



PLAN DE ACCIÓN ANUAL AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON S.A.S
E.S.P.

Código: PL-PE-03
Versión: 02
Fecha: Enero 2019

| Elaboración | | Aprobación | | Ejecución anual | | Ejecución Semestre I | | Ejecución Semestre II | | Indicadores semestre I | | Indicadores semestre II | | Observaciones |
|---|---|---|---|--|------------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------|------------------------------|----------------|------------------------------|--|---------------|
| Fecha | 30/10/2019 | Fecha | 15/12/2019 | 0% | | 0% | | 0% | | % de ejecución | Responsable | % de ejecución | Responsable | |
| Responsable | Jennifer Jaramillo Osorio | Responsable | Luis Fernando Castaño Llano | | | | | | | | | | | |
| Cargo | Asistente comercial y social | Cargo | Gerente | | | | | | | | | | | |
| Líneas estratégicas | Programas | Proyectos | Actividades | Metas | Presupuesto proyectado | Fecha de inicio | Fecha de terminación | Responsable | % de ejecución | Responsable | % de ejecución | Responsable | Observaciones | |
| Sustentabilidad con calidad | Promoción de la participación comunitaria hacia la educación y la cultura, por un desarrollo verde y sostenible con protección y cuidado de los recursos naturales. | Formulación e implementación del programa de educación y promoción social | <p>Formulación y ejecución del plan de educación ambiental y promoción social para el desarrollo sostenible de la prestación de los servicios (\$18.342.240)</p> <p>Adquisición de material didáctico de educación ambiental y promoción social (\$20.093.827)</p> <p>Adquisición de refrigerio para las diferentes actividades de educación ambiental y promoción social (\$20.480.000)</p> <p>Servicio de transporte para movilizar los diferentes grupos organizados que participarán en las actividades contempladas en el plan de educación ambiental y promoción social en las instalaciones de la empresa (\$8.086.217)</p> | Cumplimiento al 100% con actividades de educación ambiental y promoción social | \$ 67.002.284 | | | | 0% | Asistente comercial y social | 0% | Asistente comercial y social | | |
| Hacia la eficacia con eficiencia y competitividad | Aseguramiento de reporte de información oportuno y completo a los entes de control. | Optimización de la gestión y operación comercial | <p>Cumplir con las actividades contempladas en el procedimiento de facturación y según las fechas establecidas en el cronograma de facturación 2019. Garantizando el soporte continuo al software comercial y técnico. (\$25.000.000)</p> <p>Emitir la factura de cobro mensual a todos los usuarios sin errores. (\$10.725.019) Pre Impreso (\$6.180.000) Tóner</p> <p>Contratar asesoría externa en materia de servicios públicos domiciliarios y actualización normativa, al igual que realice el cargue de información a reportar al SUI (\$25.000.000)</p> <p>Aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. (\$3.191.970)</p> <p>Asesoría en aspectos tarifarios relacionados con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. (\$14.342.585)</p> <p>Estratificación (\$61.800.000)</p> <p>Realizar actualización de suscriptores</p> | Optimización al 100% de la gestión y operación comercial | \$ 146.239.574 | | | | 0% | Asistente comercial y social | 0% | Asistente comercial y social | | |
| | | Desarrollo e implementación de canales de atención al usuario de acuerdo a los lineamientos normativos. | Formulación de políticas de atención al usuario y tratamiento de datos personales (\$10.000.000) | Generación de las políticas | \$ 10.000.000 | | | | 0% | | 0% | | Ser ha venido desarrollando en base a lo que tiene se planeo | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|---|---|--|----------------|--|--|--|----|--|----|--|--|
| | | Estandarización y normalización del proceso de atención al usuario, y resolución de las PQRSF. | Diagnostico procesos y procedimientos de atención al usuario, y resolución de las PQRS. | Desarrollo del Diagnostico | | | | | 0% | | 0% | | Ser ha venido desarrollando en base a lo que tiene se planeo |
| | Hacia una comunicación multidireccional empresa comunidad. | Elaboración y ejecución del Plan de comunicación y publicidad. | <p>Formulación y ejecución del plan de comunicación y publicidad empresarial. (\$18.342.240)</p> <p>Promocionar y difundir información de interés de la empresa Aguas del páramo de Sonsón hacia los ciudadanos, por medio de tv y radio (\$ 20.600.000)</p> <p>Publicaciones de información de la empresa en periódicos (\$4.255.960)</p> <p>Suministro de suvenir, con la imagen corporativa (\$15.000.000)</p> <p>Adquisición de premios para entregar entre los usuarios en el fin de año, con el fin generar una buena imagen corporativa e incentivo a los usuarios para promover la cultura de pago. (\$5.150.000)</p> <p>Suministro de material plástico tubular para empaque de agua potable, con la imagen corporativa de la empresa. (\$3.090.000)</p> | Cumplimiento al 100% con actividades de comunicaciones y publicidad empresarial | \$ 64.808.200 | | | | 0% | | 0% | | |
| | | Mejoramiento de las actividades de comercialización | Adquisición de dispositivos para toma de lectura | | \$ 8.000.000 | | | | 0% | | 0% | | |
| | | Garantizar el funcionamiento de herramientas tecnológicas necesarias para la prestación de los servicios. | Actualización tecnológica de los equipos de los funcionarios de los puntos de atención al usuario de la empresa. (\$10.000.000) "Impresora Multifuncional Natalia Soto" | Actualización tecnológica de los equipos de los funcionarios de los puntos de atención al usuario de la empresa en un 100% | \$ 10.000.000 | | | | 0% | | 0% | | |
| Total área | | | | | \$ 306.050.058 | | | | | | | | |