

AÑO		2024		SEGUNDO TRIMESTRE		X		MODIFICACIÓN		Junio 30 de 2024			
PROGRAMA O PROYECTO (Plan Estratégico)	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ÁREA INVOLUCRADA	RECURSOS PROGRAMADOS	FECHA DE INICIACIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN	ACTIVIDADES EJECUTADAS	RECURSOS EJECUTADOS	FECHA ACTIVIDAD SEGUIMIENTO	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-Seccción Cartera	\$ 74.900.000,00	1/02/2024	31/12/2024	PRIMER TRIMESTRE: Se firmo 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 inicio por vía coactiva la notificación de 112 procesos en la seccional de La Dorada por valor de \$90.000.167, tambien se identificaron procesos de la vigencia 2023 que aun les faltaba por cargar en el sistema la notificación del mandamiento de pago. SEGUNDO TRIMESTRE: recuperación cartera por valor del recaudado 2024: 6%, Estadística recuperación cartera por suscriptores que pagan 2024: 21%. Se obtiene pago de la GESTORA URBANA SAS EN LIQUIDACION JUDICIAL a través de la generación de la factura No. 465519974000 del 23/05/2024, proceso que inicio en cobro COACTIVO y se realizo acuerdo conciliatorio en el año 2023. Se realiza seguimiento a los administradores de las seccionales de las 24 seccionales con los coactivos allegados; Se realiza inicio del cobro coactivo con: 1) autos de apertura del proceso coactivo, 2) citaciones, 3) autos que libran mandamiento de pago, 4) carta para hacer notificación a cada seccional relacionado tiempo para notificar, coactivos y forma de enviar notificación a los suscriptores y, 5) facturas con las que se realiza cada coactivo; Se elabora y envía instructivo de notificación a las	23400000	30/06/2024	50,00%	31,24	50,00%		
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 Judicante	\$ 32.100.000,00	1/02/2024	31/12/2024	PRIMER TRIMESTRE: Se han recibido a la fecha 25 expedientes de evidencias del Levantamiento de defraudación de Fluidos, 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. SEGUNDO TRIMESTRE: Se han recibido 55 procesos referentes de evidencias del levantamiento de defraudación de fluidos, para recopilar y desarrollar las respectivas denuncias ante la entidad competente; se han proyectado a la fecha 28 denuncias (en proceso de ajuste e investigación), con radicado ante la Fiscalía general de la Nación 24 procesos. Se realiza seguimiento y control con los 4 procesos activos la Fiscalía de años anteriores.	30000000	30/06/2024	50,00%	93,46	50,00%		
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	\$ -	1/02/2024	31/12/2024	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 visitas técnicas que permitan atacar las principales causas de insatisfacción por parte de los usuarios. SEGUNDO TRIMESTRE: Se han implementado acciones de mejora en cuanto a la prestación del servicio desde las perspectivas técnica, se han realizado visitas a municipios como Marmato, Supá, Victoria, La Dorada en búsqueda de acciones para la mejora de la prestación del servicios tales como la puesta en funcionamiento de la PTAR GUARINOCTO, la construcción de tanques de Almacenamiento, mejoramiento de redes y acompañamiento a las comunidades.		30/06/2024	50,00%	0,00	50,00%		
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	\$ -	1/02/2024	31/12/2024	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. SEGUNDO TRIMESTRE: Se recibe el Contac Center en la oficina de PQRSO y se implementa una encuesta de satisfacción en el módulo de la página web para la medición de satisfacción del servicio. A su vez se han sostenido reuniones con el equipo comercial y de secretaria general para la implementación de modelo de encuesta creado para ser diligenciada en formato código QR para agregar a facturación y puntos de atención.		30/06/2024	50,00%	0,00	50,00%		
Implementar la gestión por procesos claves. Proyecto 6	4. 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	\$ 14.000.000,00	2/01/2024	31/12/2024	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 recolección de la información con los vocales de control, priorización de seccionales a visitar y capacitaciones necesarias para dar inicio a las mesas de trabajo.		30/06/2024	30,00%	0,00	30,00%		
Gestión de valor Proyecto 7	5. Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción de servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta).	Oficina Relacionamento al Ciudadano	\$ -	2/01/2024	31/12/2024	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). SEGUNDO TRIMESTRE: Se ha implementado una modernización a la página web con un módulo de PQRSO con encuesta de satisfacción, a su vez se ha estructurado un modelo de encuesta en GOOGLE FORMS para que por medio de escaneo de código QR sea implementada en puntos de atención y en las facturas para que se mida la satisfacción de servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta).		30/06/2024	50,00%	0,00	50,00%		
			\$ 121.000.000				53.400.000		46,67%	44,13	46,67%		

PROYECTO: ORIGINAL FIRMADO POR
MARTHA EUGENIA USMA CASTRO
Coordinadora de Procesos

ORIGINAL FIRMADO POR
JUAN DAVID DUQUE RENDON
SECRETARÍA JURÍDICA