



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CALOTO  
**EMPOCALOTO E.S.P.**  
NIT: 817000100-2

Fecha: Enero 2018

**EVALUACION PLAN DE ACCIÓN  
2017**

**INFORME FINAL DE EVALUACION Y,  
SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCION DE  
EMPOCALOTO E.S.P.**

**VIGENCIA ENERO A DICIEMBRE 2017**

**ELABORADO POR:**

**COMITÉ DE CONTROL INTERNO ENERO DE 2018**

**INTRODUCCION.**

---



**EVALUACION PLAN DE ACCIÓN  
2017**

El Plan de Acción, es una herramienta que permite priorizar las iniciativas más importantes para cumplir con los objetivos y metas en una Entidad, de esta manera., el plan de acción se constituye en una guía que brinda un marco o una estructura para llevar a cabo los proyectos.

El plan de acción involucra a los todos los procesos de la Entidad, establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma, también incluyen indicadores de seguimiento, para que los responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto.

El desarrollo de un plan de acción permite a un equipo centrar la labor en las prioridades y compartir una misma visión. Se trata de perseguir un mismo objetivo, de seguir las mismas pautas hasta alcanzarlo, de compartir medios de seguimiento de los resultados (que garanticen la transparencia), y de ser capaces de adaptarse adecuadamente a cualquier cambio.

Los proyectos y actividades contenidas en el Plan de Acción de la Entidad EMPOCALOTO. E.S.P., vigencia 2017, y para todos los procesos de la misma, fueron proyectados a finales del año 2016, con base al direccionamiento estratégico existente para ese período.

El presente informe tiene como objetivo realizar el seguimiento y evaluación a las acciones y/o proyectos consignados en el plan de acción de la Entidad y asociados a cada uno de los procesos, analizando su cumplimiento durante el período de Enero a Diciembre de 2017. De esta forma se puede observar el cumplimiento del logro de los objetivos y metas trazados por la Entidad, que van enfocados hacia el direccionamiento estratégico de la misma.

## **MARCO CONCEPTUAL**

---

Los avances presentados en este informe se encuentran ponderados con el fin de reflejar el peso real que debe tener el eje, objetivo específico, programa, dentro del Plan de acción, de acuerdo a los criterios técnicos de ponderación, así:

<b>METAS DE RESULTADO</b>		
CON AVANCE < 45%	CON AVANCE $\geq$ 45% y < 65%	CON AVANCE $\geq$ 65%

**EVALUACION PLAN DE ACCIÓN  
 2017**

POSTULADO 2017	Para el año 2017 la propuesta de LA EMPRESA es la realización de actividades que permitan, la Prosperidad Económica, el Desarrollo Social y la Protección del Medio Ambiente en la Región.						
ACTIVIDAD No.	PROGRAMA	ACTIVIDAD O ESTRATEGIA	TIEMPO DE EJECUCION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FUENTE DE FINANCIACION	
1	Comunicación de resultados a nivel interno y externo	Publicación de tarifas e indicadores de gestión	12 meses	Haber publicado las tarifas y los indicadores de gestión	Gerente	Recursos propios	CON AVANCE $\geq$ 65%
2	Aplicación de subsidios (Art 89, Ley 152 de 1994)	Subsidios aplicados a estratos 1,2 y 3	12 meses	Haber aplicado subsidios a los usuarios de estratos 1,2,3	Gerencia y Auxiliar de facturación	Convenio	CON AVANCE $\geq$ 65%
3	Gestión Comercial	Reducir el tiempo de atención a usuarios	12 meses	Bajar el tiempo medido de reconexión a 1 día	Gerencia, Fontaneros	Recursos propios	CON AVANCE $\geq$ 65%
		Realizar acuerdos de pago	12 meses	Realizar acuerdos de pago de la cartera a usuarios con deudas mayores	Gerencia y Auxiliar de facturación		CON AVANCE $\geq$ 45% y < 65%
		Realizar campañas de corte del servicio	12 meses	Cortar el servicio de acueducto a las personas que se rehúsan a cancelar el servicio	Gerencia y Auxiliar de facturación		CON AVANCE $\geq$ 45% y < 65%
		bajar la cartera existente	12 meses	bajar la cartera en un 15% con respecto a la actual	Gerencia y Auxiliar de facturación		CON AVANCE $\geq$ 45% y < 65%
4	Cumplimiento en los reportes a entidades de control y vigilancia	cumplimiento en los reportes al SUI (Res SSPD 2395 de 2005)	12 meses	Haber cumplido con el reporte de la información	Gerencia, Control Interno y Financiera	Recursos propios	CON AVANCE $\geq$ 45% y < 65%
		cumplimiento en los reportes a la Contraloría Dptal y Nacional, Contaduría, DAFP, Ministerio, otros	12 meses				CON AVANCE $\geq$ 45% y < 65%

**EVALUACION PLAN DE ACCIÓN  
 2017**

5	Uso Eficiente y Ahorro de Agua	Realizar instalación y reposición de micro medidores	12 meses	Reducir en un 30% el número de suscriptores sin medidor, con medidor malo	Gerencia, Auxiliar de facturación y fontaneros	Recursos propios	CON AVANCE $\geq$ 65%
		Realizar reposición de redes y acometidas de agua		Reducir en un 5% el agua no contabilizada	Gerencia y Auxiliar comercial y operativo	Recursos propios y Convenios	CON AVANCE $\geq$ 65%
		Diseñar campaña casa a casa para detectar daños internos		20% de las viviendas visitadas	Auxiliar operativo – Fontaneros y Auxiliar de cartera y estadísticas	Recursos propios	CON AVANCE $\geq$ 65%
		Control y reducción de pérdidas técnicas	12 meses	Reducir a 45% el Índice de agua no contabilizado	Gerencia y Sector Operativo	Recursos propios	CON AVANCE $\geq$ 65%
6	Programas de difusión y capacitación a la comunidad	Campañas de sensibilización en barrios y veredas	12 meses	Haber realizado acercamientos participativos con la comunidad	Gerencia y Auxiliar comercial y operativo	Recursos propios y Convenios	CON AVANCE $\geq$ 65%
		Seguir haciendo efectiva la participación del vocal de control de la comunidad en la Junta Directiva de la Empresa, para involucrar el punto de vista de la población ajena a la Empresa, en la toma de decisiones.					CON AVANCE $\geq$ 65%
7	Rehabilitación de los componentes del Sistema de Captación y Conducción de Agua Cruda	Construcción de bocatoma, aducción y optimización del desarenador	12 meses	Bocatoma, aducción y desarenador optimizados	Alcaldía - Empresa	Recursos Municipio - Empresa	CON AVANCE $\geq$ 45% y < 65%
8	Incorporar actividades integrales de	Socializar previamente las obras a ejecutar en	12 meses	Todas las obra socializadas	Gerencia	Recursos propios - Convenios	CON

**EVALUACION PLAN DE ACCIÓN  
 2017**

	Responsabilidad Social con grupos de interés	los programas de Expansión, Reposición y Rehabilitación					AVAN CE $\geq$ 65
9	organización de archivo acorde a la ley 594 de 2000 (ley de archivo)	organizar el archivo de empresas públicas de Empocaloto ESP	12 meses	40% del archivo organizado	Gerencia y Auxiliar de Archivo	Recursos propios	CON AVAN CE $\geq$ 45% y < 65%
10	Gerencia Publica eficiente	Actualizar el manual de contratación	6 meses	Manual de contratación actualizado y adoptado	Gerencia	Recursos propios	CON AVAN CE $\geq$ 65
11	Gestión de Procesos	Documentar procesos donde se evidencien claramente las actividades relevantes que se realizan.	12 meses	100% de las principales actividades documentadas y socializadas	Gerente, control interno	Propios	CON AVAN CE $\geq$ 65
12	Seguimiento a Convenios	Realizar autoevaluaciones a los diferentes componentes del modelo estándar de control interno	12 meses	Presentar a la junta directiva informe de convenios	Gerente – Asesor de Control Interno	Recursos Propios	CON AVAN CE $\geq$ 65
13	Capacitación personal de la empresa	Mantener la planta de personal de la empresa acorde con sus necesidades reales, que garantice su viabilidad económica y social.	12 meses	100% del personal de la empresa capacitado	Gerente - Asesor de Control Interno	Recursos Propios	CON AVAN CE $\geq$ 45% y < 65%
14	Mejorar el nivel de satisfacción del Usuario	Reparar los daños de Acueducto y Alcantarillado en el tiempo establecido	12 meses	Solución oportuna de todos los daños en acueducto y alcantarillado	Gerente, Auxiliar operativo y fontaneros	Recursos propios	CON AVAN CE $\geq$ 65
		Ejecutar las instalaciones nuevas individuales en el tiempo establecido					CON AVAN CE $\geq$ 65
		Atención a PQR	12 meses	100% de las PQR atendidas	Gerente - Auxiliar Comercial	Recursos propios	CON AVAN CE $\geq$ 65

**EVALUACION PLAN DE ACCIÓN  
 2017**

15	Cumplimiento Decreto 1575/07	El Laboratorio donde se realizan el análisis de agua debe está acreditado.	12 meses	Contratar los servicios de análisis de agua en un Laboratorio Certificado	Gerente – Operadores de planta	Recursos propios	CON AVANCE $\geq$ 65
		Efectuar las contramuestras a los análisis de calidad del agua		Contramuestras realizadas durante la vigencia			CON AVANCE $\geq$ 65
16	Puesta en marcha del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado	Gestionar recursos y acciones con el Plan Departamental de aguas del Cauca y el Municipio para poder avanzar en la reposiciones, mejoramientos y ampliaciones propuestos en dichos planes	12 meses	2000 ML de redes de alcantarillado repuestos y/o ampliadas	Departamento - Municipio - Empresa	Recursos del PDA. Municipio y Empresa	CON AVANCE $\geq$ 65
				200 ML de redes de acueducto repuestas y/o ampliadas			CON AVANCE $\geq$ 65
				Ptar del Casco Urbano mejorada			CON AVANCE $\geq$ 45% y < 65%
				Laboratorio de la PTAP dotado de equipos			CON AVANCE $\geq$ 65
17	Calidad de los vertimientos	Realizar jornada de caracterización de aguas residuales	12 meses	Una jornada de caracterización a la PTAR del casco urbano	Municipio - Empresa	Recursos Propios Recursos del SGP	CON AVANCE $\geq$ 65
		Realizar mantenimiento continuo de la PTAR		Disponer personal para mantenimiento PTAR			CON AVANCE $\geq$ 65
		Obtener remociones de DBO y SST del 80%		DBO y SST $\geq$ 80% de remoción			CON AVANCE $\geq$ 65
18	Incorporar tecnologías y/o mejores prácticas para mejorar actividades	Materialización de la Sectorización Hidráulica en la Red fase 4	12 meses	3 sectores materializados	Gerente – Auxiliar operativo	Recursos Propios	CON AVANCE $\geq$ 65

**EVALUACION PLAN DE ACCIÓN  
 2017**

19	Bienestar laboral	Incentivar al personal para que se sienta satisfecho realizando las funciones y lo transmita al usuario a través de una buena atención y un buen clima organizacional.	12 meses	Integraciones tanto de tipo laboral como familiar con el personal de la Empresa	Gerente – Asesor de Control Interno	Recursos Propios	CON AVANCE $\geq$ 65
20	Apoyo Institucional	Coordinar y apoyar administrativa y técnicamente a acueductos rurales del municipio	12 meses	2 acueductos rurales con apoyo institucional	Gerente - Operativos	Recursos propios Recursos municipio	CON AVANCE $\geq$ 65

**RESUMEN PROMEDIO DE EJECUCION**

CON AVANCE < 45%	0
CON AVANCE $\geq$ 45% y < 65%	6
CON AVANCE $\geq$ 65	14

Se observa un nivel muy acertado de porcentaje de cumplimiento en los programas, actividad o estrategia, lo que indica el compromiso por parte de los funcionarios en la ejecución de los mismos, así como la gestión realizada para la vigencia 2017.

En el área administrativa y financiera se obtuvieron logros que permitieron llevar un control en los ingresos y gastos de la empresa con la puesta en marcha del software de presupuesto, permitiendo la periodicidad y la manera de hacer un control sobre los mismos. Además es necesario centralizar la información, evitando duplicidad y errores. También se mejoró en los mecanismos de comunicación de resultados tanto a nivel interno como externo.

Los procesos más eficientes se reflejan en la calidad y en los tiempos, lo que permite que los clientes tengan sus necesidades atendidas y superadas. La relación con ellos también puede volverse más próxima para comprender mejor sus necesidades y tener productos y servicios que puedan suplirlas.

Se logró también que los empleados quedaran más satisfechos al entender que no hay un desgaste tan grande y una pérdida de energía en tareas irrelevantes.



**EVALUACION PLAN DE ACCIÓN  
2017**

Ellos pasan a sentirse más escuchados y a formar parte del proceso de transformación, siendo cada vez más valorados.

Los proyectos ejecutados por parte del Área Técnica Operativa, permitieron mantener en buen estado de funcionamiento los distintos componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, de igual forma se optimizaron procesos como el de sectorización, el de indicadores de calidad tanto en agua potable para consumo humano, como en vertimientos de aguas residuales, la optimización de redes de acueducto y alcantarillado, la respuesta en la reparación oportuna de daños y una significativa reducción en agua no contabilizada, entre otros.

En el área comercial hay que centrar mayor esfuerzo en la recuperación de cartera especialmente de entidades oficiales que a la fecha son los mayores deudores de la entidad. La detección de clandestinos y de fraudes como la instalación de micromedidores ha compensado de alguna manera las pérdidas comerciales del sistema y han ayudado a fortalecer el aporte financiero.

La toma de decisiones se produce basada en los resultados. Esto quiere decir que, como ha habido seguimiento de todo lo que está sucediendo, hay registros de ello. Y en base a estos registros se consiguen tomar mejores decisiones mediante el análisis de los escenarios anteriores, presentes y de la planificación a futuro.

La gestión administrativa ayuda a mejorar los resultados como un todo y a trabajar en los procesos y resultados.

**FRANCISCO JAVIER CADAVID PINO**  
Coordinador Control Interno.