

MATRIZ DOFA

Código: GG-GR.REG01-100.F01

Versión: 1.0

Página 1 de 1

FACTOR	ITEM	POSITIVOS	ITEM	NEGATIVOS	FACTOR
		FORTALEZAS		AMENAZAS	
	F1	Identidad apropiada por parte de los usuarios por ser la empresa del municipio, que presta los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	A1	Ley 142 permite el mercado de libre competencia en los servicios públicos domiciliarios lo cual, hace que aumenten los competidores, reduciendo la probabilidad de aumentar el mercado. Para el caso del servicio de aseo se entra en una competencia directa con tarifas y servicios agregados.	
	F2	Empresa de naturaleza jurídica pública lo que establece una mejor comunicación con instituciones del estado y entes de control para su eficaz alienación.	A2	Entorno político cambiante puede afectar la gestión de recursos, inversiones, mejoras etc.	
	F3	Experiencia de más de 25 años en la prestación de Servicios públicos domiciliarios, por tal razón la compañía ya cuenta con procesos maduros, solidez financiera, y experiencia en el manejo de recursos.	A3	La situación económica del país y a nivel local, los bajos ingresos, afectan la capacidad de pago del usuario. Y aumentan el valor de subsidios a gestionar con el ente de control.	
	F4	Infraestructura propia con todas las características y requisitos necesarios para una eficiente prestación de los servicios, así como para la ejecución de procesos administrativos.	A4	Alto dinamismo de la normatividad aplicable es mayor a la capacidad de la empresa de la empresa lo que puede ocasionar sanciones, multas o acciones legales en contra de la compañía.	
	F5	Gestión desde la administración para el talento humano teniendo en cuenta aspectos como Seguridad y Salud en el Trabajo, incentivos, esquema de contratación, niveles y jerarquías claramente definidas, capacitación permanente.	A5	Marco regulatorio totalmente favorecedor del usuario y el estado, dejando a la empresa en una posición vulnerable.	

FACTORES INTERNOS

F6	Sistema de Gestión implementado y certificado que garantiza la calidad en los servicios prestados.	A6	Deterioro y contaminación de las fuentes hídricas por factores como: Conciencia ambiental por parte de las comunidades e industrias, condiciones climáticas desfavorables, cambio en las condiciones topográficas donde se encuentran localizadas las fuentes, factores antrópicos, otros competidores, entre otros.
		A7	La declaración de estado de Emergencia, social, económica y sanitaria debido a la pandemia mundial por el COVID 19, desencadenó una crisis económica y social, impactando negativamente los ingresos de los usuarios, y sumando gastos de los mismos dadas las condiciones de prevención y aislamiento
		A8	Posible terrorismo puede afectar las fuentes hídricas y/u ocasionar daños en la infraestructura tanto de los procesos misionales como de los procesos administrativos y de apoyo.
		A9	Incremento en costos de operación especialmente en el tratamiento de agua potable y aguas residuales, dado que los insumos químicos y equipos son comprados en dólares.
ITEM	NEGATIVOS	ITEM	POSITIVOS
	DEBILIDADES		OPORTUNIDADES
D1	Imagen institucional deteriorada por incumplimiento de los compromisos pactados en el contrato de prestación del servicio con los usuarios.	O1	Existencia de políticas internacionales, nacionales y locales para protección de fuentes de agua y saneamiento ambiental
D2	Falta de actividades que permitan mejorar el seguimiento y control en las actividades operativas concernientes a pérdidas de agua, cumplimiento por parte de contratistas, gestión de permisos, entre otros.	O2	Posibilidad de expansión y aumento de cobertura de los servicios pues el municipio donde se encuentra ubicada la empresa cuenta con todas las condiciones geográficas, y geofísicas para el crecimiento del área metropolitana.
D3	Falta de conocimiento normativo por parte del personal que ingresa nuevo	O3	El marco normativo permite la incursión en nuevos negocios afines a la misión de prestación de servicios públicos domiciliarios.
D4	Programas de educación y campañas para la comunidad limitadas, por tanto, no generan el impacto esperado.	O4	Existencia de cuerpo hídrico en y fuentes naturales en el municipio, permite aumento de mercado garantizando una óptima prestación del servicio.

FACTORES EXTERNOS

	D5	Índices altos de cartera y pérdidas comerciales de acueducto.	O5	la Posición geográfica y las condiciones topográficas favorecen la disponibilidad para captar, tratar, almacenar suficiente agua, gracias al aprovechamiento de las condiciones topográficas de la planta de agua.
	D6	Sistemas de Información y de procesamiento de datos no corresponden a las necesidades actuales de la empresa.	O6	Optimización de procesos mediante la implementación de nuevas tecnologías emergentes.
	D7	Falta de sentido de pertenencia y compromiso o resistencia al cambio en relación a los valores institucionales.	O7	
	D8	Remuneración insuficiente en algunos servicios, se realizan más actividades de las correspondientes lo que afecta los costos de operación.	O8	
	D9	No se cuenta con una estructura de costos definitiva acorde con la misión de la empresa, por tanto, limita la gestión para eficiencia de recursos.	O9	