

AGUAS DEL PÁRAMO DE SONÓN

PLAN DE ACCIÓN ÁREA TÉCNICA COMERCIAL Y SOCIAL

LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PROYECTOS		FECHA DE EVALUACIÓN	31/12/2017	FECHA DE EVALUACIÓN	27/04/2018
LÍNEA ESTRATÉGICA	PROYECTO	CUMPLIMIENTO	EVALUACIÓN	CUMPLIMIENTO	EVALUACIÓN
LÍNEA ESTRATEGICA 1. ACTUANDO CON LEGALIDAD	Sistema integrado para la gestión (SGC-MECI-SGA)	100%	se viene realizando el proceso de auditorías y el trabajo en todas las actividades del MECI, se aprobaron los procedimientos	33%	Se viene realizando el proceso de auditorías y el trabajo en todas las actividades del MECI, con los procedimientos comerciales aprobados actualmente.
LÍNEA ESTRATEGICA 1. ACTUANDO CON LEGALIDAD	Diseño, elaboración y promoción del Contrato de Condiciones Uniformes	0%	La nueva normatividad se encuentra en proceso de revisión por parte de la auxiliar comercial y social	0%	
LÍNEA ESTRATEGICA 1. ACTUANDO CON LEGALIDAD	Actualización en normatividad de servicios públicos	0%	Actividad a cargo de la gerencia	0%	
LÍNEA ESTRATEGICA 1. ACTUANDO CON LEGALIDAD	Actualización Información de base de datos de suscriptores	70%	se viene realizando la actualización desde la oficina de atención al cliente y se utilizan los medios de comunicación para motivar a los usuarios a realizar el cambio. Se efectúan matrículas nuevas con toda la documentación	33%	Se viene realizando la actualización desde la oficina de atención al cliente y se utilizan los medios de comunicación para motivar a los usuarios a realizar el cambio. Se efectúan matrículas nuevas con toda la documentación
LÍNEA ESTRATEGICA 1. ACTUANDO CON LEGALIDAD	Operativización del Plan de bienestar social. (área urbana y corregimiento la Danta)	100%		33%	Se a venido efectuando acorde a las necesidades presentadas durante el año.
LÍNEA ESTRATEGICA 3. POSICIONAMIENTO LOCAL Y REGIONAL	Facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100%	se realiza el proceso mes a mes	33%	Se a avenido desarrollando acorde al cronograma de facturación acordado para el primer semestre del 2018
LÍNEA ESTRATEGICA 3. POSICIONAMIENTO LOCAL Y REGIONAL	Facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	0%	el municipio no hizo solicitud en 2017	0%	No se ha presentado cuenta de cobro por parte de la entidad correspondiente
LÍNEA ESTRATEGICA 4. INTERACCIÓN EMPRESA – COMUNIDAD	Elaboración e implementación del Plan de educación empresarial (área urbana y corregimiento la Danta)	100%	se realizan las actividades mes a mes	33%	Se viene desarrollando las actividades acordes al cronograma establecido en el plan de educación 2018.
2.4 LÍNEA ESTRATEGICA 4. INTERACCIÓN EMPRESA – COMUNIDAD	Apoyo y fortalecimiento al comité de desarrollo y control social	100%	Realizar programa de radio y televisión motivando a la conformación del comité de desarrollo y control social.	0%	

LÍNEA ESTRATÉGICA 5. COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA	Elaboración y ejecución del Plan de comunicación y publicidad.	100%	Actividad a cargo de la gerencia	33%	Se viene desarrollando las actividades acordes al cronograma establecido en el plan de comunicaciones 2018.
LÍNEA ESTRATÉGICA 5. COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA	ejecución del Plan de comunicación y publicidad. (área urbana y corregimiento la Danta)	100%	se vienen desarrollando las actividades planteadas	33%	Se viene desarrollando las actividades acordes al cronograma establecido en el plan de comunicaciones 2018.
LÍNEA ESTRATÉGICA 8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos	100	falta socializar semestralmente con la gerencia la matriz de par	0,33	Se han venido dando respuestas a las PQR de forma adecuada a los usuarios de acuerdo a la normatividad vigente.
LÍNEA ESTRATÉGICA 8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Encuesta de Satisfacción al cliente (área urbana y corregimiento la Danta)	100%	no se ha realizado la encuesta del 2017	0%	
LÍNEA ESTRATÉGICA 9. EMPRESA SOSTENIBLE.	Actualización Estudios de Costos y Tarifas (corregimiento la Danta)	60%	No se ha realizado el estudio de actualización tarifaria en el Magdalena medio puesto que no están en firme las nuevas resoluciones, frente a las asesorías se reciben permanentemente.	0%	
LÍNEA ESTRATÉGICA 9. EMPRESA SOSTENIBLE.	Reducción de la cartera morosa (área urbana y corregimiento la Danta)	80%	se vienen desarrollando las actividades establecidas en el procedimiento y la cartera permanece estable.	0%	
LÍNEA ESTRATÉGICA 4. INTERACCIÓN EMPRESA – COMUNIDAD	Fortalecimiento acueductos veredales	100%	se han capacitado los acueductos de Arenillar y los potreros	33%	Se le dado respuesta oportuna a las solicitudes