesarios.
	SF.1.3.	Dirección Financiera	135	Formulación y ejecución del presupuesto bajo la normativa vigente.
	SF.1.3.	Dirección Financiera	136	Concientizar del uso adecuado de los recursos disponibles.
	SF.1.3.	Dirección Recursos Humanos	137	Realizar estudio y adoptar estrategias para control del gasto en horas extras.
	SF.1.3.	Dirección Comercial	138	Establecer y/o actualizar el reglamento para el cobro, recuperación y deterioro de las cuentas por cobrar conjuntamente con el Contrato de Condiciones Uniformes
	SF.1.3.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	139	Normalizar protocolos para fontanería para evitar daños por errores humanos.
	SF.1.3.	Dirección Comercial	140	Establecer y adoptar la política de pagos permanente para la Empresa.
	SF.1.3.	Dirección Recursos Humanos	141	Diseñar y ejecutar una política para difusión del conocimiento y de las herramientas que permitan el acceso a las capacitaciones.
	SF.1.3.	Dirección Aseo y Calidad	142	Establecer y/o actualizar los procedimientos para planeación y control de combustibles utilizados en los servicios.

## 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

	SF.1.3.	Dirección Recursos Humanos	143	Evaluar costo/beneficio de la compra de nuevos equipos y vehículos de la Empresa.
	SF.1.3	Dirección Recursos Humanos	144	Revisar el pago por alquiler a motos de trabajadores.
	SF.1.3.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	145	Asegurar la prestación de los servicios en el Español y La Florida.
	SF.1.3.	Control interno	146	Fortalecer el proceso de control interno antes, durante y después de los procesos contractuales.
	SF.1.3.	Control interno	147	Seguimiento al plan de mejoramiento de gestión contable y financiero.
<b>Relación de Endeudamiento – RDP</b>	SF.1.4	Dirección Financiera	148	Implementar control de pagos de operaciones de vigencias anteriores y otros pasivos que se generen en las respectivas vigencias.
<b>Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago – RC</b>	SF.1.5	Dirección Comercial	149	Establecer y/o actualizar el reglamento para el cobro, recuperación y deterioro de las cuentas por cobrar conjuntamente con el Contrato de Condiciones Uniformes
	SF.1.5	Dirección Financiera	150	Expedir el reglamento del Comité de Saneamiento Contable.
	SF.1.5	Gerencia	151	Implementar el Programa de Gestión Social.
	SF.1.5	Dirección Financiera	152	Realizar estudios y adoptar alternativas para inversiones financieras, costo mínimo en el recaudo de los servicios, transacciones financieras y utilización de cheques.
<b>EBITDA</b>	SF.2.1.	Dirección Financiera	153	Determinar y controlar los costos operativos y no operativos por la prestación de los servicios, con base en los ingresos operacionales y no operacionales.
	SF.2.1.	Control interno	154	Seguimiento al plan de mejoramiento de gestión contable y financiero.
<b>Flujos Comprometidos – FC</b>	SF.2.2	Dirección Financiera	155	Implementar control de pagos de operaciones de vigencias anteriores y otros pasivos que se generen en las respectivas vigencias.
<b>Endeudamiento – E</b>	SF.2.3.	Control interno	156	Seguimiento al plan de mejoramiento de gestión contable y financiero.
	SF.2.3.	Dirección Comercial	157	Establecer y/o actualizar el reglamento para el cobro, recuperación y deterioro de las cuentas por cobrar conjuntamente con el Contrato de Condiciones Uniformes
	SF.2.3.	Dirección Comercial	158	Establecer y adoptar la política de pagos permanente para la Empresa.

### 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

	SF.2.3.	Dirección Recursos Humanos	159	Establecer y/o actualizar y ejecutar los procedimientos para control de inventarios, almacén, retorno de sobrantes y baja de elementos innecesarios.
	SF.2.3.	Dirección Recursos Humanos	160	Adecuar el plan de adquisiciones y verificar uso racional de los materiales y suministros.
	SF.2.3.	Dirección Financiera	161	Establecer el procedimiento y registrar toda la propiedad planta y equipo en construcción o terminada.
	SF.2.3.	Dirección Financiera	162	Expedir el reglamento del Comité de Saneamiento Contable.
	SF.2.3.	Control interno	163	Seguimiento al plan de mejoramiento de gestión contable y financiero.
Liquidez Ajustada - LA	SF.3.1.	Dirección Comercial	164	Aumentar el número de suscriptores conforme la ejecución del plan de cobertura.
	SF.3.1.	Dirección Comercial	165	Capacitar al personal de toma de lecturas.
	SF.3.1.	Dirección Financiera	166	Depurar las cuentas de activos y pasivos con el fin de reflejar contablemente los corrientes y no corrientes para cada servicio
	SF.3.1.	Dirección Financiera	167	Depurar las cuentas de activos y pasivos con el fin de reflejar contablemente los corrientes y no corrientes para cada servicio
	SF.3.1.	Dirección Financiera	168	Realizar los estudios de valoración de activos afectos a la prestación de los servicios.
Índice Financiero asociado a la Eficiencia Operativa - IEO	SF.3.2.	Dirección Comercial	169	Establecer los controles pertinentes para determinar el cálculo real de la tasa retributiva.
	SF.3.2.	Dirección Recursos Humanos	170	Priorizar y racionalizar el gasto a partir del plan de austeridad, siguiendo las normas vigentes.
	SF.3.2.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	171	Planificar, ejecutar y hacer seguimiento al PSMV en lo aprobado por la Autoridad Ambiental.
	SF.3.2.	Gerencia	172	Implementar el Programa de Gestión Social.
	SF.3.2.	Dirección Recursos Humanos	173	Adecuar el plan de adquisiciones y verificar uso racional de los materiales y suministros.
	SF.3.2.	Dirección Recursos Humanos	174	Establecer y/o actualizar y ejecutar los procedimientos para control de inventarios, almacén, retorno de sobrantes y baja de elementos innecesarios.
	SF.3.2.	Dirección Financiera	175	Formulación y ejecución del presupuesto bajo la normativa vigente.
	SF.3.2.	Dirección Financiera	176	Concientizar del uso adecuado de los recursos disponibles.

## 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

<b>Índice Financiero asociado a la Eficiencia Operativa - IEO</b>	SF.3.2.	Dirección Recursos Humanos	177	Realizar estudio y adoptar estrategias para control del gasto en horas extras.
	SF.3.2.	Dirección Comercial	178	Establecer y/o actualizar el reglamento para el cobro, recuperación y deterioro de las cuentas por cobrar conjuntamente con el Contrato de Condiciones Uniformes
	SF.3.2.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	179	Normalizar protocolos para fontanería para evitar daños por errores humanos.
	SF.3.2.	Dirección Comercial	180	Establecer y adoptar la política de pagos permanente para la Empresa.
	SF.3.2.	Dirección Recursos Humanos	181	Diseñar y ejecutar una política para difusión del conocimiento y de las herramientas que permitan el acceso a las capacitaciones.
	SF.3.2.	Dirección Aseo y Calidad	182	Establecer y/o actualizar los procedimientos para planeación y control de combustibles utilizados en los servicios.
	SF.3.2.	Dirección Recursos Humanos	183	Revisar el pago por alquiler a motos de trabajadores.
	SF.3.2.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	184	Asegurar la prestación de los servicios en el Español y La Florida.
	SF.3.2.	Control interno	185	Fortalecer el proceso de control interno antes, durante y después de los procesos contractuales.
	SF.3.2.	Control interno	186	Seguimiento al plan de mejoramiento de gestión contable y financiero.
	SF.3.2.	Dirección Comercial	187	Aumentar el número de suscriptores conforme la ejecución del plan de cobertura.
	SF.3.2.	Dirección Comercial	188	Capacitar al personal de toma de lecturas.
	SF.3.2.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	189	Realizar la macromedición en los puntos del sistema de acueducto.
<b>Relación Deuda a Inversiones – RDI</b>	SF.3.3	Dirección Financiera	190	Realizar estudios y adoptar alternativas para inversiones financieras, costo mínimo en el recaudo de los servicios, transacciones financieras y utilización de cheques.
	SF.3.3.	Dirección Financiera	191	Realizar estudios y adoptar alternativas para inversiones financieras para provisiones de inversiones, pensiones y obligaciones futuras (fiducias y otras).
	SF.3.3.	Dirección Acueducto y Alcantarillado	192	Generar planes de inversión apalancándolos en recursos de cofinanciación y servicio de la deuda y visibilizar las inversiones a corto, mediano y largo plazo en el ámbito misional, en cada uno de los servicios con la periodicidad requerida y en consonancia con la normativa.

## 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

<b>Índice de Rotación de Personal Directivo – IRPD</b>	<b>GYT.1.1.</b>	Dirección Recursos Humanos	193	Implementar la reorganización empresarial.
<b>Carga administrativa – ICA</b>	<b>GYT.1.2.</b>	Dirección Recursos Humanos	194	Realizar estudio y adoptar estrategias para control del gasto en horas extras.
	<b>GYT.1.2.</b>	Dirección Financiera	195	Establecer y/o actualizar los procedimientos para el pago y cobro de las incapacidades.
	<b>GYT.1.2.</b>	Dirección Recursos Humanos	196	Realizar estudios y análisis de costos incorporados en la convención colectiva y aplicarla según lo pactado.
	<b>GYT.1.2.</b>	Dirección Financiera	197	Actualizar el cálculo actuarial
	<b>GYT.1.2.</b>	Dirección Recursos Humanos	198	Implementar la reorganización empresarial.
<b>Valor Económico Agregado – EVA</b>	<b>GYT.2.1.</b>	Dirección Financiera	199	Realizar estudio y adoptar estrategias para acogerse a los beneficios de la legislación tributaria.
	<b>GYT.2.1.</b>	Dirección Financiera	200	Realizar estudios y adoptar alternativas para inversiones financieras, costo mínimo en el recaudo de los servicios, transacciones financieras y utilización de cheques.
	<b>GYT.2.1.</b>	Dirección Financiera	201	Diseñar y aplicar los mecanismos de notificación de facturas y recaudo digital.
	<b>GYT.2.1.</b>	Dirección Financiera	202	Depurar todas las cuentas de convenios y contratos existentes y liquidar los saldos.
<b>Cumplimiento del PGR – CPGR</b>	<b>GYT.3.1.</b>	Control interno	203	Publicar, socializar, hacer cumplir y controlar la ejecución del PGR y su realimentación.
<b>Cumplimiento del PUEAA – CPUEAA</b>	<b>GYT.4.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	204	Reposición de las diferentes redes, accesorios y líneas de aducción del acueducto de acuerdo al PUEAA
<b>Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA</b>	<b>SA.1.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	205	Realizar la macromedición en los puntos del sistema de acueducto.
	<b>SA.1.1.</b>	Planta de Tratamiento	206	Mantenimiento preventivos y correctivos de los sistemas de captación
	<b>SA.1.1.</b>	Planta de Tratamiento	207	Implementar programa de reducción de pérdidas en la aducción
	<b>SA.1.1.</b>	Planta de Tratamiento	208	Reposición, rehabilitación y expansión de redes de Aducción.
<b>Utilización del Recurso Agua – UA</b>	<b>SA.1.1.</b>	Planta de Tratamiento	209	Ejecutar el proyecto de innovación tecnológica para el lavado de filtros de agua con aire
	<b>SA.1.2.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	210	Realizar la solicitud a la autoridad ambiental para el aumento de la concesión de aguas confluencia San Ramón y San Eugenio.

## 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

	<b>SA.1.2.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	211	Realizar la macromedición en los puntos del sistema de acueducto.
<b>Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos – RAHC</b>	<b>SA.1.3.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	212	Reportar los eventos
	<b>SA.1.3.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	213	Mejorar la capacidad de respuesta a los eventos
	<b>SA.1.3.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	214	Mejorar las condiciones de almacenamiento de agua potable
	<b>SA.1.3.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	215	Ampliar el almacenamiento de agua potable
<b>Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC</b>	<b>SA.1.4.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	216	Construir planta de tratamiento de lodos resultantes del proceso de tratamiento de agua potable
<b>Aprobación del PSMV – AproPSMV</b>	<b>SA.2.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	217	Planificar, ejecutar y hacer seguimiento al PSMV en lo aprobado por la Autoridad Ambiental.
	<b>SA.2.1.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	218	Garantizar la aprobación del PSMV radicado ante la autoridad ambiental.
<b>Cumplimiento al PSMV – CPSMV</b>	<b>SA.2.2.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	219	Planificar, ejecutar y hacer seguimiento al PSMV en lo aprobado por la Autoridad Ambiental.
<b>Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado – GLRAL</b>	<b>SA.2.3</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	220	Realizar los estudios de la PTAR.
	<b>SA.2.3</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	221	Gestionar los predios y/o servidumbres.
<b>Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto – ACU</b>	<b>GT.1.1.</b>	Dirección Comercial	222	Revisar las tarifas calculadas frente a las aplicadas y respecto de los gastos administrativos, costos operativos e inversiones ejecutadas y solicitar modificación ante la CRA, previa aprobación de la iniciativa por la Junta Directiva de la Empresa.
	<b>GT.1.1.</b>	Dirección Comercial	223	Aplicar incrementos artículo 125 Ley 142 de 1994 para actualización de las tarifas de los servicios.
	<b>GT.1.1.</b>	Dirección Comercial	224	Presentar ante la Junta Directiva el proyecto de actualización de las tarifas desde 2016 a 2020, conforme a lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.

### 3.1.2 Plan de Gestión y Resultados Julio 2021 - 2034

<b>Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto - CMCOBAC</b>	<b>GT.1.2.</b>	Dirección Comercial	225	Realizar el catastro de suscriptores de los servicios, considerando las independizaciones y el plan de cobertura.
<b>Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto - CMCON</b>	<b>GT.1.3.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	226	Llevar a cabo el plan de continuidad.
<b>Llevar a cabo el plan de acción propuesto en el plan de pérdidas.</b>	<b>GT.1.4</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	227	Llevar a cabo el plan de pérdidas.
<b>Cumplimiento Medición del Agua Captada - CMCAP</b>	<b>GT.1.5.</b>	Dirección Acueducto y Alcantarillado	228	Llevar a cabo el plan de pérdidas.
<b>Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado- AL</b>	<b>GT.2.1.</b>	Dirección Comercial	229	Aplicar incrementos artículo 125 Ley 142 de 1994 para actualización de las tarifas de los servicios.
<b>Cumplimiento Metas de Cobertura Alcantarillado - CMCOBAL</b>	<b>GT.2.2.</b>	Dirección Comercial	230	Realizar el catastro de suscriptores de los servicios, considerando las independizaciones y el plan de cobertura.

## 3.1.3 Tablero de Planeación Julio 2021 - 2034

La planeación de los resultados esperados del cumplimiento de las acciones propuestas, se observa en el Tablero de Planeación. La Empresa traza sus metas cuantitativas conforme las formulaciones propuestas por la regulación y las acciones para mejorar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, en cada uno de los indicadores.

En el Tablero de Planeación se consignó la información pertinente a las variables que componen cada indicador y las metas de las variables en un horizonte de 15 años partiendo de la vigencia 2020. Se proyectaron las metas para las variables individualmente, para que en conjunto obtener un indicador que efectivamente sea el resultado de conjugar todas las variables. Se previó que una o varias variables hacen parte de uno o varios indicadores y por ende el impacto buscado en su cumplimiento sea el esperado para un IUS asociado a un riesgo bajo, o en su defecto, resultados en las dimensiones "Sostenibilidad Financiera" y/o "Gobierno y Transparencia" asociadas a una calificación de riesgo bajo, igualmente.

Para los cálculos del Tablero de Planeación se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Resultados obtenidos en el año tarifario y año fiscal 2020.
- Información primer semestre año fiscal 2021.
- Proyección estadística segundo semestre 2021.
- Plan de Desarrollo Municipal 2020 - 2023 ¡El Cambio lo Construimos Todos! Con sus programas bandera: i) Calidad de los servicios públicos para los Santarosanos, ii) Eficiencia en la gestión del recurso Agua para los Santarosanos, iii) GOTAS Gestión, Ordenamiento y Tratamiento de Aguas, iv) Gestión ambiental sostenible, v) Bienestar

ciudadano por medio de la gestión ambiental, vi) controlando la contaminación, vii) Gestión del riesgo de desastres y viii) Modernización y fortalecimiento institucional.

- Planes de inversión formulados y ejecutados que fueron incorporados en la estructura tarifaria y aquellos que están por fuera de la misma, por el uso de otros recursos y/o porque hacen parte de la actualización de los mismos.
- Planes de mejoramiento suscritos con otras entidades.
- Planes empresariales operativos en ejecución y/o en formulación.
- Necesidades de fortalecimiento de la Empresa para las siguientes vigencias.
- Información suministrada por cada una de las direcciones de la Empresa, en cabeza de cada director.
- Información reportada, validada y por reversar conforme el contenido del SUI para la vigencia 2020 y 2021.
- Análisis de la información disponible conforme a la fórmula de cálculo de cada indicador.
- Realización de cálculos correspondientes a las metas posibles y capacidad

## Indicadores Operativos y de Calidad para Aseo

### Índice de Continuidad en recolección (ICTRi)

La continuidad en la recolección de residuos para la vigencia 2020 se evaluó de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005, en el cual, dicho indicador corresponde al cumplimiento del 100% para cada uno de los meses en el período detallado a continuación, evidenciado que la prestación del servicio de recolección se realizó acorde a las frecuencias establecidas sin generar afectaciones en dicha actividad.

FECHA	INDICADOR	META
ene-20	100,00%	100%
feb-20	100,00%	100%
mar-20	100,00%	100%
abr-20	100,00%	100%
may-20	100,00%	100%
jun-20	100,00%	100%
jul-20	100,00%	100%
ago-20	100,00%	100%
sep-20	100,00%	100%
oct-20	100,00%	100%
nov-20	100,00%	100%
dic-20	100,00%	100%

Fuente: Dirección Aseo y Calidad EMPOCABAL, Indicadores 2020 ASEO.

### Índice de Continuidad en barrido y limpieza (ICTBLi)

En la actividad de barrido y limpieza para la vigencia 2020 se garantizó el cumplimiento con las frecuencias mínimas establecidas en la normativa y en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos -PGRIS, de manera continua e ininterrumpida, indicando que dicha actividad se ejecutó al 100% sobre el total de los Kilómetros en los que se debe prestar el servicio de barrido para el periodo de facturación, considerando que corresponden a 12 periodos, con los siguientes resultados:

FECHA	INDICADOR	META
ene-20	100,00%	100%
feb-20	100,00%	100%
mar-20	100,00%	100%
abr-20	100,00%	100%
may-20	100,00%	100%
jun-20	100,00%	100%
jul-20	100,00%	100%
ago-20	100,00%	100%
sep-20	100,00%	100%
oct-20	100,00%	100%
nov-20	100,00%	100%
dic-20	100,00%	100%

Fuente: Dirección Aseo y Calidad EMPOCABAL, Indicadores 2020 ASEO.