



**PLAN DE ACCION GESTION COMERCIAL VIGENCIA 2019**

FO-GP-02  
VERSION: 06-25-05-18  
PAGINA: 1 DE 2

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	PROYECTOS ESTRATEGICOS	PROYECTOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	META	TIEMPO DE EJECUCION				INDICADOR	RESPONSABLES	ESTADO DE AVANCE			PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES
						I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM			PENDIENTE	EJECUCION	FINALIZADO		
GESTIÓN COMERCIAL EFICAZ Y EFICIENTE	MAXIMIZAR INGRESOS	GESTIÓN EFECTIVA Y EFICIENTE DE CARTERA	OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN DE SUSCRIPTORES	Actualización del Catastro de Usuarios de EMDUPAR S.A. E.S.P	100%	8%	53%	80%	100%	No. de suscriptores actualizados/total suscriptores EMDUPAR S.A E.S.P.	GESTIÓN COMERCIAL DIVISION FACTURACIÓN COLABORADOR EMPRESARIAL	0%	100%	X	100%	
				Incrementar el numero de revisiones previas efectuadas en la crítica	20%	23%	31%	48%	60%	No. Revisiones previas ejecutadas/ No. Revisiones previas programadas		40%	60%		60%	
				Disminuir el porcentaje de suscriptores facturados por promedio	10%	42%	43%	41%	39%	No Usuarios facturados por promedio/Total de usuarios facturados		61%	39%		61%	
				Optimización del proceso de vinculación de nuevos suscriptores	5000	100%	100%	100%	100%	No. Nuevos Suscriptores		0%	100%	X	100%	
			DISMINUCIÓN DE CARTERA	Realizar brigadas de normalización de cartera en distintos sectores de la ciudad	50	36%	140%	260%	350%	Brigadas ejecutadas/Brigadas Programadas	DIVISION CONTROL COMERCIAL SECCIÓN CARTERA COLABORADOR EMPRESARIAL	0%	350%	X	100%	
				Implementación de programas de cobro coactivo	70%	0%	0%	30%	100%	% Cumplimiento	GESTIÓN COMERCIAL GESTIÓN JURIDICA	0%	100%	X	100%	
				Aumento de la eficacia del recaudo	10%	8%	15%	20%	22%	2018	CONTROL COMERCIAL SECCIÓN DE CARTERA	0%	100%	X	100%	
				Incrementar el numero de suspensiones a usuarios morosos	45000	20%	21%	37%	39%	No de suspensiones ejecutadas/No. Suspensiones programadas	SECCIÓN CARTERA COLABORADOR EMPRESARIAL	61%	39%		61%	
				Depuración de la cartera (prescripción, predios inexistentes, servicios no prestados)	20%	2%	3%	3%	3%	Valor Cartera depurada/Total de Cartera	COMITÉ GESTIÓN COMERCIAL COLABORADOR EMPRESARIAL	97%	3%		3%	
			DISMINUCIÓN DEL INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA	Implementación del Programa de Micro y Macromedición	70%	20%	35%	50%	70%	% Cumplimiento	DIVISION CONTROL DE PERDIDAS COLABORADOR EMPRESARIAL	0%	70%	X	100%	
				Incrementar el numero de notificaciones de micromedición	30000	1.750	2.380	3.860	4.500	Notificaciones realizadas/Notificaciones programadas	DIVISION CONTROL DE PERDIDAS	0%	100%	X	100%	
				Documentar el Plan de Reducción de Pérdidas Comerciales	100%	0%	0%	0%	100%	Plan de reducción de pérdidas comerciales aprobado	GESTIÓN COMERCIAL DIVISION DE PERDIDAS COMERCIALES COLABORADOR EMPRESARIAL	0%	100%	X	100%	
				Creación del Laboratorio de Medidores para ejecutar calibraciones a medidores de agua potable	80%	0%	0%	35%	45%	Porcentaje de Medidores	DIVISION CONTROL DE PERDIDAS COLABORADOR EMPRESARIAL	25%	75%		75%	

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	PROYECTOS ESTRATEGICOS	PROYECTOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	META	TIEMPO DE EJECUCION				INDICADOR	RESPONSABLES	ESTADO DE AVANCE			PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES
						I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM			PENDIENTE	EJECUCION	FINALIZADO		
		ATENCIÓN A USUARIOS	ATENCIÓN EFICIENTE AL USUARIO	Actualización Contrato de Condiciones Uniformes	100%	0%	100%	100%	100%	% Cumplimiento	DIVISIÓN CONTROL DE PERDIDAS	0%	100%	X	100%	
				Socialización CCU a lidres comunales	60%	0%	0%	100%	60%	No. De reuniones de socialización ejecutadas	GESTIÓN COMERCIAL SECCIÓN COMUNICACIONES	0%	60%	X	100%	
				Aplicación y análisis de encuestas de satisfacción a Usuarios	2500	500	870	1400	2600	No encuestas realizadas/No encuestas programadas	DIVISIÓN ATENCIÓN A USUARIOS	0%	100%	X	100%	
			CARGUE OPORTUNO DE INFORMACIÓN AL SUI	Envío de Recursos de Reposición y en subsidio de Apelación a SSPD de junio de 2017 a la fecha	100%	100%	100%	100%	100%	No. Recursos enviados/Total Recursos en mora	DIVISIÓN PQR	0%	100%	X	100%	
				Cierre de PQR's en rezago desde 2014	100%	100%	100%	100%	100%	No. casos cerrados/Total casos en mora	DIVISIÓN PQR	0%	100%	X	100%	
				Cargue de formularios en mora al SUI	100%	88%	89%	95%	97%	No. Formularios realizados/Total formularios en mora	GESTIÓN COMERCIAL	3%	97%		97%	