



F-PE-01
Versión 3
Julio 2020

PLAN DE ACCIÓN SECRETARÍA JURÍDICA

Marzo 31 de 2024

AÑO	2024	PLAN INICIAL	X	MODIFICACIÓN									
PROGRAMA O PROYECTO (Plan Estratégico)	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ÁREA INVOLUCRADA	RECURSOS PROGRAMADOS	FECHA DE INICIACIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN	ACTIVIDADES EJECUTADAS	RECURSOS EJECUTADOS	FECHA ACTIVIDAD SEGUIMIENTO	PORCENTAJE ACTIVIDADES REALIZADAS PRIMER TRIMESTRE	INDICADOR EFICACIA	INDICADOR EFICIENCIA	INDICADOR CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
GESTIÓN DE VALOR - Aseguramiento de Ingresos	1. Adelantar y hacer seguimiento a los procesos por jurisdicción coactiva, iniciando con la identificación de las obligaciones más representativas de EMPOCALDAS S.A E.S.P (usuarios MD12)	Secretaría Jurídico- Sección Cartera	74,900,000	2/1/2024	12/31/2024	PRIMER TRIMESTRE: Se firmó contrato No. 104 de 204 con Jurídicos Especializados por valor de \$26.000.000 en el cual se ha realizado acompañamiento a los trámites de cobro coactivo, para el primer trimestre se inició por vía coactiva la notificación de 112 procesos en la seccional de La Dorada por valor de \$80.080.167, también se identificaron procesos de la vigencia 2023 que aun les faltaba por cargar en el sistema la notificación del mandamiento de pago.	7800000	4/4/2024	25.00%	25.00%	10.41388518	25.00%	
GESTIÓN DE VALOR - Aseguramiento de Ingresos	2. Fomentar el ejercicio de la acción penal en los casos reiterativos y que afectan el sistema de abastecimiento de las poblaciones con las conexiones irregulares o no autorizadas aumentando la efectividad en las investigaciones con la finalidad de encontrar responsables y recuperar económicamente la pérdida de agua, a través de la autoridad judicial competente.	Secretaría Jurídico- Abogado contratista asesor y Juegador	32,100,000	2/1/2024	12/31/2024	PRIMER TRIMESTRE: Se han recibido a la fecha 25 expedientes de evidencias del Levantamiento de infracción de Flujos, de los cuales se han proyectado a la fecha 18 denuncias (en proceso de ajuste e investigación), con radicado ante la Fiscalía general de la Nación 7 procesos. Se realiza seguimiento y control con los 4 procesos activos la Fiscalía de años anteriores.	6000000	4/4/2024	20.00%	20.00%	18.69158879	20.00%	
GESTIÓN DE VALOR PROYECTO 7	3. A partir del seguimiento y control a la calidad y satisfacción del servicio al ciudadano, gestionar oportunidades de mejora en cuanto a las fallas y dificultades en la prestación de los servicios.	Oficina de Relacionamento al Ciudadano	0	2/1/2024	12/31/2024	PRIMER TRIMESTRE: Se han realizado reuniones con el equipo comercial y de Tecnología para el análisis de la encuesta de percepción realizada sobre el segundo semestre 2023 y se han priorizado los Municipios con mayor problema de percepción ciudadana para iniciar estas técnicas que permitan atacar las principales causas de insatisfacción por parte de los usuarios.	0	4/4/2024	20.00%	20.00%	0	20.00%	
GESTIÓN DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL PROYECTO 16	4. Fortalecer el Contac Center y seguimiento con mediciones en satisfacción del servicio al usuario.	Oficina Relacionamento al Ciudadano	0	2/1/2024	12/31/2024	PRIMER TRIMESTRE: Se ha realizado reunión con el CIO - (Chief Information Officer) Jefe Departamento de Tecnología e Información en búsqueda de alternativas tecnológicas que permitan hacer seguimiento y medición de la satisfacción de los usuarios	0	4/4/2024	20.00%	20.00%	0	20.00%	
Implementar la gestión por procesos claves Proyecto 6	5. Hacer mesa de trabajo con los vocales de control donde se incluya capacitación y recolección de inquietudes y sugerencias; utilizar los insumos en planes y programas según aplique	Oficina Relacionamento al Ciudadano	14,000,000	1/2/2024	12/31/2024	PRIMER TRIMESTRE: Se vienen realizando reuniones de la mano de la Promotora de Desarrollo a la Comunidad, para el avance de un documento técnico que permita tener trazabilidad en la resolución de la información con los vocales de control, priorización de seccionales a visitar y capacitaciones necesarias para dar inicio a las mesas de trabajo.	0	4/4/2024	20.00%	20.00%	0	20.00%	
Gestión de valor Proyecto 7	6. Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción de servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta).	Oficina Relacionamento al Ciudadano	0	1/2/2024	12/31/2024	PRIMER TRIMESTRE: Se ha realizado reunión con el CIO - (Chief Information Officer) Jefe Departamento de Tecnología e Información en búsqueda de alternativas tecnológicas que permitan hacer seguimiento y medición de la satisfacción de los usuarios en términos de tiempo (espera, atención, respuesta).	0	4/4/2024	20.00%	20.00%	0	20.00%	
Seguimiento a la implementación del software comercial. Proyecto 20	7. Racionalizar los trámites inscritos en el SUIT utilizando estrategias tecnológicas (trámite totalmente en línea, descarga y/o envío de documentos electrónicos, diligenciamiento de formularios en línea, respuesta y/o notificación electrónica).	Oficina Relacionamento al Ciudadano	0	1/2/2024	2/1/2024	PRIMER TRIMESTRE: Se ha sostenido reunión con el proveedor tecnológico del sistema SOLIN y con el CIO - (Chief Information Officer), donde se les ha puesto en conocimiento las principales problemáticas y necesidades del sistema para avanzar con las mejoras en la racionalización de trámites en la empresa.	0	4/4/2024	20.00%	20.00%	0.00%	20.00%	

PROYECTÓ:

MARTHA EUGENIA USMA CASTRO
Coordinadora de Procesos

JUAN DAVID DUQUE RENDON
SECRETARIO JURÍDICO