

# **GESTIÓN PLANEACIÓN**



**Seguimiento al  
Plan Estratégico  
Emdupar  
2016-2019**

**Valledupar, Cesar**

## PRESENTACIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., cumple con la misión en la prestación del servicio de suministro de agua potable domiciliaria y el servicio de alcantarillado sanitario, con estándares de calidad y eficiencia y con la filosofía del mejoramiento continuo en sus procesos.

EMDUPAR S.A. E.S.P, es la empresa líder de la región en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado por varios motivos, resaltando dos aspectos que son pilares fundamentales:

- ✓ Es la empresa que suministra agua potable al mayor número de beneficiarios de toda la región;
- ✓ Mantiene certificación permanente de calidad de agua potable apta para el consumo humano por parte de La secretaría de Salud Departamental.

El Plan Estratégico es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión, en donde los responsables de una organización reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. El objetivo de la planificación es diseñar un futuro deseable e inventar el camino para conseguirlo.

La Empresa tiene diseñado e implementado el **Plan Estratégico 2016-2019 "Emdupar Avanza en la Prestación de Servicios Públicos"**, en cumplimiento de las necesidades misionales de la entidad, que no es más que la búsqueda de la competitividad y la calidad de los servicios prestados de manera integral, el cual ampara tres objetivos específicos:

- ✓ Mantener altos niveles de cobertura y continuidad de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Aumentar el recaudo por la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Disminuir los gastos de funcionamiento principalmente administrativos.

El Plan Estratégico de la empresa se encuentra articulado con los demás Planes de Desarrollo, que en su orden ascendente son: Plan de Desarrollo Municipal de Valledupar, Plan de Desarrollo Departamental de la Gobernación del Cesar y Plan de Desarrollo Nacional de la Presidencia de la República, emulando las políticas, las estrategias y las metas definidas en Calidad, Continuidad y Cobertura de los servicios prestados, que puedan ser ejecutadas con recursos propios, locales, departamentales, regionales y nacionales.

En el Plan de Desarrollo Municipal "Valledupar Avanza", está articulado con el Programa 3. Valledupar Avanza con Servicios Públicos Eficientes.

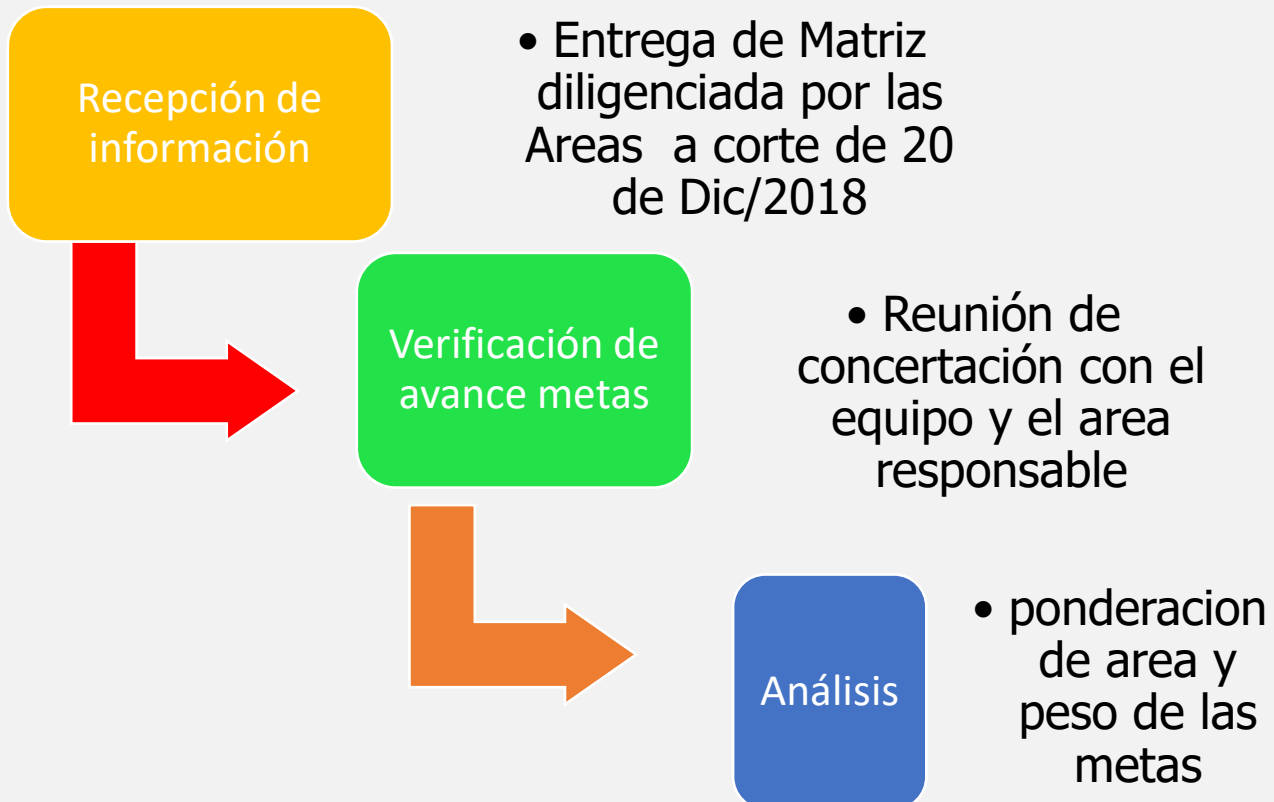
En el Plan de Desarrollo Departamental "El Camino del Desarrollo y la Paz", está articulado en la Estrategia Transversal: Salto Social - Acueducto y Saneamiento Básico.

Y en el Plan Nacional de Desarrollo "Todos por un nuevo País", está articulado con Construir Ciudades Amables y Sostenibles para la Equidad, bajo el concepto de "Ciudades Amables y Sostenibles para la Equidad".

**TULIA ISABEL OVIEDO MARTINEZ**

Jefe Gestión Planeación

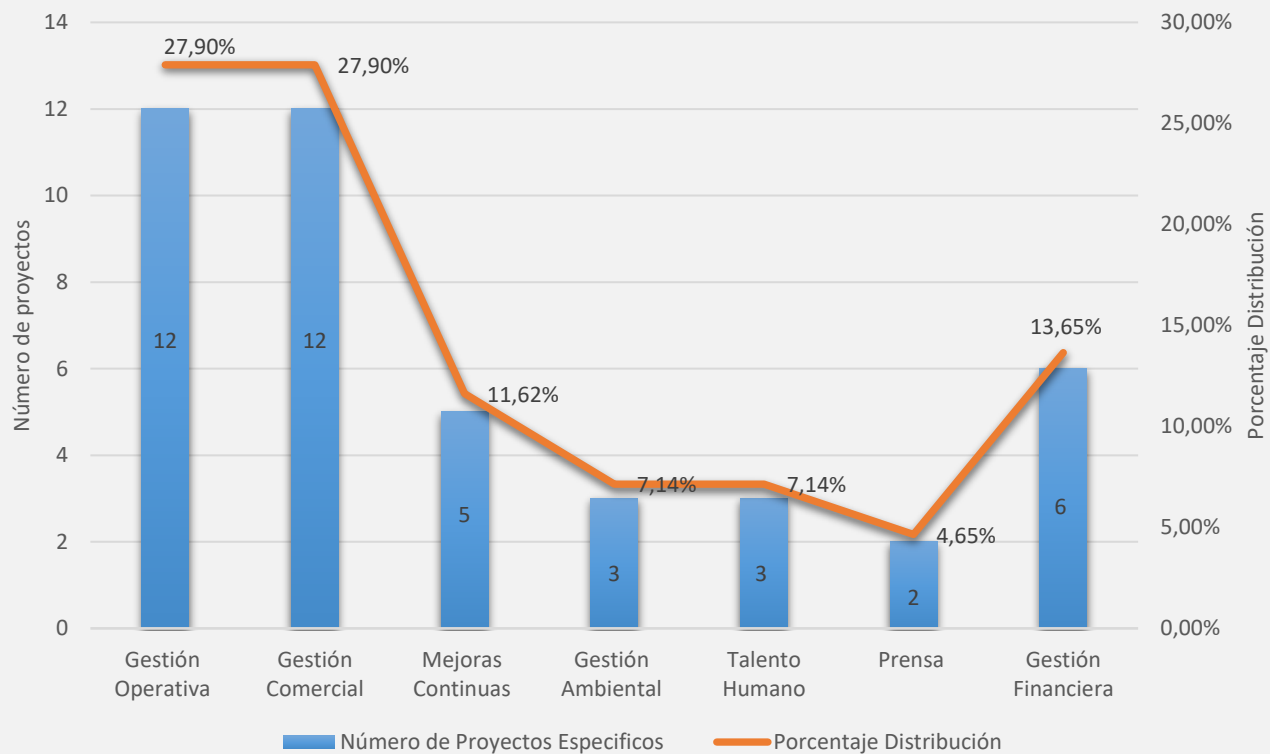
# METODOLOGÍA



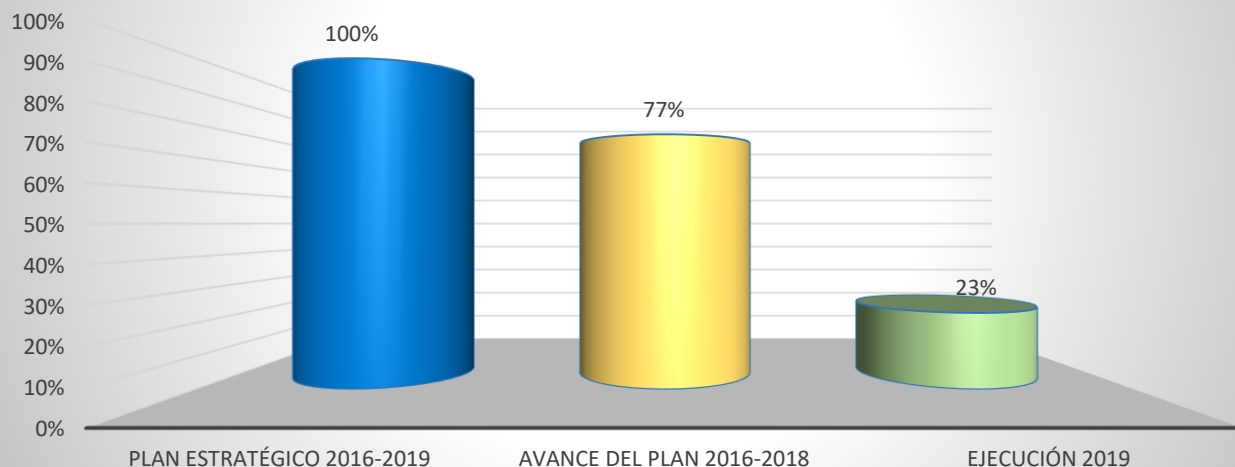
El Plan Estratégico está compuesto por 12 Estrategias, 22 Proyectos Estratégicos y 43 Proyectos Específicos, donde el producto final está orientado al cumplimiento de una Meta, repartidas de la siguiente manera:

- ✓ Gestión Operativa 12 metas 27.9%
- ✓ Gestión Comercial 12 metas 27.9%
- ✓ Mejoras Continuas 5 metas 11.62%
- ✓ Gestión Ambiental 3 metas 7.14%
- ✓ Talento Humano 3 metas 7.14%
- ✓ Prensa con 2 metas 4.65% y
- ✓ Gestión Financiera con 6 metas representado en un 13.65%

## Plan Estratégico 2016 -2019 “Emdupar Avanza en la Prestación de los Servicios Públicos”



## Consolidado Plan Estratégico 2016-2019 “Emdupar Avanza en la Prestación de los Servicios Públicos”



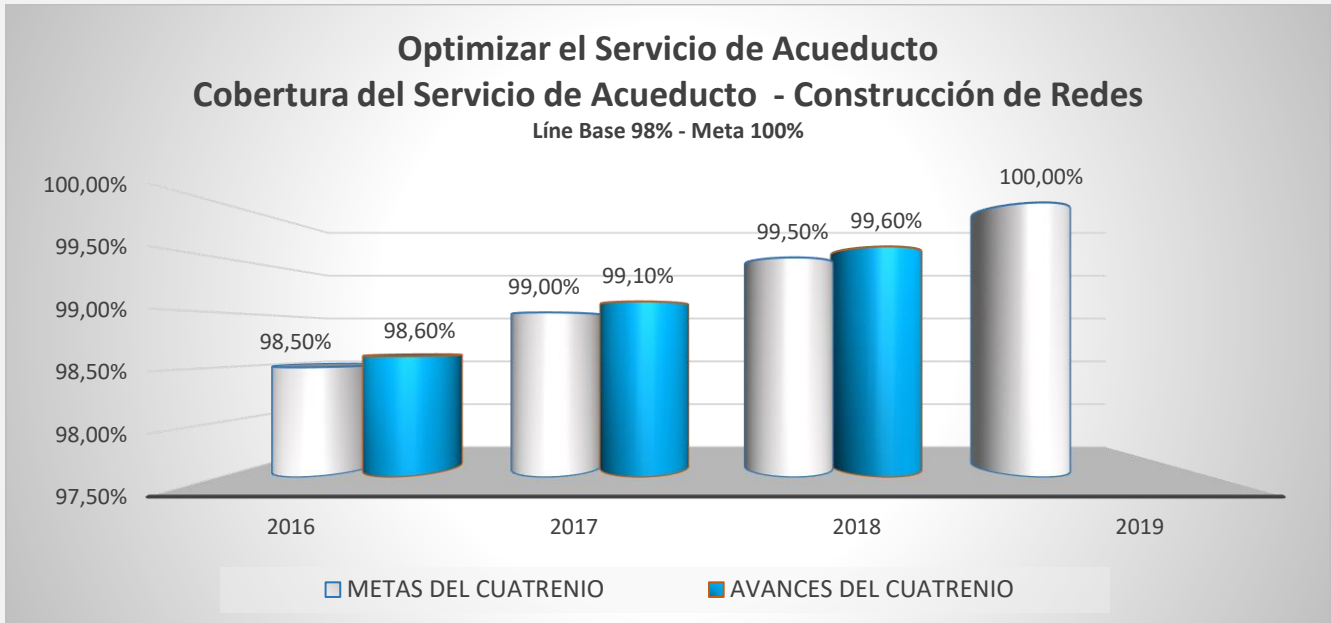
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATEGICO 2016-2019**  
**“EMDUPAR AVANZA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”**  
**PILAR ESTRATÉGICO GESTIÓN OPERATIVA**

<b>PILAR ESTRATÉGICO GESTIÓN OPERATIVA</b>			
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>PROYECTOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>PROYECTOS ESPECÍFICOS</b>	
OPTIMIZAR EL SERVICIO DE ACUEDUCTO	COBERTURA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	CONSTRUCCIÓN DE REDES	
	CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	PLAN DE MANTENIMIENTO DE REDES	
	MANTENER LA CALIDAD DEL RECURSO HÍDRICO		CONTROL PREVIA DE TURBIEDAD EN LA PTAP
			OPTIMIZACION DE FILTROS
			MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE PTAP
	REDUCCIÓN VULNERABILIDAD DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO		ACREDITACIÓN LABORATORIO ISO 17025
			CARACTERIZACIÓN DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO ALTERNAS
GESTION DE PÉRDIDAS TÉCNICAS		ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA (PEC)	
		ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO	
OPTIMIZAR EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA	IMPLEMENTACION DEL PLAN DE REDUCCION DE PERDIDAS TÉCNICAS	
		MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO	
CONSTRUCCIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO			
Está conformado por (2) Estrategias, (6) Proyectos Estratégicos y (12) Proyectos Específicos			

De los doce (12) proyectos específicos ocho (8) CUMPLEN las metas en los primeros tres años y cuatro (4) CUMPLEN PARCIALMENTE. Los proyectos específicos que tiene más rezago es el de ACREDITACIÓN LABORATORIO ISO 17025 del proyecto estratégico MANTENER LA CALIDAD DEL RECURSO HÍDRICO y el proyecto específico IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE REDUCCIÓN DE PERDIDAS del proyecto específico GESTION DE PÉRDIDAS TÉCNICAS que tienen un porcentaje de avance del 50% sobre una meta de 100%.

Los proyectos específicos que sobresalen son: ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO con un porcentaje de 100% sobre 100%, CONSTRUCCIÓN DE REDES con un indicador de 99.60% sobre 100%, PLAN DE MANTENIMIENTO DE REDES con un 98.30% sobre 100%, CONTROL PREVIA DE TURBIEDAD EN LA PTAP, este proyecto es el que mide el reporte del IRCA, Decreto 1575 y Resolución 2115 de 2007, tiene cero (0) sobre 5, ya que si pasa de cinco el agua no es apta para el consumo humano, OPTIMIZACION DE FILTROS con 86% sobre 100%, esto debido al Convenio Interadministrativo 006 de 2018 firmado con la Alcaldía Municipal de Valledupar y EMDUPAR S.A. E.S.P., y Contrato 040 de 2018, con recursos invertidos por valor de \$1.598.268.703 y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA (PEC) con un 90% sobre 100%,

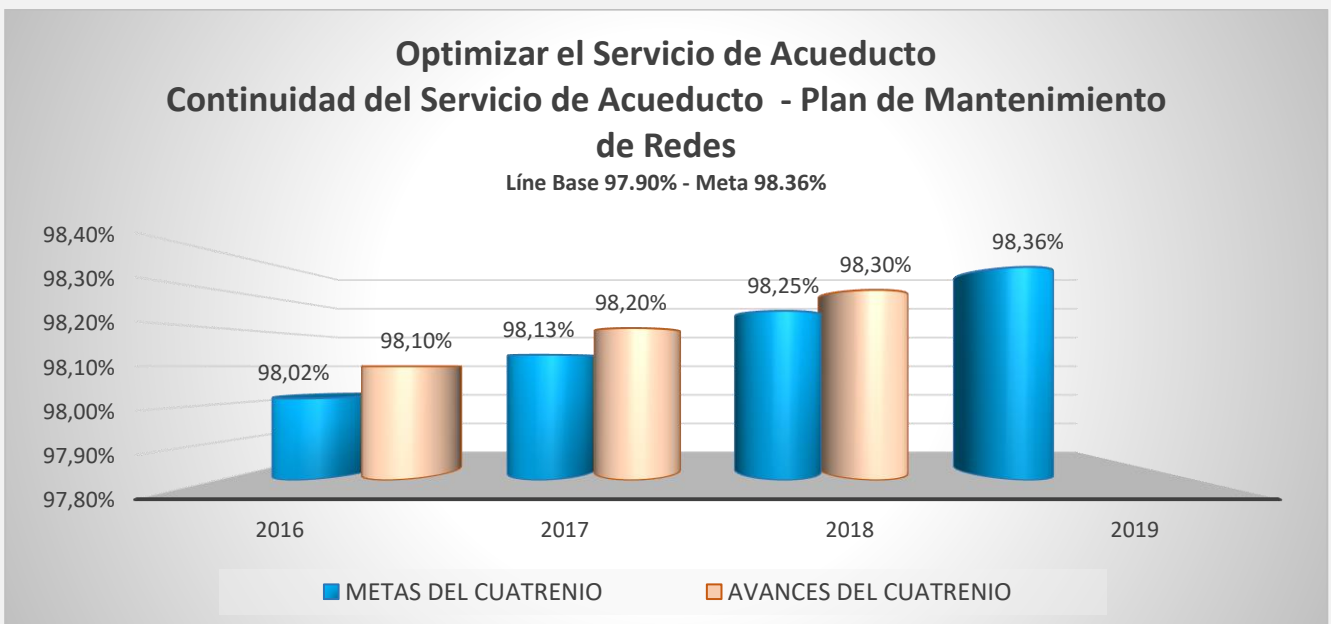
gracias al recurso humano de la empresa y al Convenio Interadministrativo firmado con la Fundación Área Andina y Emdupar S.A E.S.P.



Fuente: Elaboración Propia – 2019

**ANALISIS**

**CUMPLE.** 99.60% sobre 100%, restando para la meta 0.40%. Este gran avance se debe a contratos realizado con recursos propios, cuyas actividades fueron la construcción red de acueducto 300 ml de 3 pulgadas del barrio Futuro de los Niños 2016, construcción de redes de acueducto 130 ml en 3 pulgadas barrio Villa Concha 54 ml en tres pulgadas, barrio 5 de Enero 60 ml en tres pulgadas y barrio Candelaria Norte.



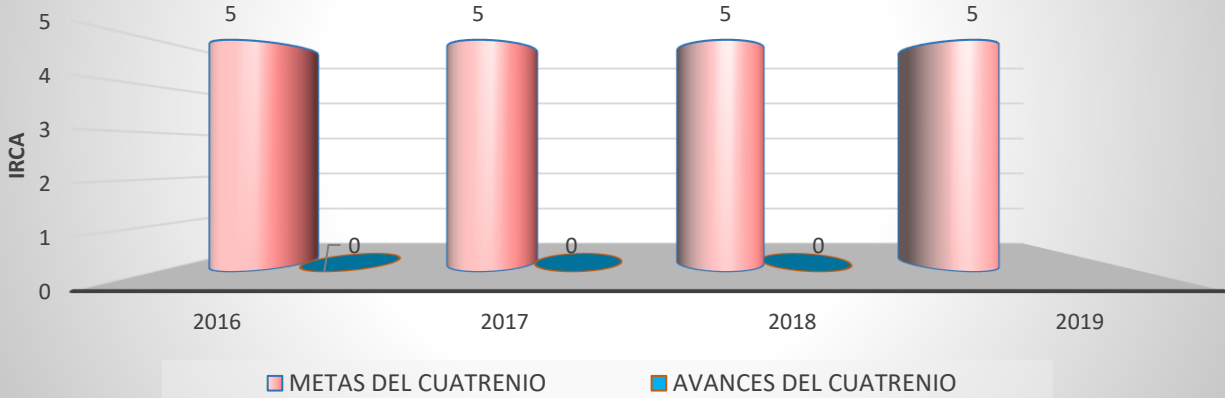
Fuente: Elaboración Propia – 2019

**ANALISIS**

**CUMPLE.** Este proyecto tiene una meta del 98.36%, al terminar el año 2018 culmina con un 98.30%, indicando que le falta un 0.06%, teniendo en cuenta que el producto a cumplir es una actividad del "PLAN OPERATIVO DE INVERSIONES REGULADO (POIR)". Cabe anotar que el mantenimiento preventivo y correctivo lo está realizando la empresa utilizando el personal de plata.

### Optimizar el Servicio de Acueducto Manetener la Calidad del Recurso Hídrico - Control Previa de Turbiedad en la PTAP

Líne Base 2.72 - Meta <5



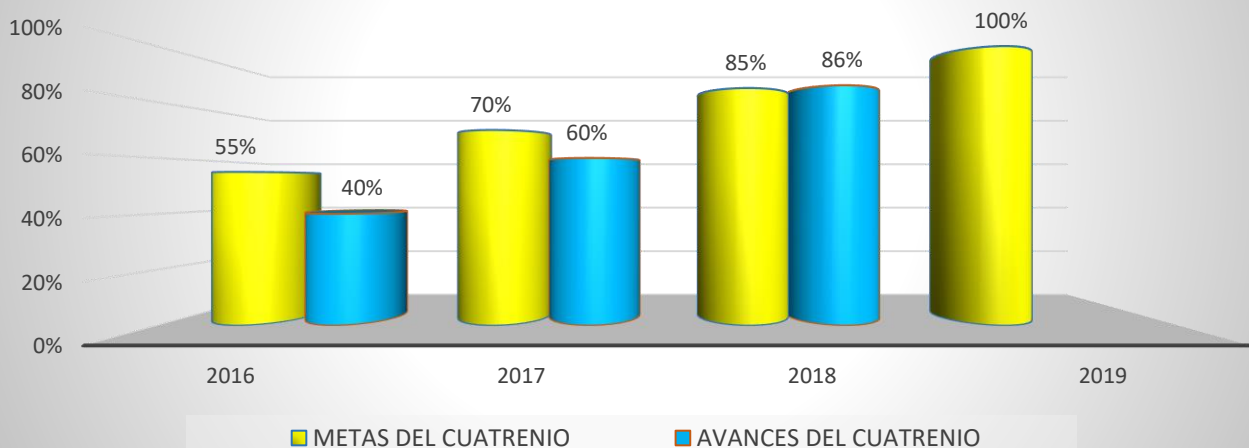
Fuente: Elaboración Propia – 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Este proyecto específico mide el reporte del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua Apta para el consumo humano IRCA, Decreto 1575 y Resolución 2115 de 2007, tiene cero (0) nivel óptimo, ya que si pasa de cinco (5) el agua no es apta para el consumo humano. Esto se realiza mediante monitoreo diario de los 26 puntos de muestreo distribuidos en el área urbana del municipio de Valledupar, realizando tomas de muestras a las cuales se les hace los análisis físico, químico y microbiológico.

### Optimizar el Servicio de Acueducto Manetener la Calidad del Recurso Hídrico - Optimización de Filtros

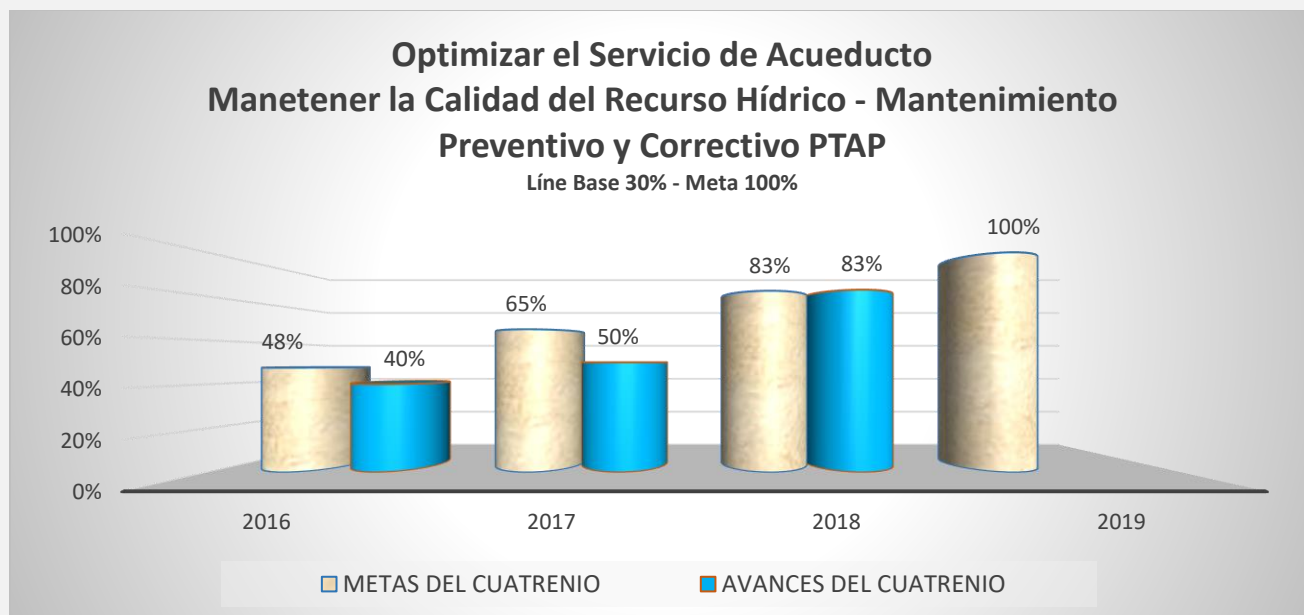
Líne Base 40% - Meta 100%



Fuente: Elaboración Propia – 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Esta meta tiene un repunte gracias al Convenio Interadministrativo 006 de 2018 firmado con la Alcaldía Municipal de Valledupar y EMDUPAR S.A. E.S.P., y el Contrato 040 de 2018, con recursos invertidos por valor de **\$1.598.268.703**, en donde las actividades son: Optimización del desarenador, presedimentador y adecuación de filtros de las PTAP, Huaricha y Gota Fría.



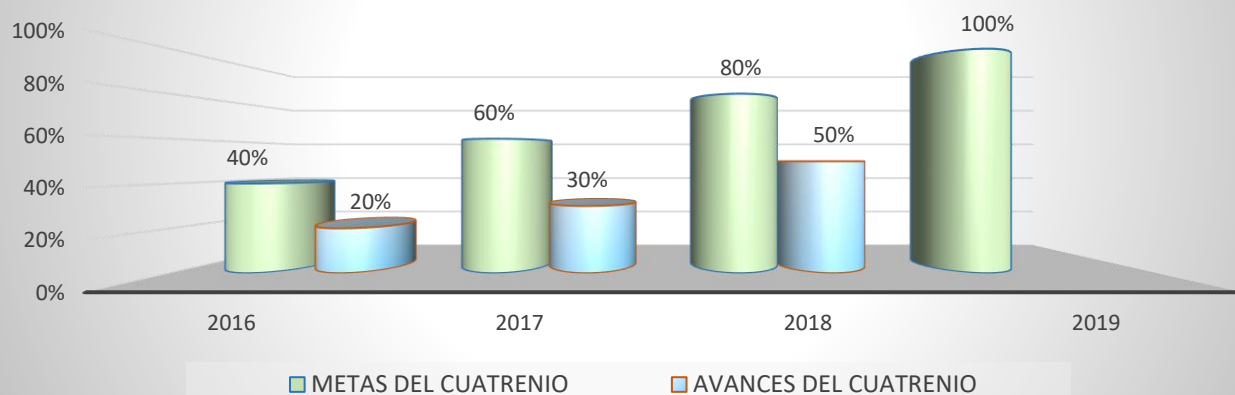
Fuente: Elaboración Propia – 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Esta meta se mantiene con la plasmada en el 2018 que es de 83% sobre 100%. Esto se debe a las actividades realizadas con el personal de la planta para mantenimiento y operación de la PTAP, como ajuste de válvulas, corrección de infiltración de muros, cambio y recambio de paneles en los sedimentadores, lavado y desinfección de unidades de procesos, cambio y mantenimiento de bombas y mantenimiento eléctrico de edificios.

## Optimizar el Servicio de Acueducto Manetener la Calidad del Recurso Hídrico - Acreditación Laboratorio ISO 17025

Líne Base 20% - Meta 100%



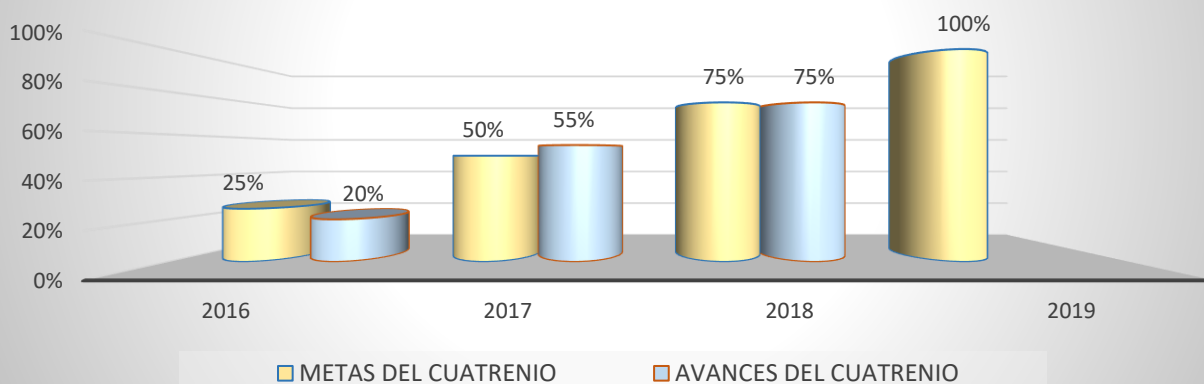
Fuente: Elaboración Propia – 2019

### ANALISIS

**CUMPLE PARCIALMENTE.** Se recomienda contratar con una firma especializada para que realice el proceso de volver acreditar la Certificación de Calidad del Laboratorio ISO 17025, teniendo en cuenta que el producto final es "LABORATORIO ANÁLISIS DE CALIDAD DEL AGUA ACREDITADO".

## Optimizar el Servicio de Acueducto Reducción Vulnerabilidad Servicio Acueducto - Caracterización Fuentes de Abastecimiento Alternas

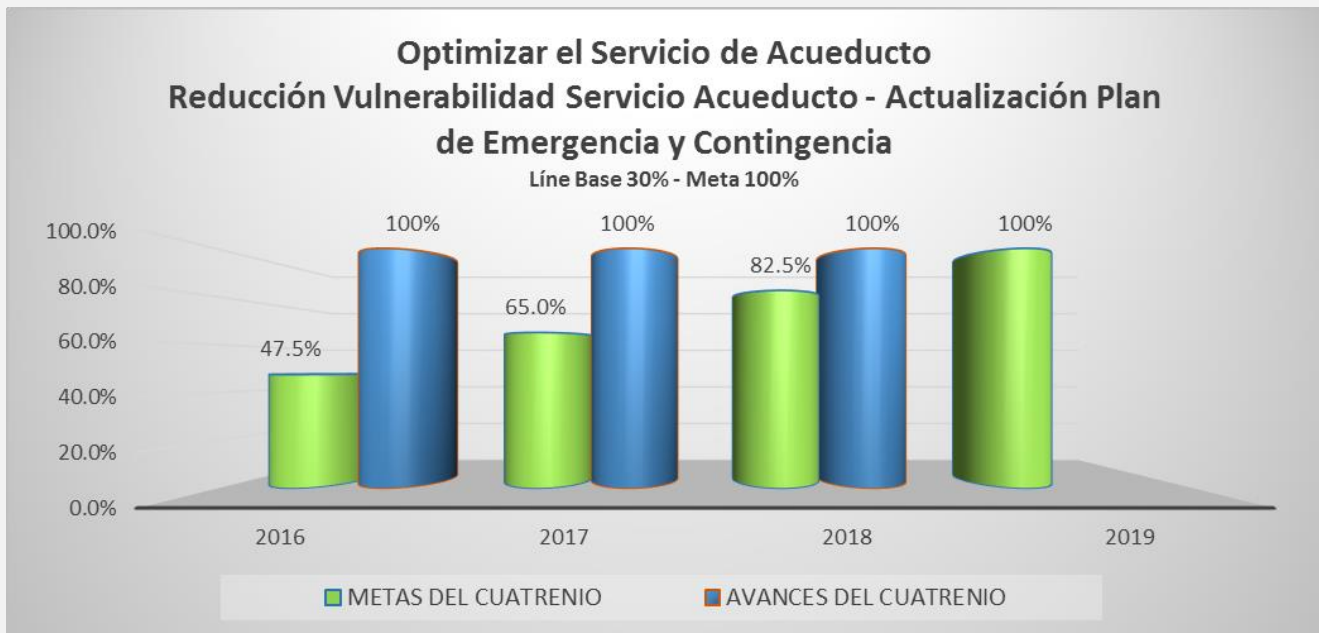
Líne Base 0% - Meta 100%



Fuente: Elaboración Propia – 2019

### ANALISIS

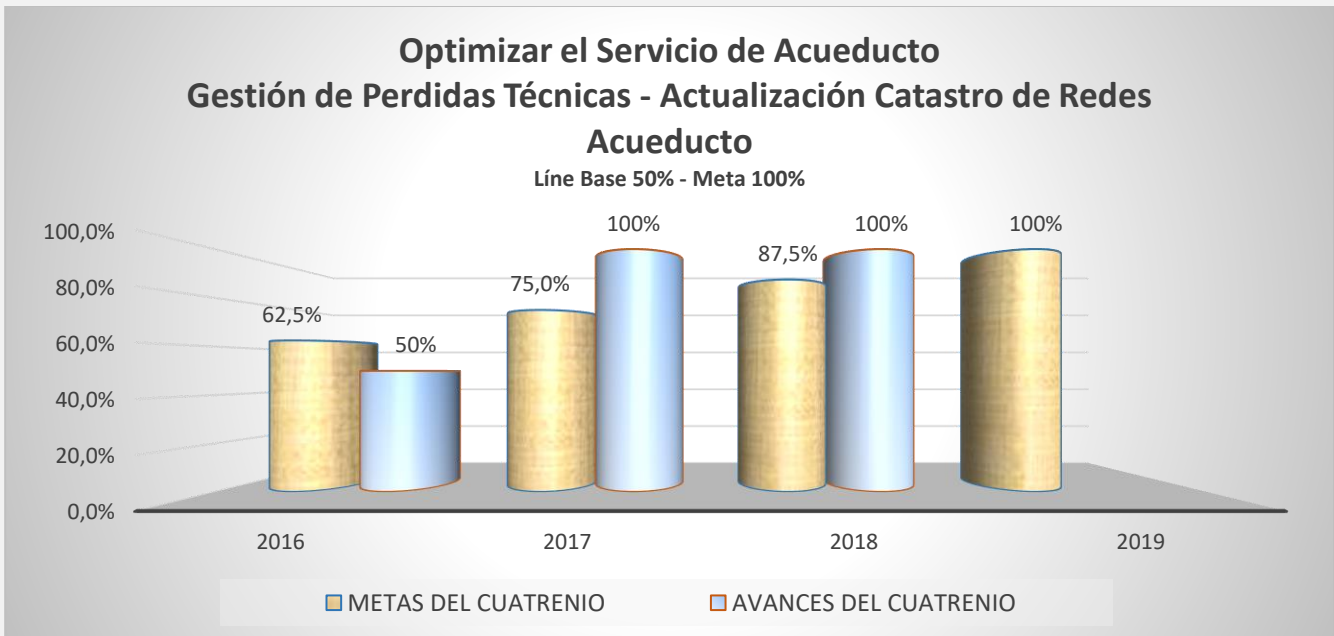
**CUMPLE.** Este proyecto se mantiene con la meta plasmada para el tercer año 75% sobre 100%, esto se debe al Convenio No FUAA-1779-15117 del 15 de Noviembre del 2017 firmado con la FUNDACIÓN DEL ÁREA ANDINA y EMDUPAR S.A E.S.P. El producto final es "PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA (PEC)", quedando un 25% que correspondería a la materialización del mismo.



Fuente: Elaboración Propia – 2019

#### ANALISIS

**CUMPLE.** Desde el año 2016 se encuentra diseñado el PEC, realizándole actualizaciones de manera permanente, teniendo en cuenta las normatividades y necesidades primarias de la Empresa, dándole a conocer a los entes territoriales y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



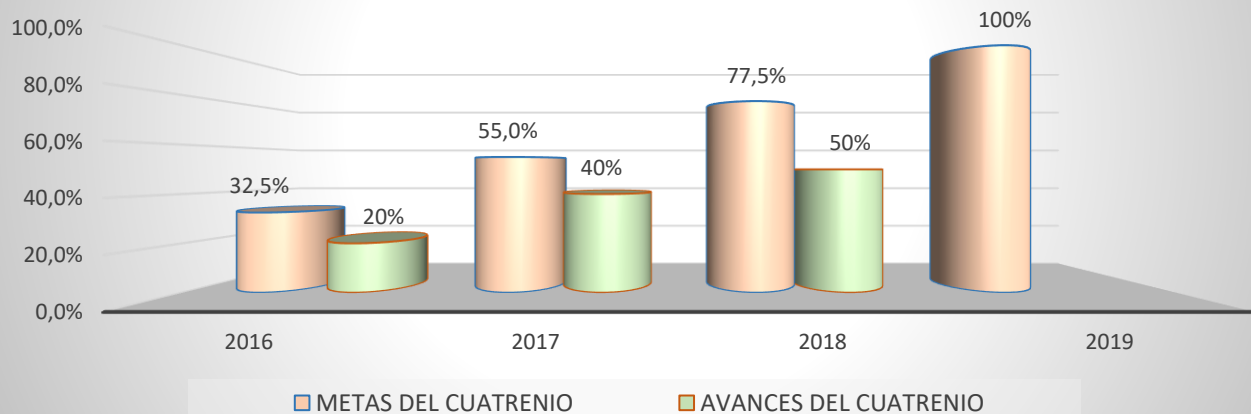
Fuente: Elaboración Propia – 2019

#### ANALISIS

**CUMPLE.** La meta de 100% obtenida desde el año 2017 se debe al Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado donde se entregó el producto actualización del Catastro de Redes en planos actualizados en Autocad de las redes de acueducto, teniendo esto como base, cada vez que se intervienen las Redes estas son actualizadas en el sistema.

## Optimizar el Servicio de Acueducto Gestión de Perdidas Técnicas - Implementación del Plan de Reducción de Perdidas Técnicas

Líne Base 10% - Meta 100%



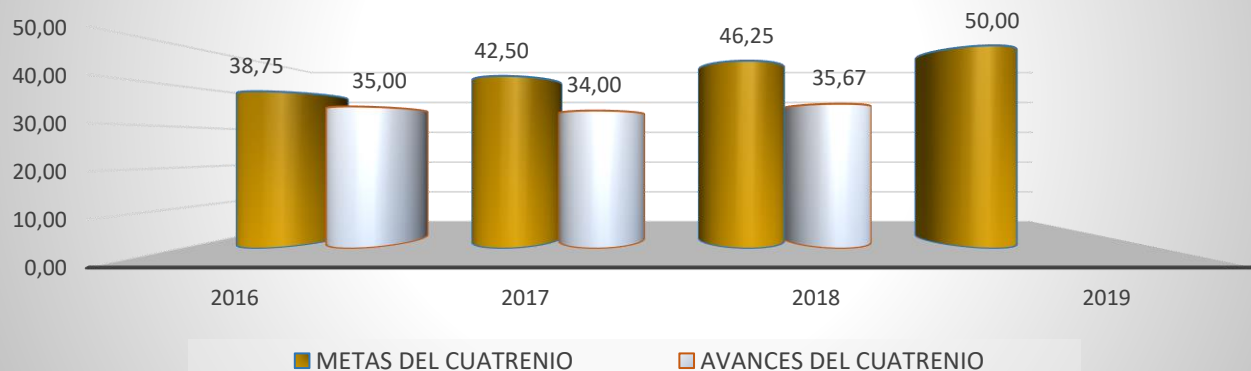
Fuente: Elaboración Propia – 2019

### ANALISIS

**CUMPLE PARCIALMENTE.** El 50% de avance se debe a un Documento elaborado y entregado por la SSPD para pérdidas técnicas en el 2015, el cual se le realizaron algunas actualizaciones acordes a la normatividad, siendo este el instrumento que utiliza la División de Perdidas para realizar sus actividades. Producto final "PLAN DE REDUCCION DE PÉRDIDAS TÉCNICAS".

## Optimizar el Servicio de Alcantarillado Renovación y Mantenimiento del Sistema - Mantenimiento Alcantarillado

Líne Base 35Kmts - Meta 50Kmts

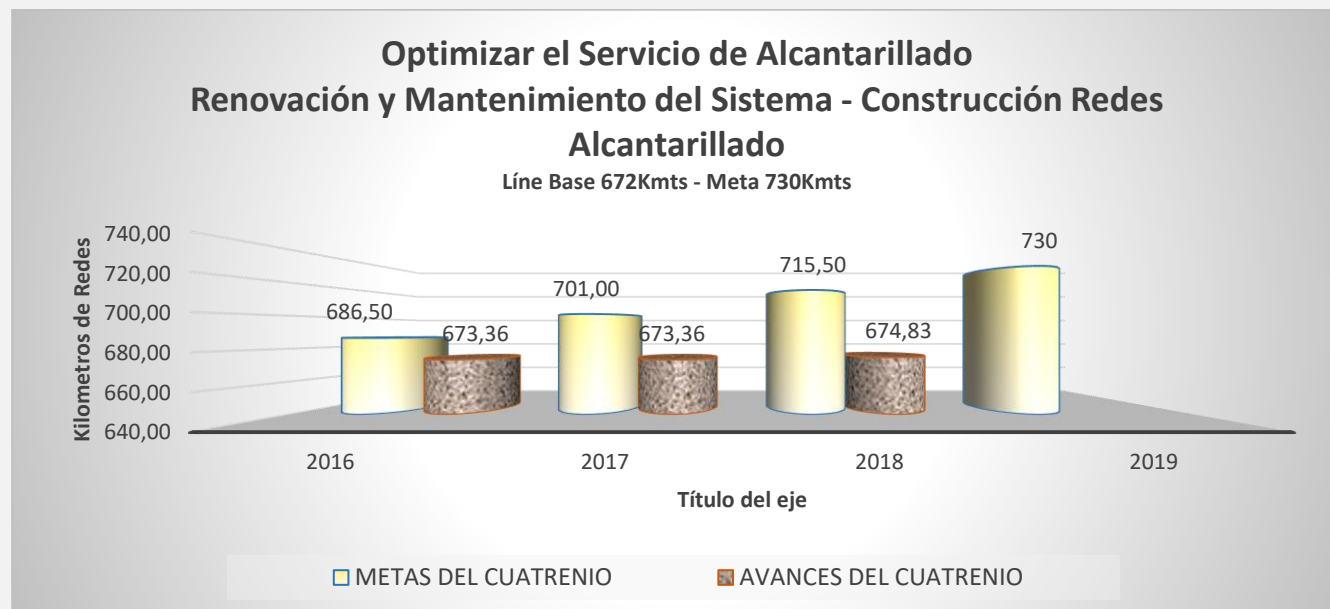


Fuente: Elaboración Propia – 2019

### ANALISIS

**CUMPLE PARCIALMENTE.** Este indicador se mantiene por debajo de la meta de los primeros tres años con un porcentaje de 35.67 kilómetros intervenidos en mantenimiento sobre una meta de 50 kilómetros, este porcentaje se logra debido a las labores de Reposición de Redes Alcantarillado 669,5 ml (669,5 ml en tubería de 8, 12, 14, 16 y 20 pulgadas en PVC) en los Barrios San Vicente y

Villa Olga, con el Contrato 018 de 2018 realizado con recursos propios.



Fuente: Elaboración Propia – 2019

#### ANALISIS

**CUMPLE PARCIALMENTE.** Este es otro proyecto específico que se encuentra por debajo de la media del tercer año con una ejecución 674.83 kilómetros de redes de alcantarillado construidos sobre una meta de 730 kilómetros, teniendo como línea base 672 kilómetros. Este pequeño avance se debe a la Construcción red de alcantarillado 1364 ml (560 ml en 6 pulgadas y 804 ml en 8 pulgadas PVC) año 2016. Construcción redes alcantarillado 1470.7 ml (985.7 ml en 8 pulgadas, 485 ml en 16 pulgadas). Construcción de un tramo colector sector sur occidental desde Jerisin hacia la ciudadela 450 Pozo 01 a Pozos 6715 (490 ml en 14 pulgadas + 250 ml en 16 pulgadas) con los Contratos 076 del 2015, 058 del 2017 y 042 del 2018 por un valor total de \$995.498.947, con recursos propios.

### SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATEGICO 2016-2019 “EMDUPAR AVANZA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS” PILAR GESTIÓN TALENTO HUMANO

PILAR GESTIÓN TALENTO HUMANO		
ESTRATEGIA	PROYECTOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS ESPECÍFICOS
TALENTO HUMANO COMPETENTE	DESARROLLAR UNA CULTURA ORIENTADA AL LOGRO DE RESULTADOS	REORGANIZACIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL EN CONSIDERACIÓN A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA
		CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES PARA EL PERSONAL OPERATIVO
		EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
Está conformado por (1) Estrategia, (1) Proyecto Estratégico y (3) Proyectos Específicos		

Este Pilar Estratégico tiene una (1) estrategia, dos (2) Proyectos Estratégicos y tres (3) Proyectos Específicos o metas, de los cuales (2) proyectos específicos CUMPLEN y (1) NO CUMPLE, el cual es el de EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO con un porcentaje de cero (0%).



Fuente: Elaboración Propia – 2019

#### ANALISIS

**CUMPLE.** Se puede observar que esta meta en los años 2016 y 2017 no presentó ninguna actividad. El repunte del 80% que iguala a la meta del tercer año se debe a que en el segundo semestre del año 2018 se contrató con recursos propios el Contrato 036 por valor de \$97.000.000, el cual se encuentra en ejecución.

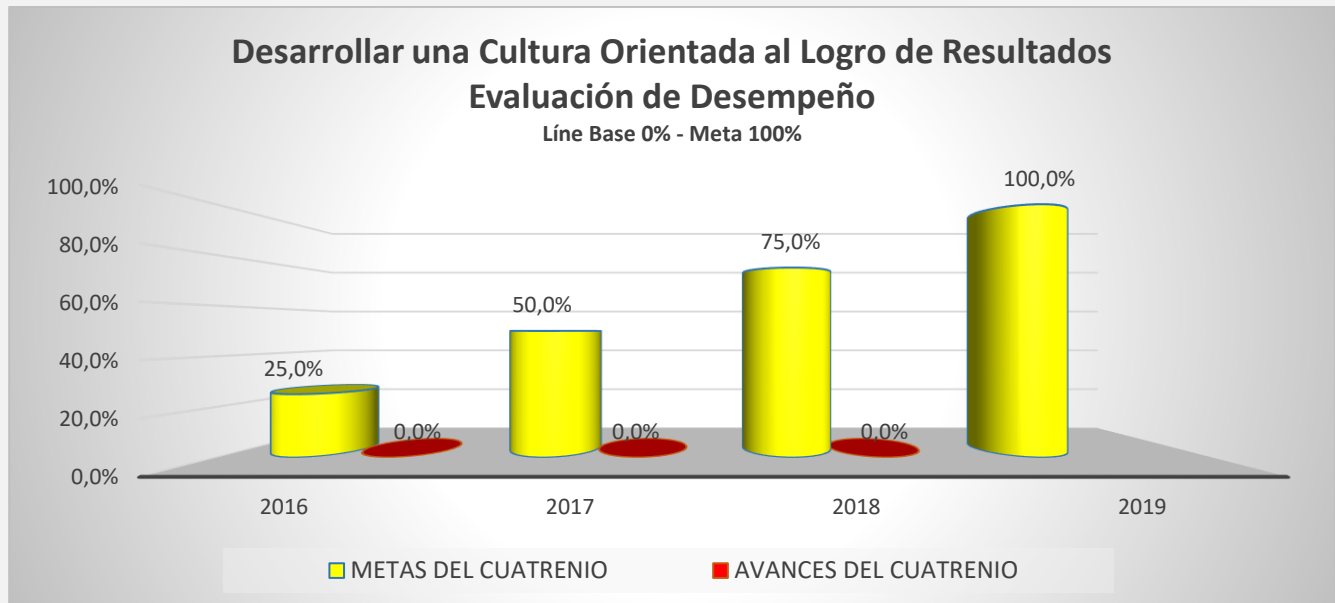


Fuente: Elaboración Propia – 2019

#### ANALISIS

**CUMPLE.** Este meta es la de más avance, aunque el año 2016 no se realizó ninguna actividad referente al producto "PERSONAL CERTIFICADO EN COMPETENCIAS LABORALES PERSONAL

OPERATIVO”, desde el año 2017 se logró la Certificación por Competencias laborales a 41 trabajadores de Redes de Acueducto y en el año 2018 se Certificaron 48 trabajadores de Redes de Alcantarillado incluyendo los trabajadores de la PTAR, gestión realizada ante el SENA, Centro de Operación y Mantenimiento Minero.



Fuente: Elaboración Propia – 2019

### ANALISIS

**NO CUMPLE.** Este proyecto específico no tiene ningún avance (0%). Se recomienda a la Gestión de Talento Humano tener en cuenta el producto que se pretende “FUNCIONARIOS EVALUADOS”, el cual se ejecuta programado la realización de las evaluaciones por desempeño a cada uno de los trabajadores de la Planta de Personal.

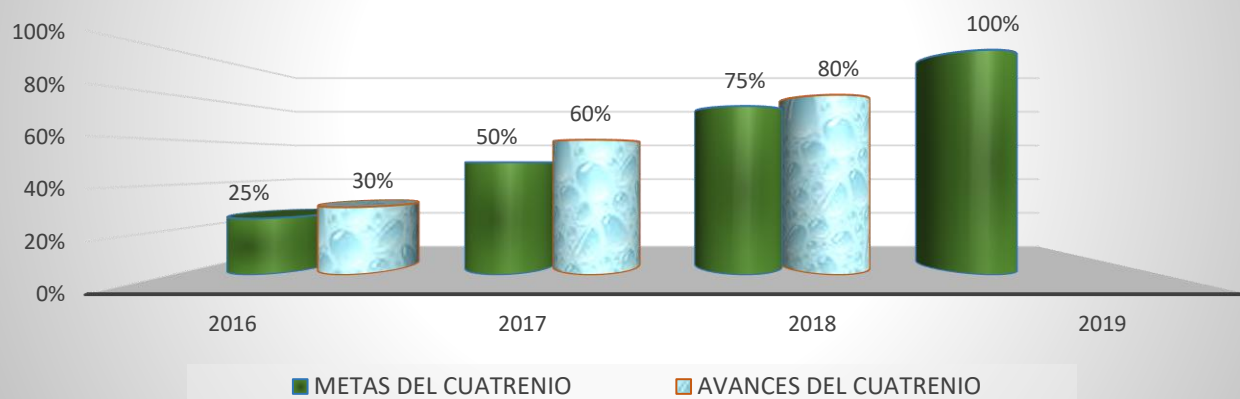
**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATEGICO 2016-2019**  
**“EMDUPAR AVANZA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”**  
**PILAR ESTRATÉGICO GESTIÓN AMBIENTAL**

<b>PILAR GESTIÓN AMBIENTAL</b>		
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>PROYECTOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>PROYECTOS ESPECÍFICOS</b>
CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD	ANÁLISIS DE IMPACTOS AMBIENTALES	EXTRACCIÓN DE LODOS Y NATAS
		MANTENIMIENTO DE LA LAGUNA DE OXIDACION (LIMPIEZA DE TALUDES, SONDEOS TUBERIAS)
		CREACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL
Está conformado por (1) Estrategia, (1) Proyecto Estratégico y (3) Proyectos Específicos		

La Estrategia Gestión Ambiental tiene tres (3) proyectos específicos de los cuales dos (2) CUMPLEN con un 80% sobre la meta que es un 100% y un proyecto específico CREACIÓN Y DOCUMENTACIÓN PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL, NO CUMPLE, debido a que tiene cero (0) sobre una meta de 80%.

## Análisis del Impacto Ambiental Extracción de Lodos y Natas

Linea Base 0% Meta 100%



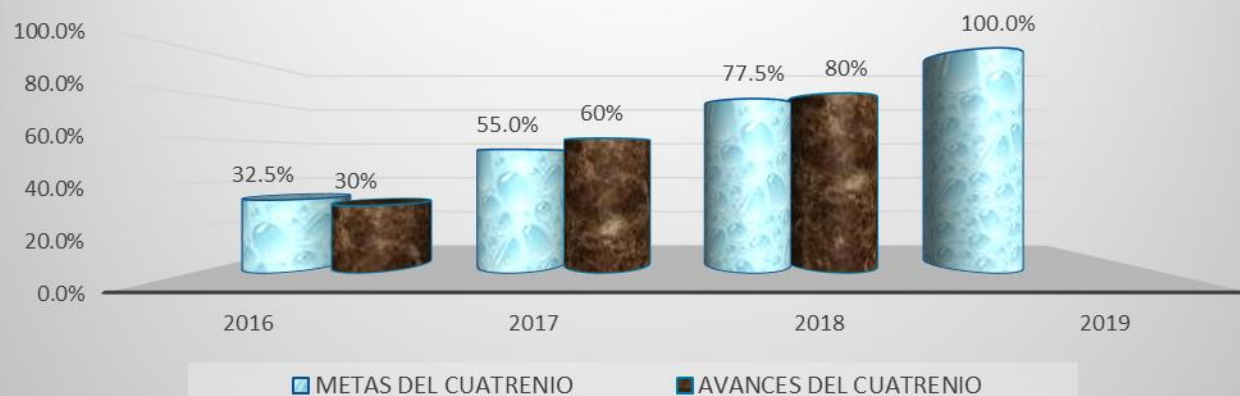
Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Se puede observar que este proyecto lleva una evolución del 80%, este avance se logró con la ejecución de una parte de los Contratos 024 del 2015-2016, 044 del 2016-2017 y 004 del 2018, cuyo objeto fue "Extracción de natas, material flotantes, corte de malezas y limpieza de guarda rayas", realizados con recursos propios, que reflejan un valor acumulado por valor de **\$987.078.236,00** Y del **Contrato 038 de 2018**, "batimetría y extracción de lodos" el cual aún se encuentra en ejecución, cuyo valor asciende a **\$1.223.267.664,38**, estos realizados con recursos propios.

## Análisis del Impacto Ambiental Mantenimiento Laguna de Oxidación

Linea Base 10% Meta 100%

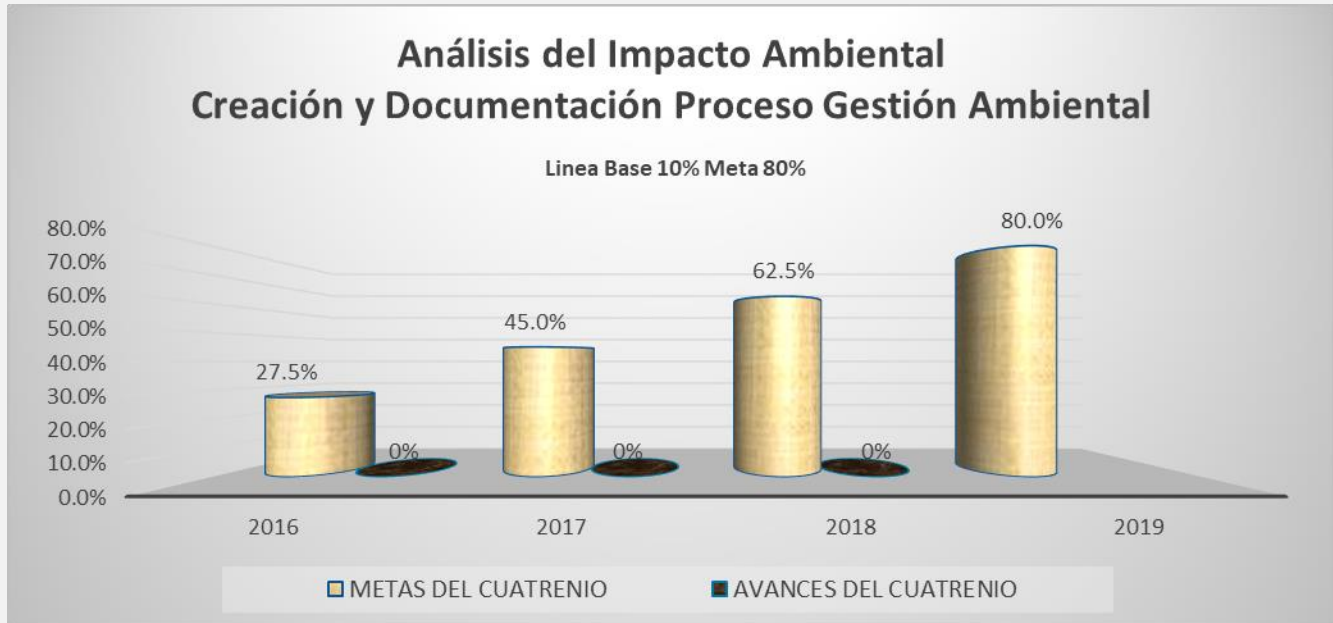


Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Con un indicador de ejecución del 80%, logrado con una mayor parte de las actividades realizadas en los Contratos 024 del 2015-2016, 044 del 2016-2017 y 004 del 2018, cuyo objeto fue

“Extracción de natas, materiales flotantes, corte de malezas y limpieza de guarda rayas”, realizados con recursos propios, que reflejan un valor acumulado por valor de **\$987.078.236,00**.



Fuente: Elaboración Propia - 2019

#### ANALISIS

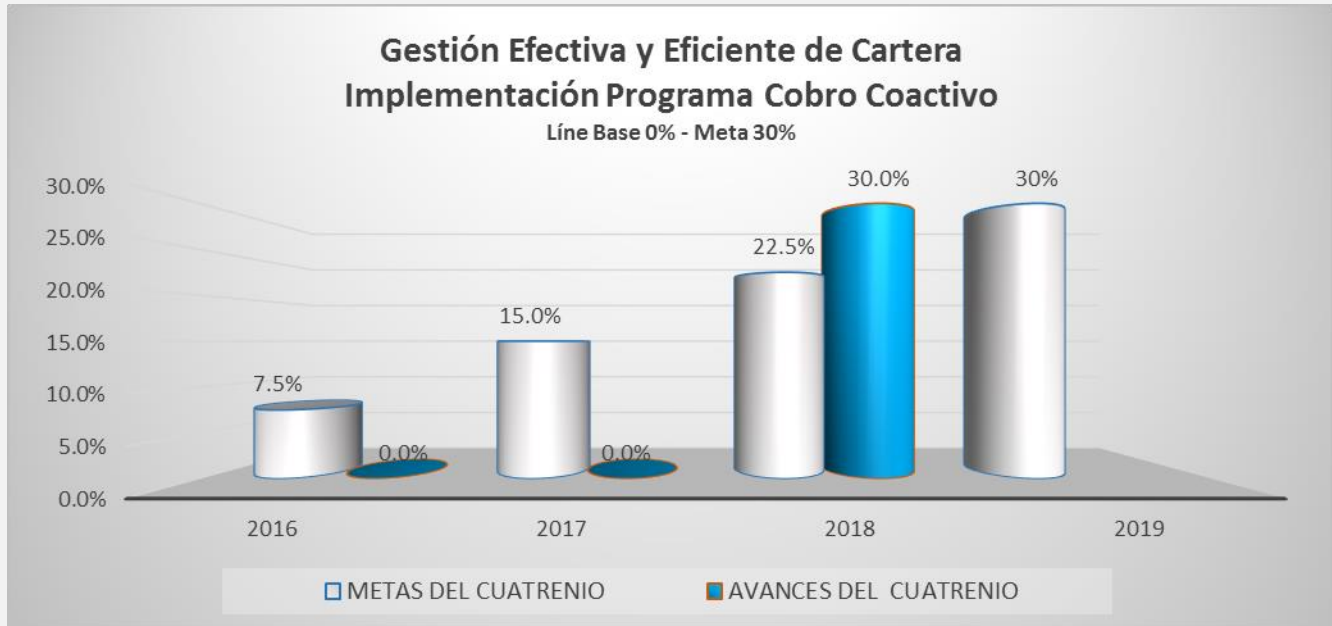
**NO CUMPLE.** Este proyecto lo vemos con mucha preocupación, ya que se encuentra en cero (0), donde la Gestión es la Creación y Documentación de Proceso Gestión Ambiental. Esto básicamente se cumpliría realizando un diagnóstico ambiental de manera integral, elaborar un Plan de Gestión Ambiental y proponer herramientas para incentivar la conciencia ambiental en la comunidad Valduparence.

### SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATEGICO 2016-2019 “EMDUPAR AVANZA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS” PILAR GESTIÓN COMERCIAL

PILAR GESTIÓN COMERCIAL		
ESTRATEGIAS	PROYECTOS ESTRATEGICOS	PROYECTOS ESPECÍFICOS
MAXIMIZAR INGRESOS	GESTIÓN EFECTIVA Y EFICIENTE DE CARTERA	IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA COBRO COACTIVO
		REALIZACIÓN BRIGADAS DE NORMALIZACION DE USUARIOS
		DEPURACION DE CARTERA
		AUMENTO DE LA EFICACIA DEL RECAUDO
	MEJORA DEL PROCESO DE FACTURACION DE SUSCRIPTORES	OPTIMIZACIÓN VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES
		ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE SUSCRIPTORES
		REDUCCIÓN DE SUSCRIPTORES FACTURADOS POR PROMEDIO
	ATENCIÓN EFICIENTE AL USUARIO	REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN, SOCIALIZACIÓN DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
		CALIDAD DE LA ATENCIÓN A PQR'S
	DISMINUCIÓN DEL ÍNDICE DE AGUA NO	IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE MICRO Y MACROMEDICIÓN

	CONTABILIZADA	LABORATORIO CALIBRACIÓN MEDIDORES
		PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES
Está conformado por (1) Estrategia, (4) Proyecto Estratégico y (12) Proyectos Específicos		

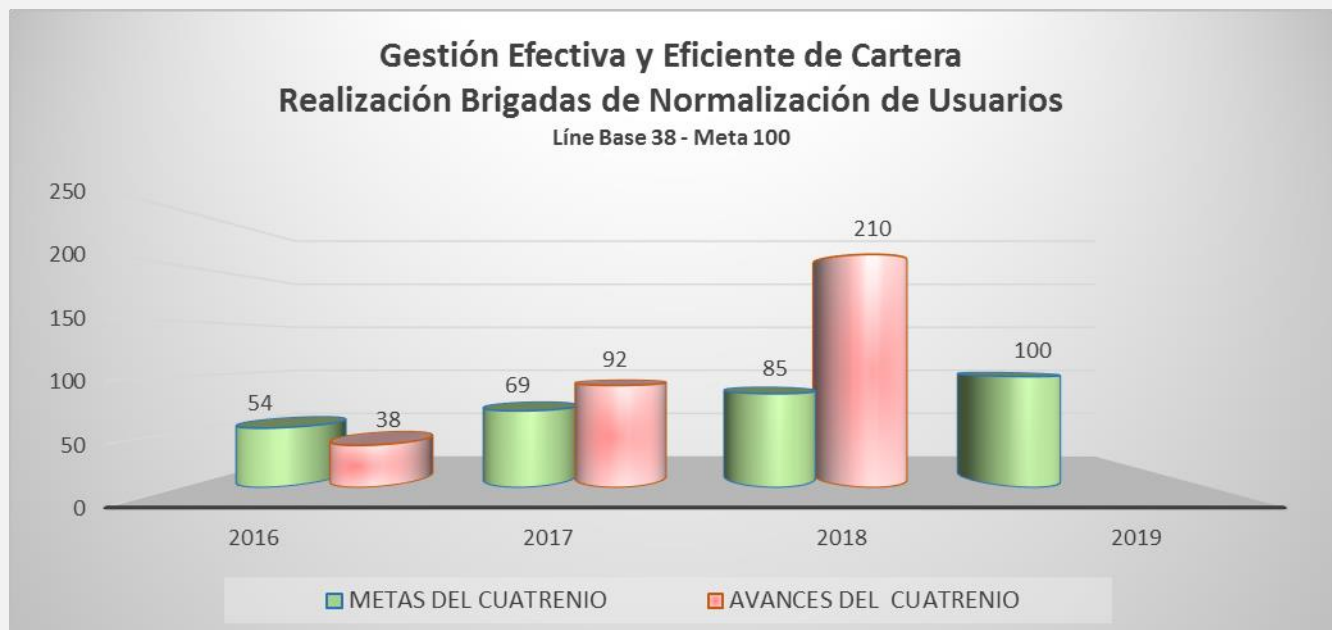
De los doce (12) Proyectos Específicos, siete (7) cumplieron las metas del cuatrienio, uno (1) cumple con la meta del trienio y cuatro (4) no cumplen.



Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Este proyecto cumple totalmente con la meta del cuatrienio, teniendo en cuenta que el producto final es la implementación del Manual de Cobro Coactivo, el cual se encuentra institucionalizado y en aplicación.



Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

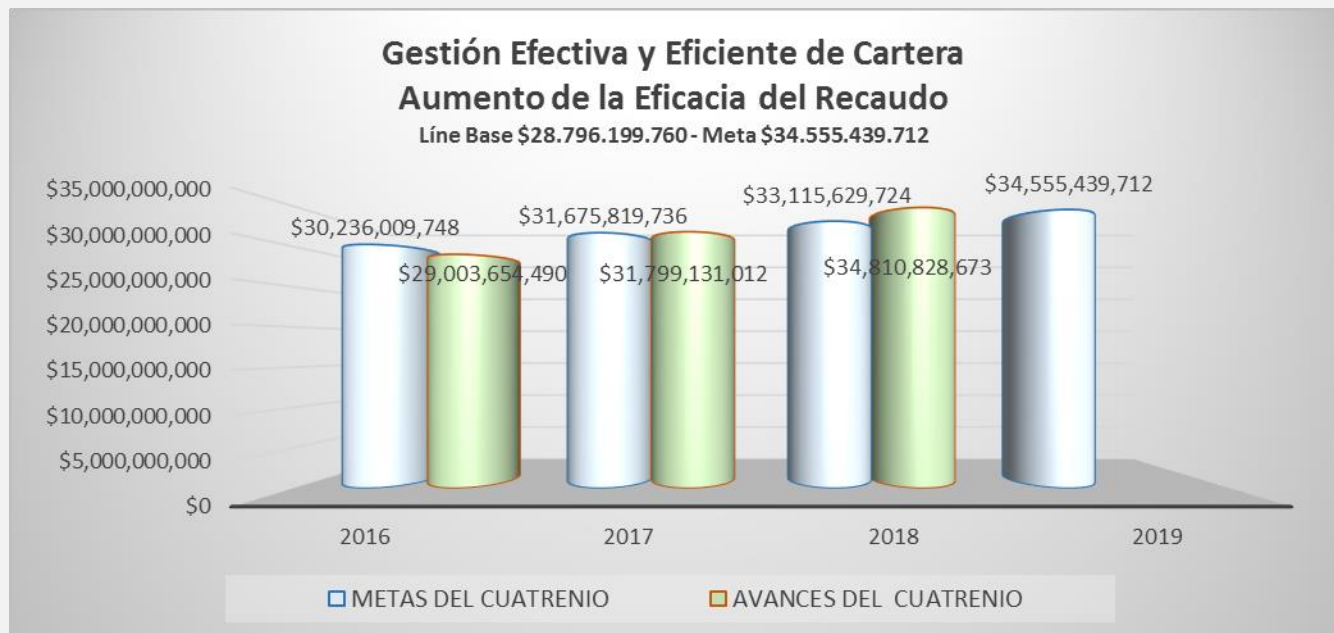
**CUMPLE.** Este proyecto supera ampliamente la meta del cuatrienio, ya que la línea base eran 38 brigadas y se deberían realizar 100, pero como se puede apreciar en el año 2018 se realizaron 210 brigadas, superando en más del 200% la meta fijada.



Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**NO CUMPLE.** Este proyecto es el de menos avance, ya que el aumento de la cartera es notable, se recomienda seguir las directrices plasmadas en el Manual de Depuración de Cartera y aplicar.



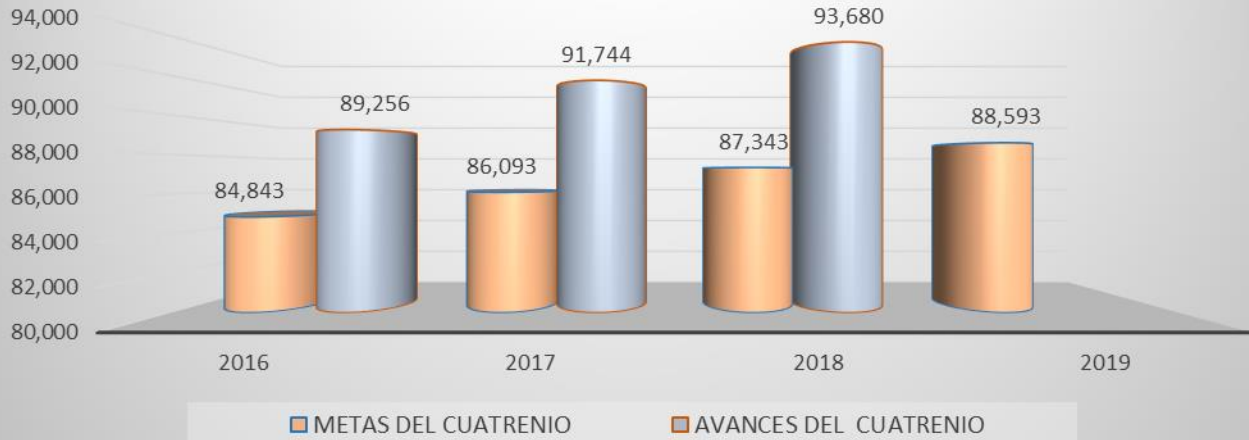
Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Este proyecto sobrepasa la meta fijada del cuatrienio, esto teniendo en cuentas varios factores, entre los que se pueden destacar: la estrategia de EMDUPAR AL BARRIO y la creación de la oficina de COBRO COACTIVO, esta actividades realizadas con recursos propios y el contrato con el colaborador empresarial RADIAN.

#### Mejora del Proceso de Facturación de Suscriptores Optimización Vinculación de Nuevos Suscriptores

Líne Base 83.593 - Meta 88.593



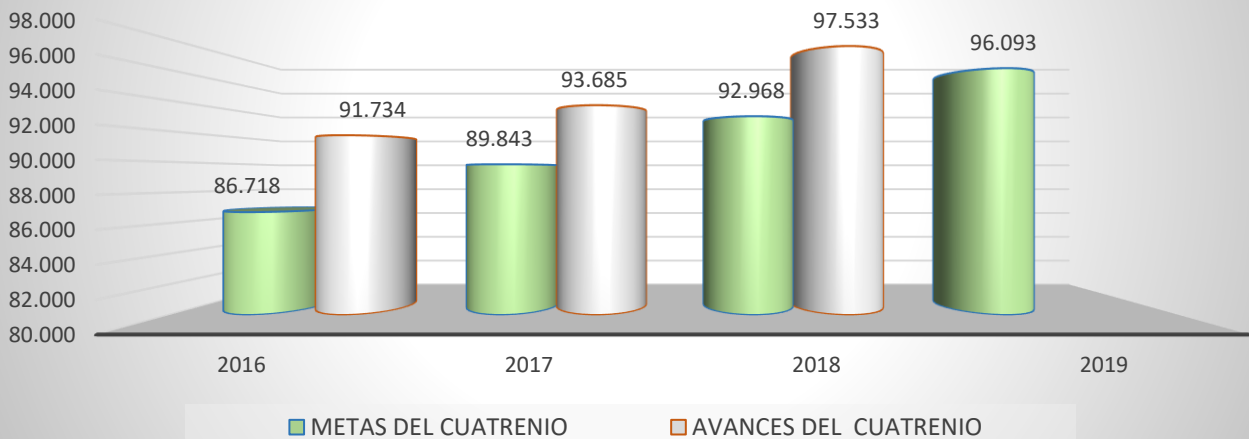
Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Este proyecto sobrepasa la meta del cuatrienio ya que la meta era superar en 5.000 suscriptores la línea base, superándola en más de un 100% con la inclusión de 10.087 nuevos suscriptores a la Base de datos Comercial.

#### Mejora del Proceso de Facturación de Suscriptores Actualización del Catastro de Suscriptores

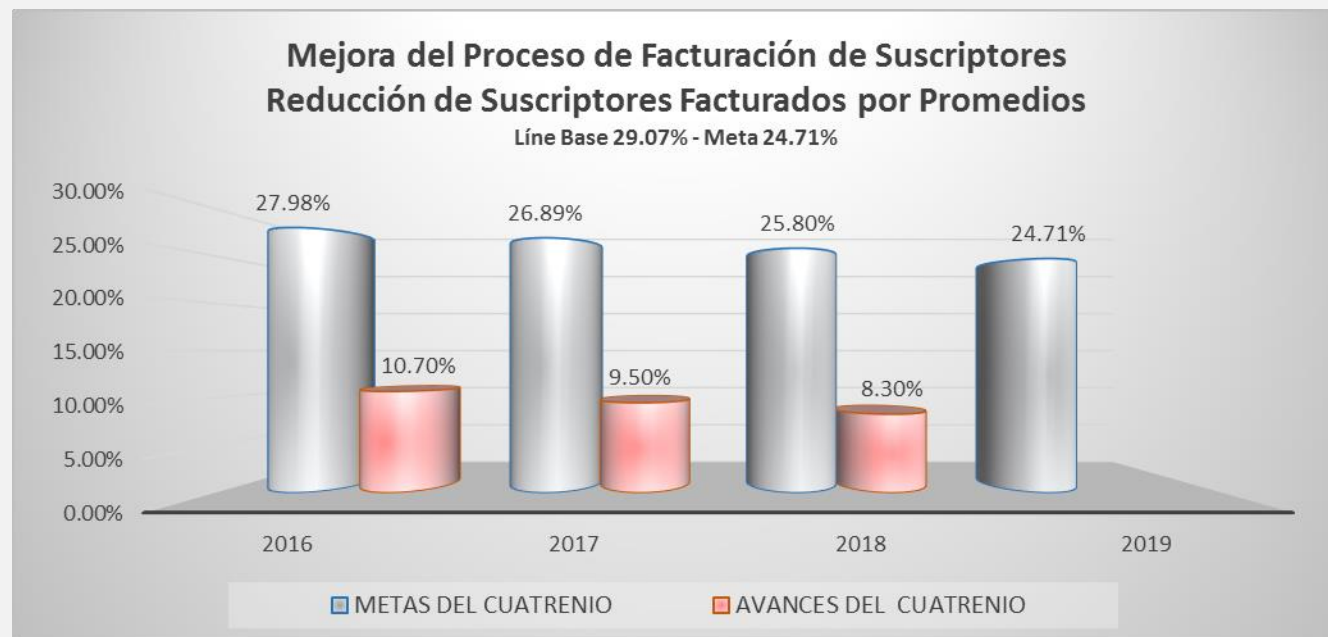
Líne Base 83.593 - Meta 96.093



Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Este proyecto también supera la meta fijada del cuatrienio, esto se debe al contrato con el colaborador empresarial RADIAN que se encargó de realizar la actualización de un Catastro de Suscriptores, entregándole a la empresa 1.440 usuarios más que se beneficiaban de los servicios, pero la empresa no les facturaba; además de esto entregó entre otros datos: nombre completo del suscriptor, número de identificación para las personas naturales y Nit para las jurídicas, dirección normalizada, código predial catastral antigua y nueva y el estrato y categoría asignado por el municipio de Valledupar.

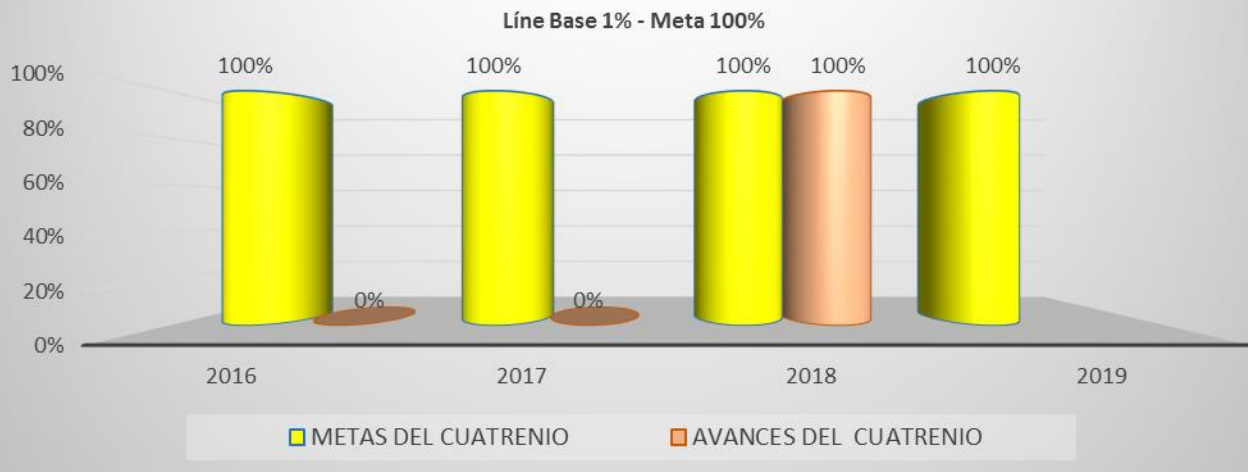


Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Este proyecto cumple con la meta del cuatrienio, esto se debe directamente a que la empresa viene realizando desde el año 2013 un contrato para la instalación y reposición de micromedidores con la empresa UNION TEMPORAL MEDIDORES DEL CESAR y en el año 2017 se realizó un convenio de cooperación con la firma RADIAN, donde una de sus actividades era igual que la de UT, con la finalidad de tener lecturas reales.

## Atención Eficiente al Usuario Revisión, Actualización y Socialización del Contrato de Condiciones Uniformes

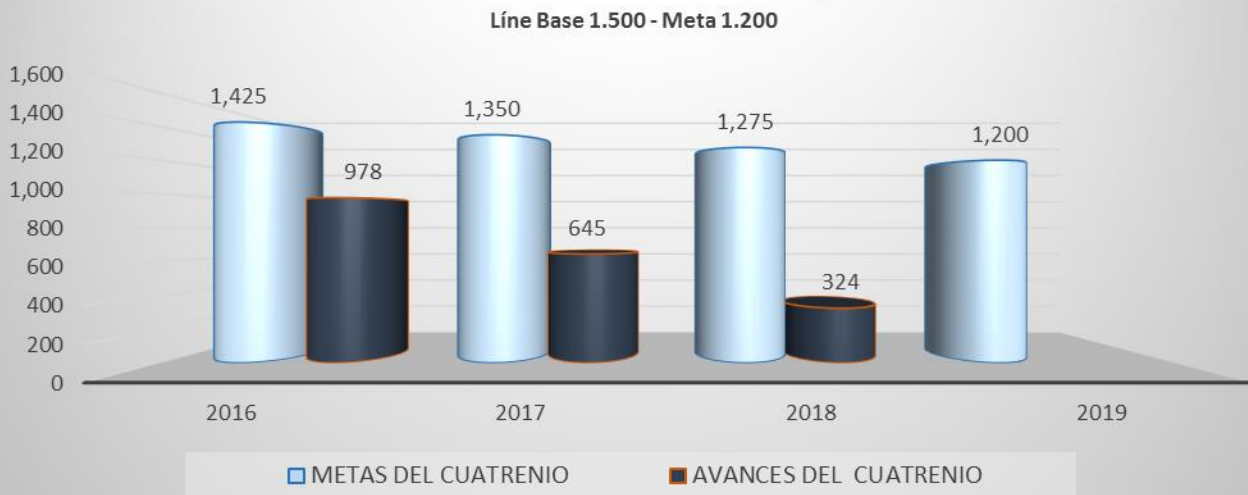


Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Cumple con la meta del cuatrienio, ya que el Contrato de Condiciones Uniformes siempre ha mantenido el Concepto de Legalidad de la CRA. En el año 2018 se actualizó con la normalidad vigente para que este fuera revisado, recibiendo el 15-03-2018 CONCEPTO DE LEGALIDAD, Artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

## Atención Eficiente al Usuario Calidad de la Atención a PQR'S



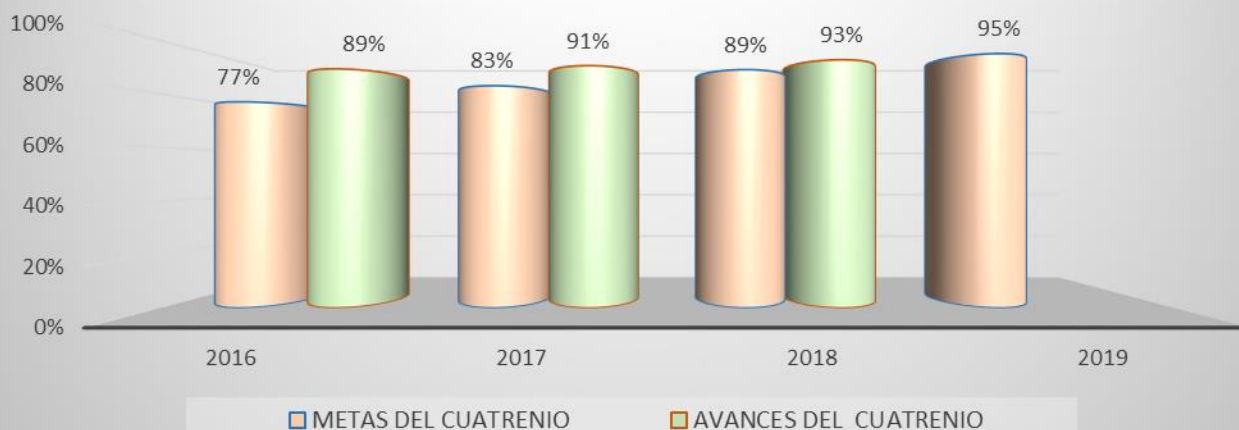
Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Este proyecto cumple ampliamente con la meta propuesta que es disminuir el número de encuesta realizadas satisfactoriamente en 300 en el cuatrienio, logrando pasar de 1.500 a 324, esta actividad está asignada a la División de Atención a Usuarios.

### Disminución del Índice de Agua No Contabilizada Implementación de un Programa de Micro y Macromedición

Líne Base 71% - Meta 95%



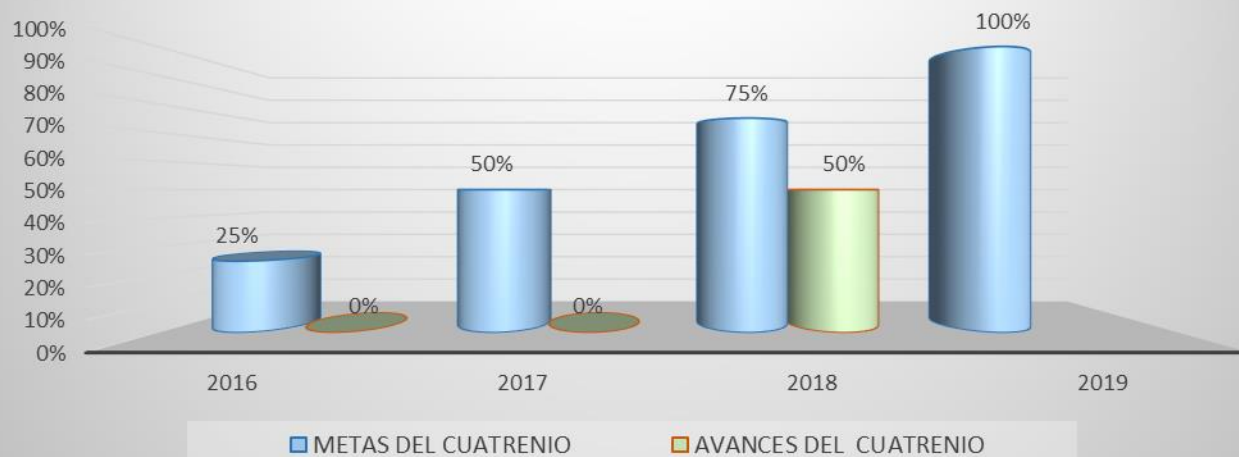
Fuente: Elaboración Propia - 2019

#### ANALISIS

**CUMPLE.** La Gestión Comercial, con el acompañamiento de la empresa UNION TEMPORAL MEDIDORES DEL CESAR, en los años 2016, 2017 y 2018 están instalando medidores a los suscriptores nuevos, a los que lo solicitan y/o a los que ya terminaron su vida útil, con la finalidad de tener lectura reales, desde el año 2017 estas actividades se realiza en compañía del colaborador empresarial RADIAN.

### Disminución del Índice de Agua No Contabilizada Laboratorio Calibración de Medidores

Líne Base 0% - Meta 100%

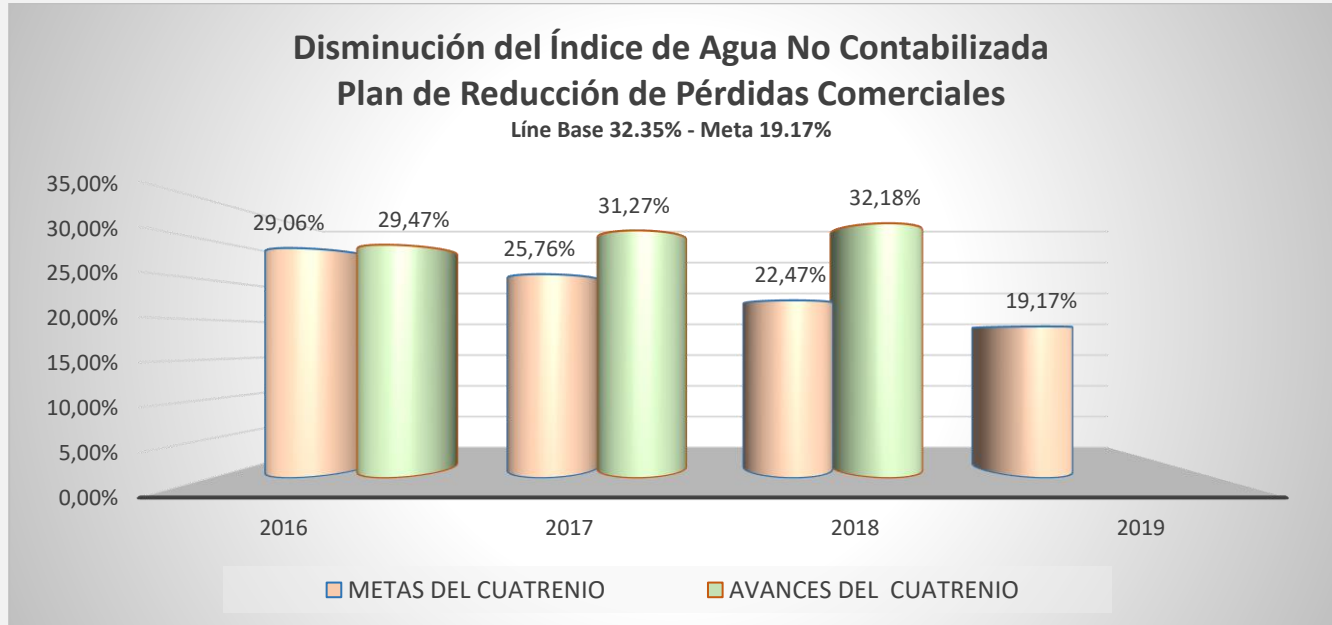


Fuente: Elaboración Propia - 2019

#### ANALISIS

**NO CUMPLE.** Aunque no hubo avances en los años 2016 y 2017, con la firma del Contrato con el

colaborador empresarial RADIAN en el año 2018, se avanzó en el diseño de los planos del Laboratorio, la ubicación del mismo, la construcción de la estructura física y la entrega e instalación de la primera fase del banco de medidores y por parte de la empresa se logró la capacitación de tres (3) funcionarios de la Planta de Personal, para que estos se encarguen de las actividades que se desprenden del producto de este proyecto .



Fuente: Elaboración Propia - 2019

**ANALISIS**

**NO CUMPLE.** Este proyecto no cumple con la meta del trienio, se recomienda a la Gestión Comercial realizar las actividades descritas en el Programa de Reducción de Pérdidas Comerciales y trabajar de la mano con la Gestión Técnica Operativa.

**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATEGICO 2016-2019**  
**“EMDUPAR AVANZA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”**  
**PILAR MEJORAS CONTINUAS**

<b>PILAR MEJORAS CONTINUAS</b>		
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>PROYECTOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>PROYECTOS ESPECÍFICOS</b>
REALIZAR UNA GESTIÓN POR PROCESOS EFECTIVA, INTEGRAL E INNOVADORA PARA GENERAR COMPETITIVIDAD	GESTION INTEGRAL DE RIESGOS	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

POR MEDIO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS ASEGURAR EL SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y CONTROL DE LA INSTITUCIÓN	EXCELENCIA EMPRESARIAL	ESTRUCTURAR E IMPLEMENTAR NUEVOS MODELOS DE EXCELENCIA EMPRESARIAL
INTEGRACIÓN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA GESTIÓN POR PROCESOS	ESTRUCTURACION DEL PLAN DE GESTION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO
	IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS DE AUTOMATIZACION EMPRESARIAL	REPARACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE TELEMETRIA Y TELEMEDIDA
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	DISEÑAR ACCIONES PROACTIVAS DERIVADAS DE LOS CAMBIOS NORMATIVOS	CONSOLIDAR EL CONTEXTO LEGAL Y NORMATIVO VIGENTE EN LA GESTION POR PROCESOS
Está conformado por (4) Estrategia, (5) Proyecto Estratégico y (5) Proyectos Específicos		

Este pilar tiene cuatro (4) Estrategias, cinco (5) Proyectos Estratégicos y cinco (5) Proyectos Específicos, de los cuales cuatro CUMPLEN con las metas del trienio y uno NO CUMPLE, REPARACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE TELEMETRIA Y TELEMEDIDA.



Fuente: Elaboración Propia - 2019

ANÁLISIS
<b>CUMPLE.</b> Este proyecto cumple con la meta del cuatrenio, ya que desde el año 2016 se tiene creado las políticas de administración de riesgos, actualizando la Matrices de Riesgos, de igual forma se realizó la implementación del modelo integrado de planeación y gestión versión 2 y el sistema integrado de gestión.

## Excelencia Empresarial Estructural e Implementar Nuevos Modelos de Excelencia Empresarial

Líne Base 30% - Meta 100%



Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Se realizó la implementación del modelo integrado de planeación y gestión versión 2 y el sistema integrado de gestión en la empresa. Se creó las políticas de administración de riesgos, actualización de Versión 2 de MIPG y actualmente está en vigencia el contrato de Reorganización Reestructuración de la Planta de Personal.

## Estructuración de Plan de Gestión de Tecnología de Información Implementar un Sistema de Información Geográfico

Líne Base 0% - Meta 100%



Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Se realizó la compra de dos (2) licencias de ARCGIS. En estos momentos la División de Facturación se encuentra ingresando la información del catastro de usuarios en el sistema comercial y la otra se le hizo entrega a la Gestión de Planeación, la cual es utilizada para tener actualizada el catastro de redes.

## Implementación de un Programa de Automatización Empresarial Reparación y Actualización del Sistema de Telemetría y Telemedida

Línea Base 0% - Meta 70%



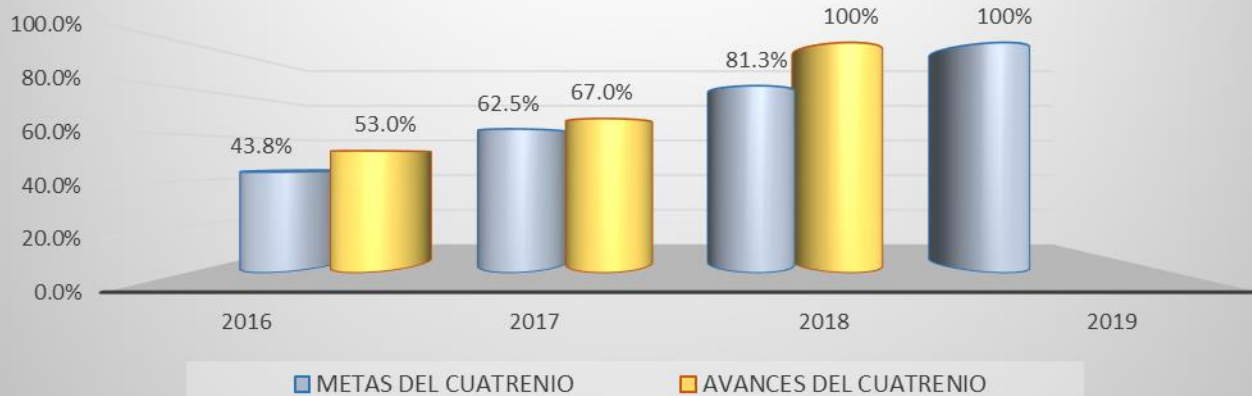
Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**NO CUMPLE.** Aunque se realizó el requerimiento para el arreglo y puesta en funcionamiento nuevamente del sistema SCADA, a la fecha no se ha realizado contrato. En el Plan de Compras del 2018 estuvo incluido este proyecto. Su ejecución depende de la Gestión Técnica Operativa.

## Diseñar Acciones Proactivas Derivadas de los Cambios Normativos Consolidar el Contexto Legal y Normativo Vigente en la Gestión por Procesos

Línea Base 25% - Meta 100%



Fuente: Elaboración Propia - 2019

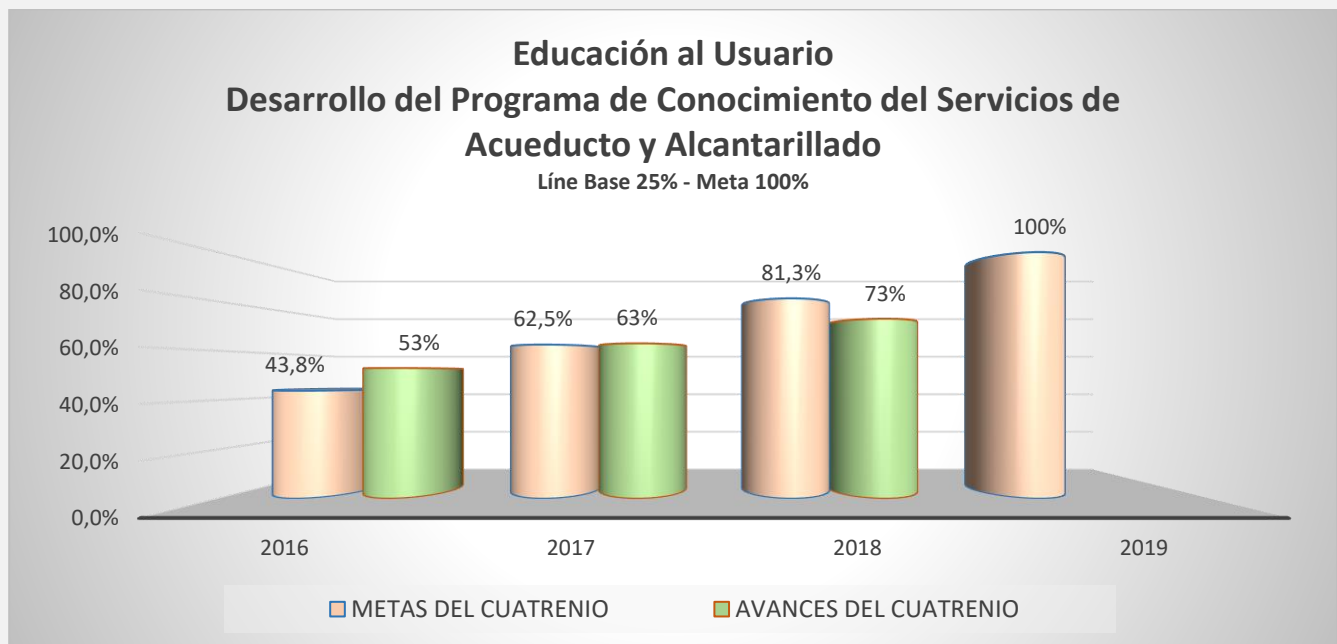
### ANALISIS

**CUMPLE.** En la anualidad 2018 se realizó el contrato para la revisión, elaboración y/o actualización, implementación y divulgación de los procedimientos de la empresa que con ocasión de la reforma estatutaria, por virtud de la cual, cambió su naturaleza jurídica, de empresa mixta a empresa oficial.

**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATEGICO 2016-2019  
“EMDUPAR AVANZA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
PÚBLICOS”  
PILAR RESPONSABILIDAD SOCIAL**

<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL - PRENSA</b>		
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>PROYECTOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>PROYECTOS ESPECÍFICOS</b>
GESTIÓN COMUNITARIA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	EDUCACION AL USUARIO	DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
	COMUNICACIONES	DISEÑO E IMPLEMENTACION DE PLANES DE COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD
Está conformado por (1) Estrategia, (2) Proyecto Estratégico y (2) Proyectos Específicos		

Este pilar tiene una (1) Estrategia, dos (2) Proyectos Estratégicos y dos (2) Proyectos Específicos, de los cuales uno CUMPLE con la meta del trienio DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO y el otro NO CUMPLE, DISEÑO E IMPLEMENTACION DE PLANES DE COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD.



Fuente: Elaboración Propia - 2019

**INDICADORES ACOMPAÑAMIENTO COMUNICACIONES 2016**

1. Encuentro Comunitario, para buscar alternativas de solución a las problemáticas instauradas por la comunidad de LORENZO MORALES.
2. Acompañamiento a las viviendas gratuitas Lorenzo Morales y Nando Marín, Decreto 1350/2012 art. 130 Ley 1450 de 2011 autorizado por la ley 142-1994 art.97
3. Acompañamiento a las Brigada de la Familia es lo Primero en los diferentes barrios y corregimientos
4. Alcalde al Barrio, acompañamiento a todas las actividades de la Alcaldía.

5. Caminata de la Seguridad, acompañamiento al Sr. Gerente.
6. Acompañamiento y seguimiento como apoyo a la Alcaldía en el programa de intradomiciliarias, bajo el convenio 037 del 2015 interinstitucional normalización Barrio Nuevo Milenio, Villa del Rosario y el Corregimiento Valencia de Jesús.
7. Acompañamiento a las Obras contrato No.025 del 2015, Barrio Panamá 3, George Dangond, Los Milagros.
8. Acompañamiento a las visitas con el tema del acueducto regional, como apoyo social al departamento comercial, técnico.
9. Acompañamiento a la normalización de las diferentes casas de campo del perímetro urbano de Valledupar. (Casa Campo y las Marías).
10. Visita a los rectores de los diferentes colegios públicos y privados que se les envió un comunicado para darles oportunidad de normalizar su servicio de agua.
11. Acompañamiento a los clubes del agua en charlas.
12. Acompañamiento a las brigadas de normalización en los diferentes barrios de Valledupar.
13. Acompañamiento a las diferentes ferias de servicios en las diferentes comunas.
14. Reunión con los presidentes de JAC.
15. Acompañamiento a las diferentes obras de la gestión técnica y comercial.
16. Celebración de las diferentes actividades del Ministerio de Medio Ambiente y saneamiento básico." Día Mundial del Agua, Día Mundial de la Tierra.
17. Capacitaciones a las diferentes instituciones educativas, universidades, instituciones técnicas, instituciones educativas de bachillerato, primaria y preescolar.
18. Capacitaciones a los 10 clubes del agua

#### **INDICADORES ACOMPAÑAMIENTO COMUNICACIONES 2017**

1. Charlas de uso eficiente y ahorro del agua, Docentes y alumnos de UPARSISTEM, UPC, UNAD, ingeniería ambiental, SENA técnicos ambientales, ESETEC
2. Charlas de uso eficiente y ahorro del agua empleados de aseo del norte
3. Charlas de uso eficiente y ahorro del agua, dinámica con Títeres asociación de Hogares Mixtos del Sur Occidente II- Parque Casimiro.
4. Charlas dinámicas con Títeres Hogares de Bienestar Occidente VII y 20 de Julio.
5. Charlas dinámicas con Títeres Hogares de Bienestar Mixtos Sector Norte, Barrio 12 de octubre
6. Charlas dinámicas con Títeres Hogares de Bienestar Mixtos Sector Norte, Barrio Mayales
7. Charlas dinámicas con Títeres Hogares de Bienestar Mixtos Riveras del Rio II Parque los Algarrobillos
8. Charlas de uso eficiente y ahorro del agua para los Alumnos y Docentes Institución Educativa José Asunción Silva
9. Charlas de uso eficiente y ahorro del agua para los empleados de la Alcaldía de Chiriguana.
10. Charlas dinámicas con Títeres Capacitación Asociación de Hogares Comunitarios 450 años, fundación Familias con Bienestar Barrio Fundadores.
11. Charlas dinámicas con Títeres, Asociación de Hogares Comunitarios Villa Maruamake
12. Charlas dinámicas con Títeres, Capacitación alumnos y docentes Asociación de Hogares Mixtos de la Nevada
13. Charlas de uso eficiente y ahorro del agua Corregimiento de la Mina Brigada de Familia.
14. Charlas dinámicas con Títeres Asociación de padres de familia hogar infantil 12 de octubre
15. Charlas y capacitación Institución Educativa Francisco Molina.
16. Capacitación Institución Educativa Instecon- Confacesar
17. Dinámica con Títeres, Jardín Infantil Nacional Dangond-Casd Simon
18. Dinámica con Títeres, Institución Mixta numero 4 Dongond- de 2do, a 4to de primaria. jornada de la tarde 2:30.

19. Institución educativa CASD Simón Bolívar jornada de la mañana
20. Institución educativa CASD Simón Bolívar jornada de tarde PM
21. Institución educativa Alfonso López jornada la mañana
22. Dinámica con Títeres, institución Mixta ALFONSO LÓPEZ, QUERUZ, cursos 2° de primaria
23. Dinámica con Títeres, Institución mixta ALFONSO LÓPEZ QUERUZ, cursos 1° de primaria. jornada de la mañana
24. Dinámica con Títeres, Institución Mixta numero 4 Dangond- (Casd Simón Bolívar) de 2do, a 4to de primaria.
25. charlas de uso eficiente y ahorro del agua para los alumnos 11° y docentes de la institución educativa Alfonso López jornada la mañana
26. 1.404, docentes, alumnos y padres de familia sensibilizados y capacitados en el programa de uso eficiente y ahorro del agua PUEAA.
27. Acompañamiento a las mesas de trabajo del DPS (Departamento der Prosperidad Social).
28. Celebración de las diferentes actividades del Ministerio de Medio Ambiente y saneamiento básico.

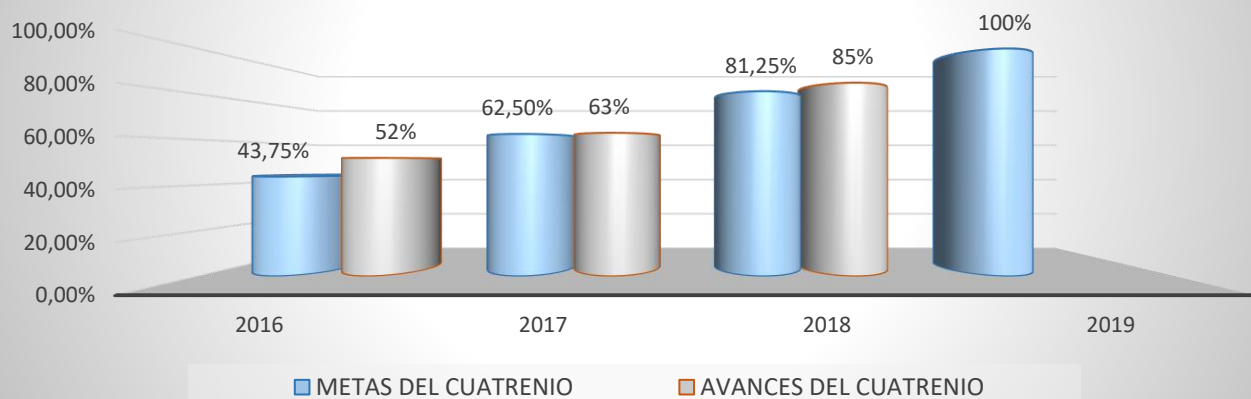
### **INDICADORES ACOMPAÑAMIENTO COMUNICACIONES 2018**

- 1- visita a 210 barrios programa Emdupar al barrio
- 2- primera piedra, 1° de mayo, el roció
- 3- premios Líderes de Gestión Revista Grama.
- 4- 10, de Brigadas de familia
- 5- Emdupar Publica lanzamiento
- 6- Emdupar publica con el viceministro Medioambiente
- 7- Eventos de la Gobernación (lanzamiento de feria ganadera, Panaca en Valledupar.
- 8- Estrategia, Valledupar Ecológico, junto a diversas entidades unidas para convertir San Joaquín como barrio piloto en ejemplo de resiliencia, cultura ciudadana, reciclaje, limpieza y ornato.
- 9- En el marco de Valledupar ecológico se organiza propuesta para reforestar cerro la popa y restaurar el recurso hídrico de la acequia las mercedes.
- 10- Personería al barrio
- 11- Corpocesar, varios eventos
- 12- recuperación de la Laguna del Tarullal.
- 13- Acompañamientos a medios a los diferentes jefes de gestión de Emdupar total (75 intervenciones en medios de comunicación)
- 14- Se hicieron visitas a los medios, ruedas de prensa, se participó del día del periodista,
- 15- Actualización de la página web, Yani noticias y Beto fotos.
- 16- Se implementó Emdupar y el colaborador empresarial hizo cunas radiales y publicidad comerciales del TV 12.
- 17- Se emitió boletines de prensa, comunicados.
- 18- Se creó una red de cooperantes, ediles, vocales de control, presidentes de asocomuna y presidentes de JAC.

## Comunicaciones

### Diseño e Implementación de Planes de Comunicación con la Comunidad

Líne Base 25% - Meta 100%



Fuente: Elaboración Propia - 2019

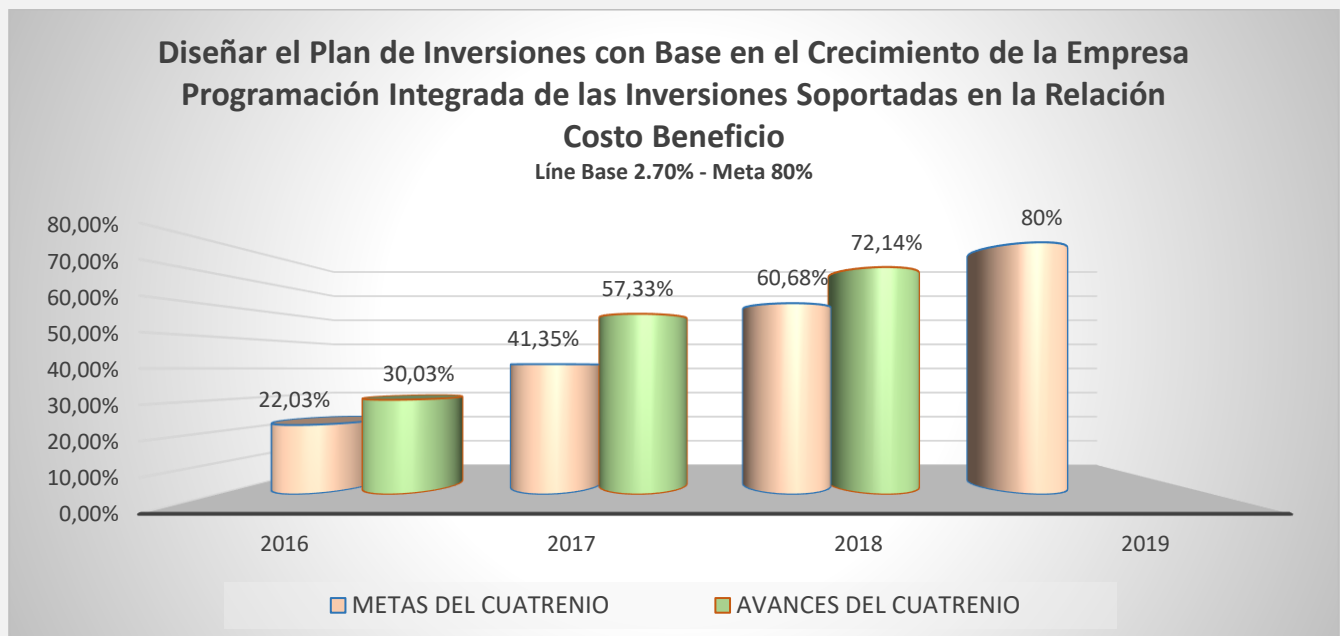
### ANALISIS

- 1- reactivaron 10 clubes defensores del agua,
- 2- creación del comité del PUEAA
- 3- acompañamiento a la oficina de juventudes gestión social Alcaldía, en la sensibilización, capacitación del uso eficiente y ahorro del agua jóvenes de los diferentes corregimientos en la planta de tratamiento PTAP (300, adolescentes de diferentes instituciones educativas).
- 4- Celebración del día interamericano del agua con una siembra de 500 árboles en la rivera del río, senderismo, capacitación PUEAA.
- 5- Capacitación, PUEAA, vocales de control, presidentes de ASOCOMUNAS
- 6- Capacitación del PUEAA, talleres videos soldados regulares Batallón Base la popa.
- 7- Capacitación PUEAA 10 clubes defensores del agua y diferentes Instituciones Educativas
- 8- Reconocimiento a los Rectores y Coordinadores donde funcionan los 10 clubes defensores del agua.
- 9- Creación de los padrinos que apoyaran la labor de los clubes defensores del agua.
- 10- Capacitación a los miembros de gestión social la familia es lo primero
- 11- Varis eventos en la planta de tratamiento de agua PTAP y premiación en la laguna de oxidación el Tarayal.
- 12- Capacitación Corpocesar para la articulación del PRAE, EMDUPAR, CORPOCESAR y Secretaria de Educación Municipal.
- 13- Creación de propuesta de talleres para la capacitación del PUEAA

**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATEGICO 2016-2019**  
**“EMDUPAR AVANZA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”**  
**PILAR FINANCIERO**

<b>PILAR FINANCIERA</b>		
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>PROYECTOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>PROYECTOS ESPECÍFICOS</b>
DISEÑAR Y PLANEAR LAS INVERSIONES	DISEÑAR EL PLAN DE INVERSIONES CON BASE EN EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA	PROGRAMACION INTEGRADA DE LAS INVERSIONES SOPORTADA EN LA RELACION BENEFICIO - COSTO
	APORTE EFICIENTE A LA DEUDA	PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE PAGOS
OPTIMIZAR INVERSIONES COSTOS Y GASTOS	MANTENER LA CALIDAD DEL RECURSO HÍDRICO	EVALUACION PERMANENTE DE LOS NIVELES DE ENDEUDAMIENTO
		REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS
		RECAUDO DE RECURSOS EN MORA Y GESTIÓN PARA GIRO MENSUAL DE LOS SUBSIDIOS
		ANÁLISIS DE GASTOS QUE NO INCIDEN EN LA OPERACIÓN
Está conformado por (2) Estrategias, (3) Proyecto Estratégico y (6) Proyectos Específicos		

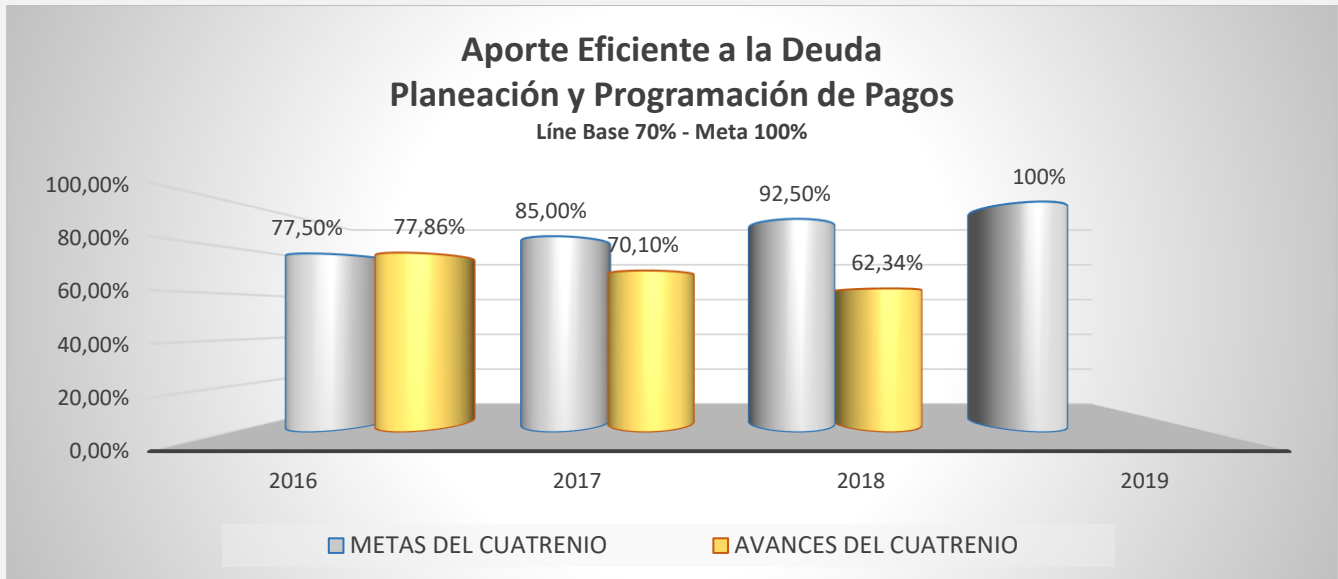
Este pilar está conformado por dos (2) Estrategias, tres (3) proyectos Estratégicos y seis (6) proyectos específicos, de los cuales tres (3) CUMPLEN con la metas del trienio y tres (3) NO CUMPLEN.



Fuente: Elaboración Propia - 2019

<b>ANALISIS</b>
<b>CUMPLE.</b> Esta meta está ligada a la contratación acorde al Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) ya que estos proyectos plasmados se consideraron necesarios llevar a cabo para disminuir las diferencias frente a los estándares del servicio exigidos durante el periodo de análisis, en el APS

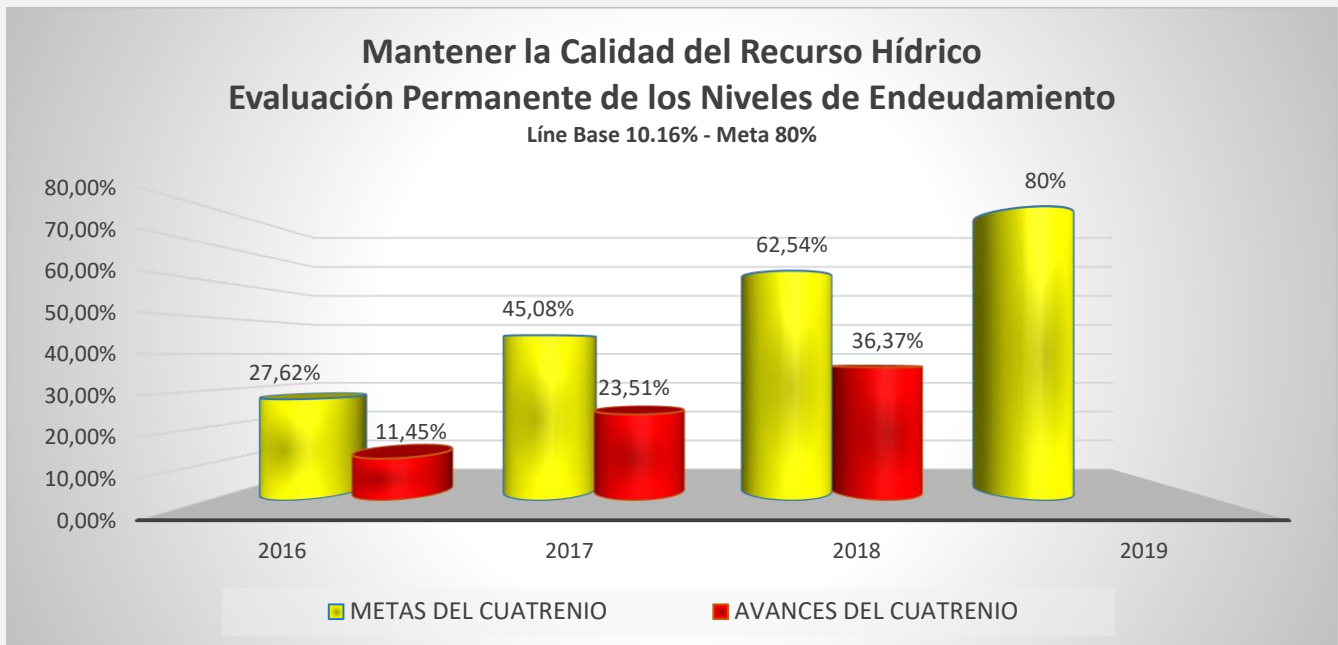
(Área de Prestación del Servicio) en el municipio, mostrando un nivel considerable, teniendo en cuenta la meta propuesta.



Fuente: Elaboración Propia - 2019

#### ANALISIS

**NO CUMPLE.** Aunque este proyecto no cumple con la meta del trienio, se debe rescatar que se ha tratado de cumplir con los pagos realizados según la prioridad y de acuerdo a las edades, pero los ingresos con relación a los gastos no hacen que se cumpla con la meta indicada.



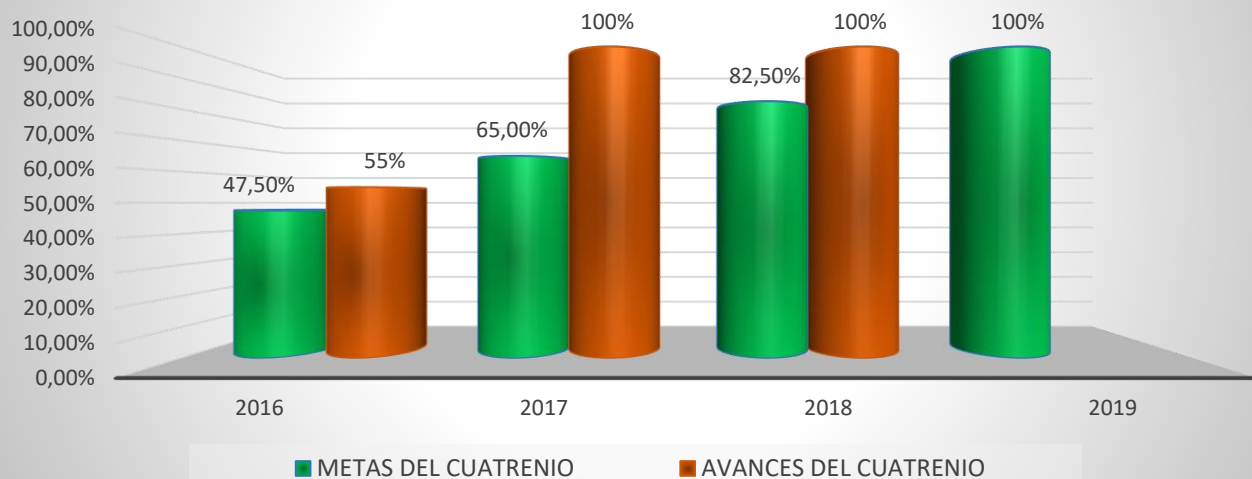
Fuente: Elaboración Propia - 2019

#### ANALISIS

**NO CUMPLE.** Las evaluaciones a los niveles de endeudamiento que se han realizado no muestran reacción de la empresa cuando se comparan y analizan el total de pasivos con el total de activos, mostrando un grado de riesgo debido al crecimiento mínimo en el primer trienio.

## Mantener la Calidad del Recurso Hídrico Revisión y Actualización de Indicadores Financieros

Líne Base 30% - Meta 100%



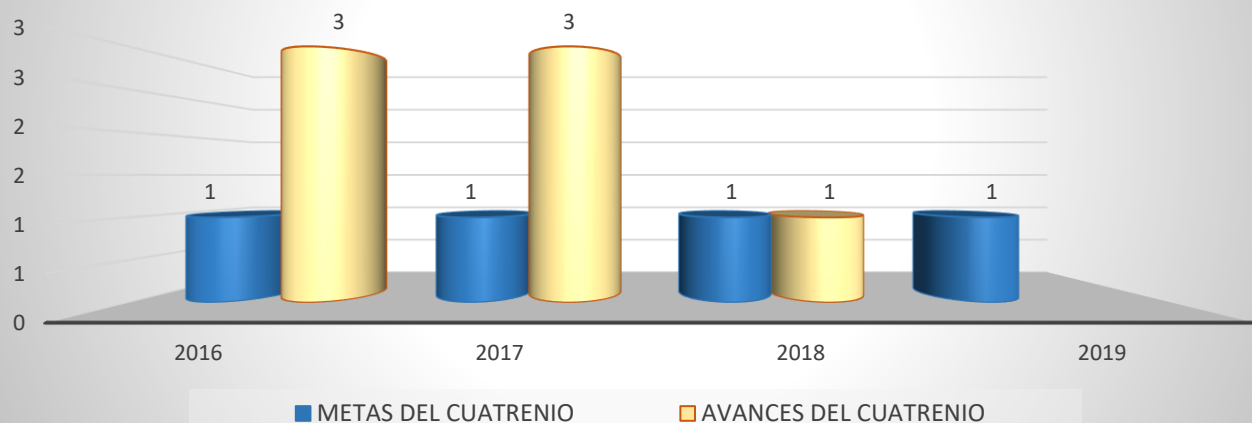
Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Gracias al plan de mejoramiento suscrito con la SUPERSERVICIOS, se determinaban y actualizaban los indicadores financieros, esto permitía tener mejor conocimiento del comportamiento presentando con una periodicidad mensual.

## Mantener la Calidad del Recurso Hídrico Recaudo de Recursos en Mora y Gestión para Giro Mensual de los Subsidios

Líne Base 3meses - Meta 1mes



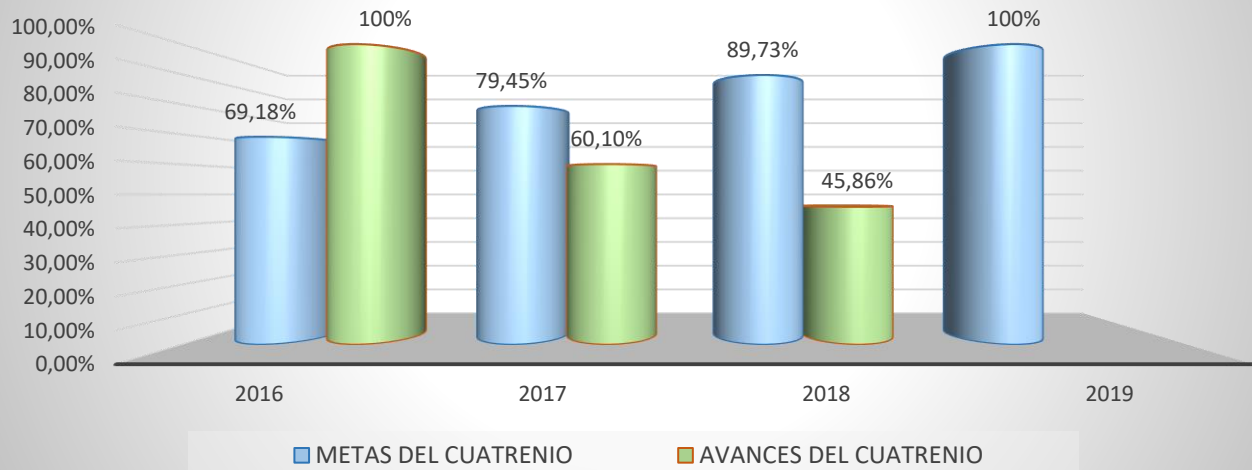
Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**CUMPLE.** Esta meta lo que pretende en disminuir la gestión del giro de los subsidios que antes tenía un promedio de pago de tres meses, se logró bajar a un mes este proceso, logrando en el trienio cumplir con la meta plasmada, esto teniendo en cuenta las acciones presentadas en los tiempos estipulados.

## Mantener la Calidad del Recurso Hídrico Análisis de Gastos que no Inciden en la Operación

Líne Base 58.91% - Meta 100%



Fuente: Elaboración Propia - 2019

### ANALISIS

**NO CUMPLE.** A pesar de los esfuerzos no se ha podido mejorar el nivel de gastos de la entidad por los múltiples compromisos adquiridos.