



PIEDECUESTANA

de Servicios Públicos E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ESP – PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

2020

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
Atención:					Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

1 Tabla de contenido

2 GENERALIDADES	9
2.1 NUESTRA HISTORIA	9
3 DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA	12
3.1 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO.....	12
3.2 MATRIZ DOFA.....	13
3.3 ESTRAGIAS DOFA	15
3.4 DIAGNOSTICO OPERATIVO	16
4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	32
4.1 MISIÓN	32
4.2 VISIÓN	32
4.3 POLÍTICA INTEGRAL.....	32
4.4 LÍNEAS ESTRATÉGICAS	33
4.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	33
4.6 MAPA ESTRATÉGICO	35
4.7 VALORES	35
5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	37
5.1 ORGANIGRAMA.....	37
6 MAPA DE PROCESOS	38
6.1 INTERACCIÓN DE PROCESOS	38
7 ALCANCE DEL PLAN ESTRATEGICO	40
8 ASPECTOS LEGALES.....	41
9 CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA LA GESTION	42
9.1 SITUACION ACTUAL GOBIERNO EN LINEA	42
9.2 SITUACION ACTUAL SGC	44
9.3 PRIORIDADES DE GESTION	44
9.4 PIEDECUESTANA FRENTE A MIPG	45
10 FORMULACION DE PROGRAMAS	46
10.1 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ACUEDUCTO	46
10.2 PROGRAMA NOS TRASNSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ALCANTARILLADO	49
10.3 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ASEO ..	51
10.4 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN LA GERENCIA	53
10.5 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR COMERCIAL	
54	
10.6 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN PLANEACIÓN	56
10.7 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN DIRECCIÓN ADMIINISTRATIVA Y FINANCIERA	59
10.8 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN JURIDICA Y CONTRATACIÓN	62

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

11 ASIGNACION PRESUPUESTAL POR PROGRAMAS	63
12 SEGUIMIENTO Y EVALUACION	65
CAPITULO II - PLAN DE GESTION Y RESULTADOS – PGR.....	66
1 CONTEXTO DEL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS – PGR.....	66
2 ALCANCE DEL PGR.....	67
3 ENFOQUE GENERAL DEL PGR	67
3.1 PLANEACION ESTRATEGICA.....	67
3.2 EVALUACION DE LA GESTION DEL PGR	68
4 ESTRUCTURA DEL PGR ALINEACION CON EL PLAN ESTRATEGICO	69
5 CLASIFICACION DE NIVEL DE RIESGO	70
5.1 NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....	70
5.2 NIVEL DE RIESGO ASEO	73
5.3 LINEAS BASE Y DEFINICION DE METAS DEL PGR	73
6 COMPROMISOS DEL PGR- DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES	75
6.1 COMPROMISOS DE LA ENTIDAD.....	75
6.2 COMPROMISOS CON OTRAS AUTORIDADES.....	75
7 RESULTADOS DEL PGR.....	76
8 SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PGR.....	76

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa					



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

JUNTA DIRECTIVA

Dr. Mario José Carvajal Jaimes
Dr. Milton Sinuco Rueda
Ing. César Toloza Núñez
Ing. Israel Andrés Barragán Jerez
Ing. William Javier Niño Acevedo
Sr. Julio Hernando Basto Basto
Sr. Martin Rojas Contreras

Alcalde Municipal
Secretario de Hacienda
Jefe Oficina Asesora de Planeación Municipal
Secretario de Infraestructura
Jefe Of. Medio Ambiente y Gestión del Riesgo
Vocal Control
Vocal Control

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109	@Piedecuestana_	@PiedecuestanaESP	@Piedecuestana_ESP	

NIVEL DIRECTIVO

Ing. Leonardo Dueñas Gómez

Ing. Jhonattan Alexander Siza Bastilla

Dra. Liliana Vera Padilla

Ing. Cristian Ricardo Medina Manosalva

Dr. Ramón Oswaldo Amaya

Director de Oficina Planeación

Director Administrativo y Financiero

Jefe de Oficina Jurídica y Contratación

Director Técnico y de Operaciones

Director Comercial

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:

Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa

EQUIPO ESTRUCTURADOR

Leonardo Dueñas Gómez

Jefe Oficina de Planeación

Edwin Gómez Rodríguez

Prof. Universitario en Sistemas de Información Geográfica

Soly Margaret Moreno Sierra

Prof. Universitario en Sistemas de Gestión

Yamile Susana Galvis Rizo

Asesor en Servicios Públicos Domiciliarios

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109	servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co	@Piedecuestana_	@PiedecuestanaESP	@Piedecuestana_ESP

PRESENTACIÓN

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP, en su compromiso por entregar servicios de excelente calidad a los usuarios, fomenta la gestión para el cumplimiento del Plan de Acción Estratégico del periodo comprendido en 2020-2023, bajo directrices de efectividad, en los principales procesos como son el Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Gestión Ambiental, Gestión de Nuevos Negocios, Administración Financiera, Comercial Comunicaciones e Imagen Corporativa y buenas prácticas de Gobierno Transparente

La visión de nuestra gestión administrativa proyecta posicionar a la Piedecuestana de Servicios Públicos, como la empresa más reconocida a nivel departamental, contando para ello con un equipo de trabajo calificado y por supuesto con el apoyo del Gobierno municipal en acciones de fortalecimiento institucional y financiero, priorizando y garantizando a la comunidad en general acciones que contribuyan a su bienestar y progreso.

Estamos enfocados en asegurar la efectividad en el cumplimiento de nuestros programas **“NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN”**, cada uno de ellos definidos con aras de contribuir al desarrollo de una ciudad en crecimiento. Por parte de la administración actual, reiterar el compromiso de todo el equipo, a fin de entregar resultados gratos al final del periodo proyectado, con la satisfacción del deber cumplido.

Piedecuestana de Servicios Públicos, una empresa de todos y para todos!

GABRIEL ABRIL ROJAS
Gerente

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_				Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

[@PiedecuestanaESP](https://www.facebook.com/PiedecuestanaESP)

[@Piedecuestana_ESP](https://www.instagram.com/piedecuestana_ESP)

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico es un proceso mediante el cual se obtiene, procesa y analiza información de carácter interno y externo con el fin de evaluar la situación que presenta la empresa y su nivel de competitividad.

Para ello, se cuenta con información detallada acerca de la organización y el estado actual en la que se encuentra la empresa PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, su estructura organizacional, los procesos definidos en el SGC, Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación definidos por las diferentes áreas que componen la Empresa.

Adicional se definen Política y Objetivos de Calidad, Política ambiental, Política de SST, entre otras; así como equipo Estratega, responsabilidades, plan de acción y metas adoptadas para una gestión eficiente.

El propósito principal de la empresa es la prestación de servicios de calidad en Acueducto, Alcantarillado y Aseo a los grupos de interés y en el cumplimiento del objetivo, una de las preocupaciones es la de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios, logrando ventaja competitiva de manera eficaz y eficiente, y mejorar el desempeño global de la empresa y sus capacidades.

El presente Plan Estratégico se encuentra direccionado al cumplimiento del próximo cuatrienio 2020-2023, cuyos planes de acción que hacen parte integral de este documento serán revisados y ajustados de forma anual por el equipo estratégico (directivos de proceso) en cabeza de la gerencia general.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

2 GENERALIDADES

2.1 NUESTRA HISTORIA

La Piedecuestana de Servicios Públicos, nace como una empresa industrial y comercial del Estado, creada mediante Decreto 172 del Honorable Concejo Municipal de Piedecuesta del 17 de Diciembre de 1997, tomando como referencia la necesidad latente de contar con una empresa de capital del municipio, para la administración de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de conformidad con lo dispuesto en la ley 142 de 1994 y en desarrollo a la calidad de vida de todos los Piedecuestanos.

La Piedecuestana es la única empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de carácter público triple A en la región.

NUESTROS SERVICIOS

✚ ACUEDUCTO

El servicio de Acueducto es el principal motor de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, con cobertura del 100% en la zona urbana del municipio y la expansión en los sectores considerados como semiurbanos en cercanías al casco principal de Piedecuesta.

Así mismo, la Piedecuestana tiene el gran compromiso de avanzar al paso del crecimiento urbano y demográfico de la municipalidad, con el fin de garantizar la expansión y prestación del servicio de Acueducto, por medio de la construcción de nuevas redes de distribución del líquido y así mismo la inversión en tecnificación para la prestación del servicio,

Actualmente se cuenta con una de las concesiones de captación de agua cruda sobre las tres fuentes hídricas en el Municipio como lo son el río de Oro con 700 litros por segundo, río Manco con 320 litros por segundo y el río Hato con 72 litros por segundo.

Para el proceso de tratamiento y potabilización del Agua, se hace uso de la concesión de captación de río de Oro, donde por medio de una estructura con captación trasversal y lateral se conduce el líquido hasta los tanques desarenadores y por medio del sistema de aducción se conduce hasta la PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE “PTAP LA COLINA”, ubicada en el barrio que recibe su mismo nombre, en el sector oriental del municipio de Piedecuesta, donde se realiza el tratamiento de un promedio de 530 litros por segundo y se distribuye por medio de un sistema de presión por gravedad a los usuarios.

La empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, está optimizando la planta de tratamiento de agua potable, PTAP La Colina para poder brindar un mejor servicio a los usuarios del municipio de Piedecuesta.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_	Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa			

■ ALCANTARILLADO

El servicio de Alcantarillado que presta la de la Piedecuestana de Servicios Públicos, contempla la conducción de las aguas servidas (sanitarias) y pluviales (lluvias) en el municipio de Piedecuesta al 100% del sector urbano.

Para el tratamiento final de estas aguas la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, construye la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, "PTAR El Santuario", la cual inicio operaciones desde el 8 de febrero de 2017 y de esta forma devolver las aguas al río de Oro sin contaminación biológica.

La PTAR el Santuario se encuentra localizada en la Vereda Guatiguará, sector el Santuario, al margen izquierdo de la quebrada Suratoque, aguas arriba de la confluencia con el río de Oro.

La PTAP El Santuario fue diseñada para tratar 672 L/s, en su tratamiento preliminar y el tratamiento biológico en 3 etapas de 224 L/s. Actualmente está en funcionamiento todo su sistema, con un caudal promedio diario de aproximadamente 224 l/s, caudales provenientes mayoritariamente de los diferentes barrios del municipio, con una capacidad de diseño para beneficiar con el servicio a aproximadamente 170.000 habitantes en el año 2030. Sin embargo, es de resaltar que la primera fase de 224 l/s ya está en su cumplimiento y se requiere la ampliación y/o construcción de la Fase 2.

El tratamiento, diseñado únicamente para el manejo de aguas residuales domésticas y está conformada por varios elementos en los cuales se realizan los procesos y operaciones, agrupados según su ubicación en la estructura de entrada, el tratamiento preliminar, el tratamiento biológico y el tratamiento de subproductos.

Adicional, la empresa cuenta con una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales "PTAR La Diva", Esta se encuentra localizada en la vereda Guatiguará, del municipio de Piedecuesta y fue proyectada para el tratamiento de las aguas residuales provenientes del conjunto residencial Villa Adela, el cual consta de 520 unidades de vivienda.

Esta planta se amplió y modernizo proyectándose para tratar las aguas de 96 familias del barrio La Diva (Villa Helena) y 420 familias del proyecto VIPA y VIP Villa Adela construido por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco y así evitar la contaminación del Río Lato.

El sistema de tratamiento fue diseñado para una población de 1.722 habitantes y una dotación de 150 l/hab*día que al final, arrojan un caudal máximo horario de 4 litros por segundo.

El tratamiento propuesto consiste en un sistema aerobio de lodos activados el cual cuenta con los siguientes procesos: un sistema preliminar compuesto por unas rejillas y una trampa de grasas, un sistema primario que consiste en un sedimentador, un sistema secundario comprendido por un sistema de tratamiento biológico aerobio SBR (Sequencing Batch Reactor) que utiliza ciclos de llenado y descarga y un sistema terciario con tratamiento

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_			Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	

físicoquímico con su clarificación y oxidación química, se cuenta con 3 SBR que garantizan la descontaminación de las aguas residuales de este sector y del Río Lato que es el cuerpo receptor.

⊕ ASEO

El servicio de aseo de la empresa Piedecuestana, cuenta con dos componentes:

RECOLECCIÓN DE DESECHOS

La Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta con siete (7) carros compactadores y tres (3) volquetas como parque automotor para la prestación del servicio de recolección de desechos sólidos y la organización del municipio por rutas especialmente en la zona urbana y algunos sectores semiurbanos.

La recolección de los residuos se realiza en dos modalidades, puerta a puerta y en sitios específicos donde la comunidad agrupa las bolsas con los desechos.

Por ordenanza de las autoridades locales que buscan la disminución de los desechos que se disponen en el relleno sanitario "El Carrasco", se implementó en el municipio y se promueve el reciclaje en la fuente y de esta forma dar una segunda vida a los desechos.

BARRIDO

Así mismo la Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta con un personal operativo de escobitas que diariamente se encargan de prestar el servicio de barrio de las calles de la ciudad.

Recoger los residuos, arenillas, papeles y demás desechos encontrados sobre las vías del municipio de Piedecuesta, son su principal finalidad.

Igualmente, la empresa implementó un programa para mantenimiento de zonas verdes públicas de los barrios del municipio, recolección de material de poda y recolección de inservibles.

En este sentido, la entidad adelanta brigadas de aseo motivado por los usuarios quienes ofrecen la información respectiva sobre la acumulación de escombros e inservibles, labor que despliega gran número de personal operativo y maquinaria sin costo adicional.

⊕ DISTINCIIONES

En el año 2018, la empresa contó con el reconocimiento ambiental por parte de **ANDESCO**, como finalista del premio de sostenibilidad en su versión N° 13 en relación a los objetivos del Milenio (versión 2018) posicionándose entre los tres primeros puestos sobre la gestión ambiental y finalista del premio a La Vanguardia, del diario regional Vanguardia Liberal con la distinción en la categoría de mejor gestión administrativa de la región en las entidades públicas.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_	Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	@Piedecuestana_ESP		

3 DIAGNOSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA

3.1 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

Para definir la situación actual de la compañía en cuanto a condiciones internas se realizó mediante análisis DOFA con el fin de definir las Debilidades y Fortalezas, así mismo fue indispensable obtener y procesar información del entorno con el fin de identificar las Oportunidades y Amenazas, esto se realizó con la competencia del Equipo Estratega, dando como resultado la Matriz DOFA actualizada de la empresa con la cual se despliegan opciones estratégicas que permiten explorar y anticipar actividades y metas dada la identificación previa, estos se definen en planes de acción concretos con responsables, proyectados en el tiempo y con indicadores de gestión que permiten medir el desempeño de la organización de forma periódica, de la misma forma retroalimentar el proceso de planeación estratégica.

Las fortalezas son capacidades internas con que contamos para poder cumplir nuestros objetivos, mientras que las debilidades son aquellos factores internos que dificultan su cumplimiento. De otra parte, el ambiente externo resalta las oportunidades, que son condiciones externas que impactan de manera positiva, mientras que las amenazas lo hacen de forma negativa.

Lo anterior con miras a mantener la mejora continua y fortalecer la cultura organizacional de la empresa estableciendo prioridades de acuerdo a la escalera de tareas y actividades empresariales.

De la misma manera y cumpliendo con los lineamientos de la normatividad vigente y de acuerdo a lo establecido en la norma ISO9001:2015 (enfoque basado en riesgos), se construye la MATRIZ O MAPA DE RIESGOS DE LA EMPRESA, en donde se consolidan los posibles riesgos observados e identificados y se plantean medidas con el fin de prevenir y/o corregir la materialización de los posibles riesgos, esta matriz hace parte fundamental de este documento y se anexa al mismo.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

3.2 MATRIZ DOFA

		POSITIVOS	NEGATIVOS		
		FORTALEZAS	AMENAZAS		
FACTORES INTERNOS	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.	FACTORES EXTERNOS
	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.	
	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	Possible 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.	

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

		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.	
	NEGATIVOS		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.	
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		

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



3.3 ESTRATEGIAS DOFA

FO		DO	
DA		FA	
F1 - F3 - O2	Aumento de usuarios a través de planes de expansión y Ampliación de áreas de cobertura para lo cual se aprovecharía la identidad y propiedad que tienen los usuarios como la empresa del municipio, además que sería una oportunidad para mejorar la imagen de la compañía, intensificando las campañas con la comunidad.	D1 - D2 - D5-D6 - O5 - O6-O4	Optimización de procesos, mediante la implementación de nuevas tecnologías emergentes, que permite aprovechar mejor los recursos de infraestructura existente, así como los recursos naturales y mejorar la prestación de servicios.
D2 - A8 - A6	Implementar actividades que permitan mejorar el seguimiento y control en las actividades operativas concernientes a pérdidas de agua, gestión del recurso hídrico a través del estricto cumplimiento de los programas PUEDAA., así como a la prevención de contaminación de las fuentes hídricas, y posibles afectaciones a la infraestructura por factores externos.	F2-A1	Definir el plan de expansión y aumento de cobertura, en las zonas potenciales de crecimiento del municipio donde la competencia también puede hacer presencia, aprovechando fortalezas como la experiencia de la compañía, del talento humano con contratación directa, comunicación, sistemas de gestión y presencia en las instituciones municipales.
D3-A5 - A4 – A7	Revisión y ajuste de perfiles para nuevo personal a contratar, estableciendo como requisito en cargos claves conocer sobre normatividad del sector, así mismo implementar actividades de seguimiento y control permanente para conocimiento de nuevas normas del sector de servicios públicos domiciliarios, así como su correcta aplicación y adopción.	A2 - F2	Establecer convenios interadministrativos con el ente territorial y otras institucionales con el fin de aumentar ingresos con la prestación de servicios existentes,
D9 - A3 - A9	Implementar esquemas de costeo por actividades, así como establecer la medición de las finanzas mediante índices financieros, para realizar una mejor gestión de recursos económicos y financieros.		
O3 -D8	Diversificar ingresos mediante la creación de nuevas líneas de negocios, así como gestionar la remuneración de actividades que hacen parte de los servicios mediante convenios interadministrativos con el ente territorial.		

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

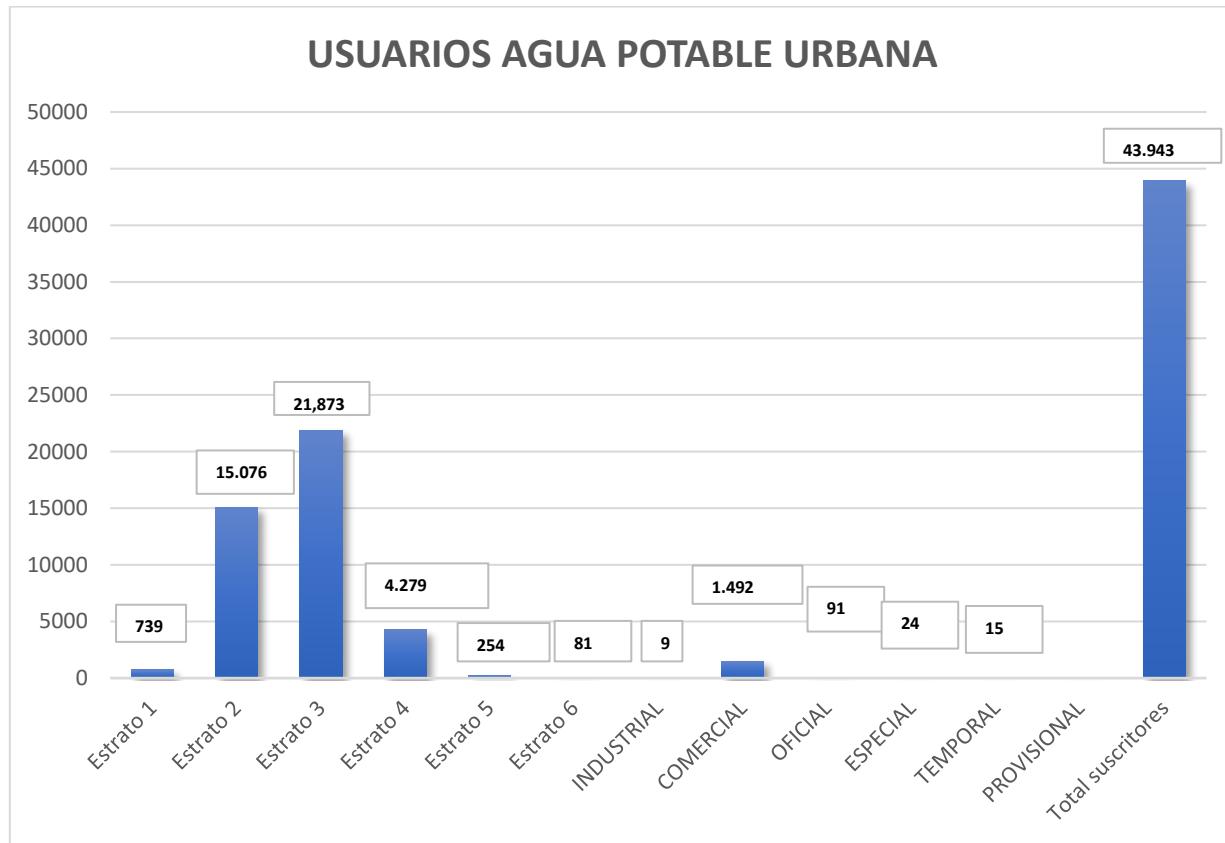
Piedecuestana_ESP

3.4 DIAGNOSTICO OPERATIVO

Agua Potable y Saneamiento Básico

La empresa Piedecuestana de Servicios Públicos administra los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Piedecuesta, cuenta con 47.382 usuarios¹, de los cuales 45.618 poseen servicios públicos, distribuidos en la zona urbana y rural. Solo un 4% de los usuarios carece de dichos servicios debido a que corresponde a zonas dispersas del casco urbano y algunas no cuentan con recursos hídricos cercanos que puedan satisfacer esa necesidad, además la cota de los ríos es inferior al de las viviendas lo que hace costoso el suministro de agua potable, para ellos se generan soluciones alternas como lo son: pilas públicas, conducción directa, entre otros.

AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO



*Fuente SUI² Piedecuestana de Servicios Públicos-Corte octubre 2019

¹ A octubre de 2019

² Sistema Único de Información

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109	servicioalcliente@piedecuestanasp.gov.co	@Piedecuestana_	@PiedecuestanaESP	@Piedecuestana_ESP

De acuerdo a cifras reportadas, la cobertura del servicio de agua potable en el área urbana en el municipio es del 100% con un total de 43.943 suscriptores, de los cuales 739 corresponden a subsidiados de estrato 1, 15.076 a subsidiados de estrato 2 y 21.873 a subsidiados de estrato 3, 4.279 suscriptores estrato 4, 254 suscriptores estrato 5, 81 suscriptores estrato 6, 9 suscriptores industriales, 1.492 suscriptores comerciales, 91 suscriptores oficiales, 24 suscriptores especiales, 15 suscriptores temporales y 10 suscriptores provisionales.

Los porcentajes dados a continuación corresponden al subsidio recibido por los usuarios y por estratos:

ESTRATO			
	1	2	3
ACUEDUCTO	70%	40%	15%

En la tabla siguiente se encuentra plasmada la cantidad de usuarios adquiridos en aumento desde el año 2016 al año 2019

SERVICIO	2016	2017	2018	a octubre de 2019	AUMENTO DE USUARIOS 2016 - 2019
	USUARIOS PIEDECUESTANA	USUARIOS PIEDECUESTANA	USUARIOS PIEDECUESTANA	USUARIOS PIEDECUESTANA	
ACUEDUCTO	36.123	39.124	41.846	43.943	7.820

ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

El municipio de Piedecuesta posee una infraestructura de alcantarillado compuesta aproximadamente por 137.273,07 metros lineales de tubería. Conformado por una extensión aproximada de 19.293,17 metros lineales (14,05 %) de alcantarillado combinado, principalmente sobre el casco antiguo del municipio; una extensión aproximada de 31.877,10 metros lineales (23,22%) de alcantarillado pluvial y 86.102,80 metros lineales de alcantarillado sanitario (62,72%).

Alcantarillado Combinado

El sistema de alcantarillado de la ciudad está conformado por un alcantarillado combinado, cuya localización se centra principalmente sobre el casco antiguo, que atiende aproximadamente 150 hectáreas y el resto por alcantarillado separado, sanitario y pluvial,

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
--	---------------------	-------------------	---------------------	---------------------------	---------------------



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

🌐 @PiedecuestanaESP

🌐 Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

que corresponde principalmente a las urbanizaciones recientes, establecidas con posterioridad al año 1990.

Estructuras de Separación

El sistema de alcantarillado combinado del municipio de Piedecuesta cuenta con 14 estructuras de separación que se encargan de aliviar los colectores combinados durante eventos de precipitación y conducir únicamente el caudal sanitario hacia los Colectores Suratoque y Rio de Oro que son los encargados de conducir las aguas residuales hasta la PTAR El Santuario.

ESTRUCTURAS DE SEPARACIÓN		
No.	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
1 - EstS	Calle 10 Cras 17	Estructura de separación PA (10-17)2, Barrio Cabecera del Llano, dimensiones: 1.27mx2.12mx1.64m, Combinado Ø320mm, sanitario Ø320mm, pluvial Ø350mm
2 - EstS	Autopista	Estructura de separación PA(6-5A-K15) Barrio Cabecera de Llano, Quebrada Villanueva, dimensiones: 1.20mx7.80mx3.79m. Combinado Ø500mm, sanitario Ø300, pluvial Ø500mm
3 - EstS	Autopista	Estructura de Separación PA (5A-6-K15), Normal de Piedecuesta, dimensiones: 1.20mx10.25mx6.09m. Combinado Ø700mm, sanitario Ø250, pluvial Ø400mm
4 - EstS	Calle 8 - Cra 12	Pozo de alivio PA (8-12) tubería alcantarillado combinado Ø650mm, con cañuelas elevadas conectando a Ø500mm, sale combinado Ø500mm
5 - EstS	Cra 12 - Calle 5	Estructura de Separación PA(5-4-K12) Carrera 12, dimensiones 3.50mx119mx2.40m combinado Ø450mm, pluvial a estructura de entrega Ø400mm.
6 - EstS	Calle 5 -Cra 11	Barrio San Antonio, Pozo de alivio PA (5-11), llega combinado Ø24", sale Ø12'.
7 - EstS	San Antonio	Calle 4, Estructura Separación PA(4-K11-10) b, llega combinado Ø27", pluvial a canal Ø24", sanitario Ø12"
8 - EstS	Cra 10 - Calle 4	Estructura de separación PA(4-3B-K10), dimensiones: 8.20mx1.20x2.71m llega Ø24", sale Ø500mm pluvial a Canalización Quebrada Villanueva, Ø250mm sanitario.
9 - EstS	Cra 10 - Calle 2A	Pozo de alivio PA(2A-10), llega Ø combinado Ø10" con conexiones erradas, Ø12" combinado sale Ø12", el pozo cuando llueve expulsa la tapa.
10 - EstS	Carrera 9	Estructura de separación PA(4-3B-K9) c, con dos tapas, dimensiones :11.66mx 2.27m x 2.74m, pluvial Ø, a Entrega Quebrada Villanueva
11 - EstS	Carrera 7	Estructura de separación PA(3A-3-K7), dimensiones 13.35mx1.20mx2.57m, llega tubo combinado Ø32", sale tubo lluvias Ø36" hacia Quebrada Suratoque, sanitario Ø400mm
12 - EstS	Calle 2 - Cra 5	Estructura de Separación PA(2-K5-4), dimensiones 2.70mx3.64mx3.64m llega tubo combinado Ø27", sale lluvias Ø600mm, sanitario 12"
13 - EstS	Canal Guaduales	Estructura de separación PA(5A-5-K3) b, dimensiones 4.90mx1.20mx3.77m llega tubería combinada Ø 24"Cr, sale lluvias Ø 24" hacia canalización Quebrada Guaduales, sanitario Ø12"

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

14 - EstS	Canal Qda Guaduales	Estructura de Separación PA(5A-5-K3) f, dimensiones 9.20mx2.00mx2.24m Llega tubería combinado Ø1.20m Cr, sale lluvias Ø1.20m, a canal Q. Guaduales, sanitario Ø 315mm
-----------	---------------------	---

Alcantarillado Sanitario

Antiguamente, el sistema de alcantarillado de Piedecuesta estaba formado por dos grandes vertientes a saber: la del río de Oro que descarga las aguas recolectadas en el interceptor de su mismo nombre situado en la margen derecha del río, el sistema existente más el proyectado tiene un área aferente de 86.70 Ha que corresponden al 17.7% del área total, de las cuales 47.23 Ha corresponden a áreas de futuro desarrollo y la vertiente de la quebrada Suratoque que descarga al interceptor Suratoque. Este último recibe además las descargas de los interceptores denominados: Villanueva I, Villanueva II, Argentina, Diamante, Palmira, el Refugio y Mata de Guadua; el área aferente total es de 403.60 Ha, de las cuales 149.07 Ha no han sido desarrolladas.

Dentro de las **INVERSIONES** necesarias por realizar se resaltan las siguientes:

1. Proyecto de Optimización Colector de la Carrera 11 entre Calles 4 y 10, con una magnitud de 748 ML, cuyo costo estimado está en 4.150 millones
2. Proyecto Optimización Colector de la Carrera 4 entre Calles 4 y 10, con una magnitud de 1000 ML, cuyo costo estimado sería de 5.400 millones
3. Proyectos de Optimización y Reposición de redes, magnitud de 20000 ML, costo estimado 22.130 millones
4. Sectorización y simulación de la red de alcantarillado para la estructuración de circuitos de control en la APS, costo estimado 761 millones.
5. Optimización de estructuras de separación del alcantarillado del Municipio de Piedecuesta, aproximadamente 19 ML, costo estimado 1.150 millones

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

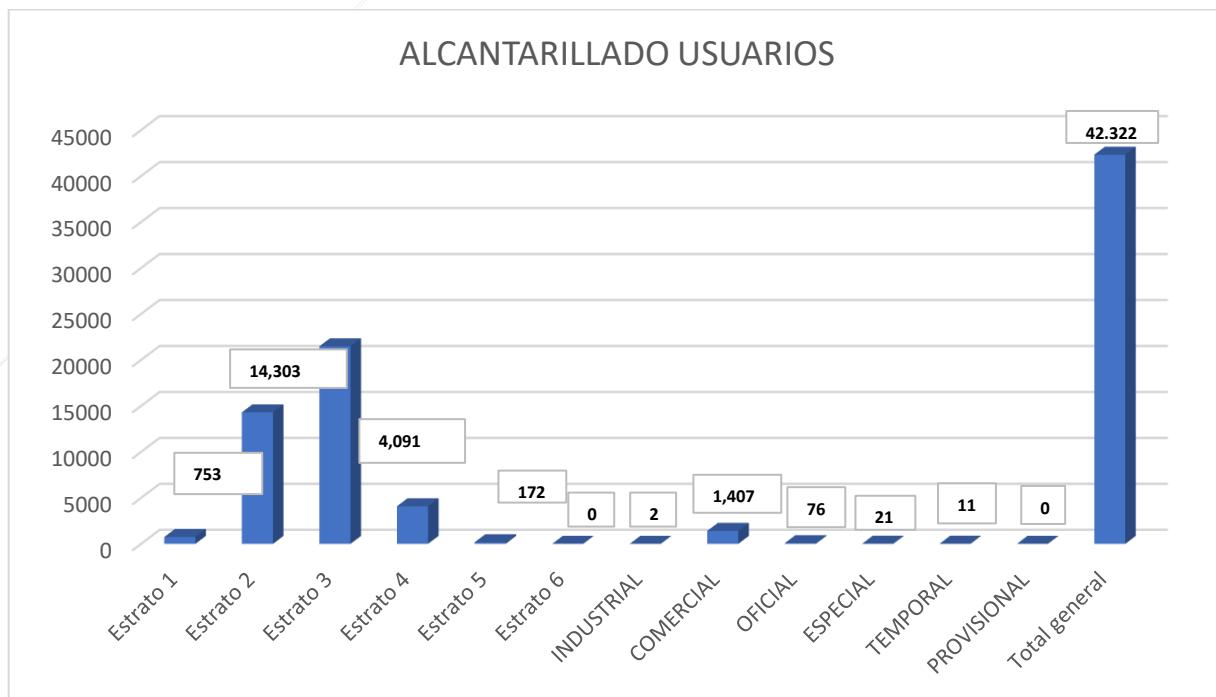
@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Cobertura



*Fuente SUI Piedecuestana de Servicios Públicos-corte octubre 2019

De acuerdo a cifras reportadas, la cobertura del servicio de alcantarillado en el sector urbano del municipio es del 100% con un total de 42.322 suscriptores, de los cuales 753 corresponden a subsidiados de estrato 1, 14.303 a subsidiados de estrato 2, 21.486 a subsidiados de estrato 3, 4.091 a estrato 4, 172 estrato 5, 2 industriales, 1.407 comerciales, 76 oficiales, 21 especiales y 11 temporales.

Los porcentajes dados a continuación corresponden al subsidio recibido por los usuarios y por estratos:

ESTRATO			
	1	2	3
ALCANTARILLADO	70%	40%	15%

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanasp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

⬇️ @PiedecuestanaESP

⬇️ Piedecuestana_ESP

Atención: Lunes a Viernes

7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

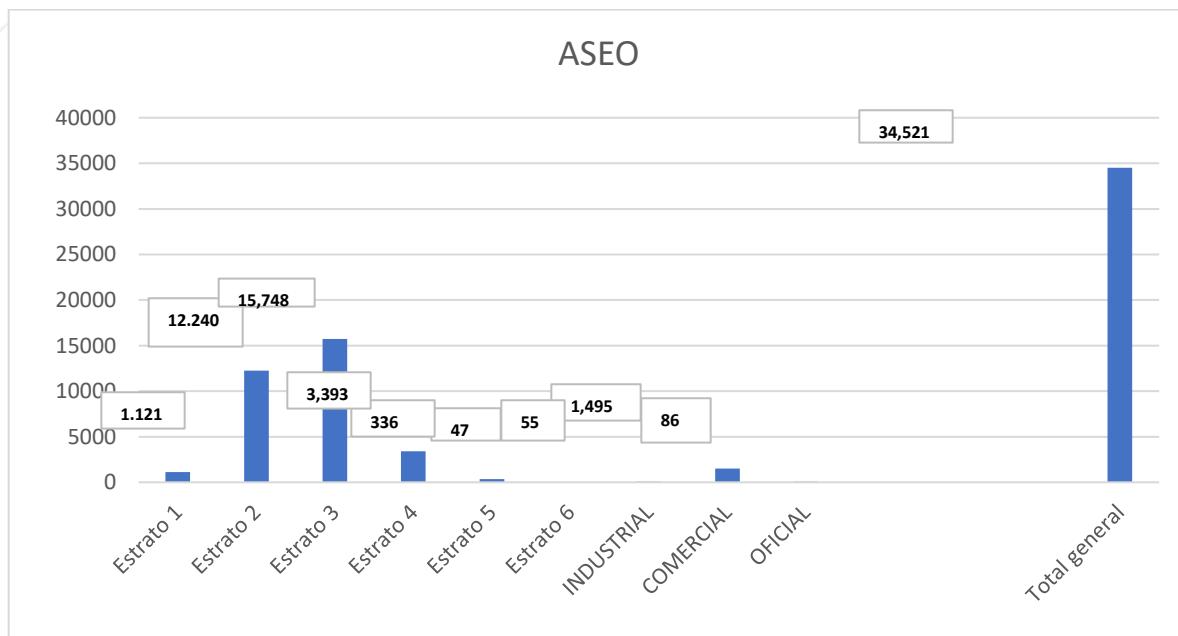
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria

Sede Administrativa

En la tabla siguiente se encuentra plasmada la cantidad de usuarios adquiridos en aumento desde el año 2016 al año 2019

SERVICIO	2016 USUARIOS PIEDECUESTANA	2017 USUARIOS PIEDECUESTANA	2018 USUARIOS PIEDECUESTANA	a octubre de 2019 USUARIOS PIEDECUESTANA	AUMENTO DE USUARIOS 2016 - 2019
ALCANTARILLADO	35.053	37.722	40.342	42.322	7.269

SERVICIO DE ASEO



*Fuente SUI Piedecuestana de Servicios Públicos-corte octubre 2019

Por su parte, la cobertura del servicio de aseo en el sector urbano del municipio es del 79,30% con un total de 34.521 suscriptores, de los cuales 1.121 corresponden a subsidiados de estrato 1, 12.240 a subsidiados de estrato 2 y 15.7482 a subsidiados de estrato 3, 3.393 a estrato 4, 336 a estrato 5, 47 a estrato 6, 55 a Industrial, 1.495 a Comercial y 86 a Oficial

Los porcentajes dados a continuación corresponden al subsidio recibido por los usuarios y por estratos:

ESTRATO			
	1	2	3
ASEO	51%	18.75%	15%

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_		f @PiedecuestanaESP	Piedecuestana_ESP	Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	

En la tabla siguiente se encuentra plasmada la cantidad de usuarios adquiridos en aumento desde el año 2016 al año 2019

SERVICIO	2016	2017	2018	a octubre de 2019	AUMENTO DE USUARIOS 2016 - 2019
	USUARIOS PIEDECUESTANA	USUARIOS PIEDECUESTANA	USUARIOS PIEDECUESTANA	USUARIOS PIEDECUESTANA	
ASEO	26.666	29.719	32.613	34.503	7.837

RECOLECCIÓN

La empresa cuenta con un parque automotor para prestar sus servicios de recolección de residuos sólidos así:

VEHÍCULO	MODELO	CAPACIDAD	PLACA
Volqueta Kodiak 209	1994	10 ton	OSU 000
Volqueta Kodiak 209	ND	10 ton	OSU 001
Volqueta Freightliner M2-112	2015	15 ton	SRS 399
Compactador Kodiak 156	2008	20 ton	OSU 017
Compactador Kodiak 7500	2008	20 ton	OSU 018
Compactador FVR	2011	16 ton	OSU 021
Compactador FVR	2014	10 ton	OSU 026
Compactador FVR	2014	10 ton	OSU 027
Compactador FVR	2016	17 ton	OSU 040
Compactador 7600 6X4 International	2018	18.5 ton	OSU 089

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

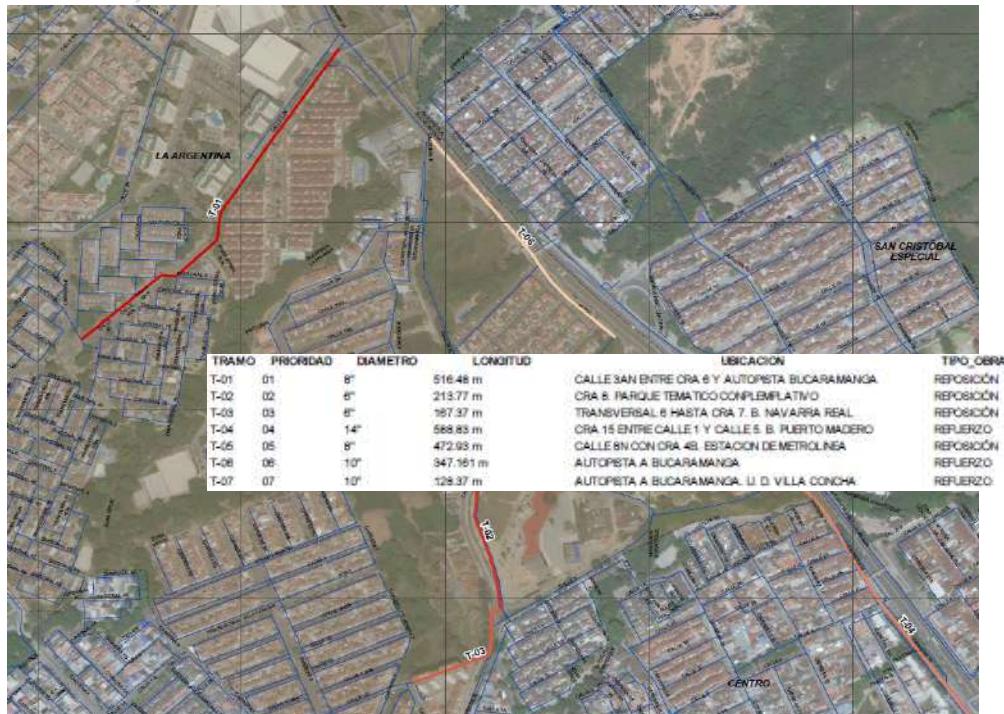
@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP



PROYECTOS DE REPOSICIÓN DE REDES

Con el fin de optimizar la prestación del servicio de acueducto, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos a partir del análisis de confiabilidad hidráulica realizado y la definición de la conveniencia técnica y económica, proyecta realizar las reposiciones de redes de cada distrito.

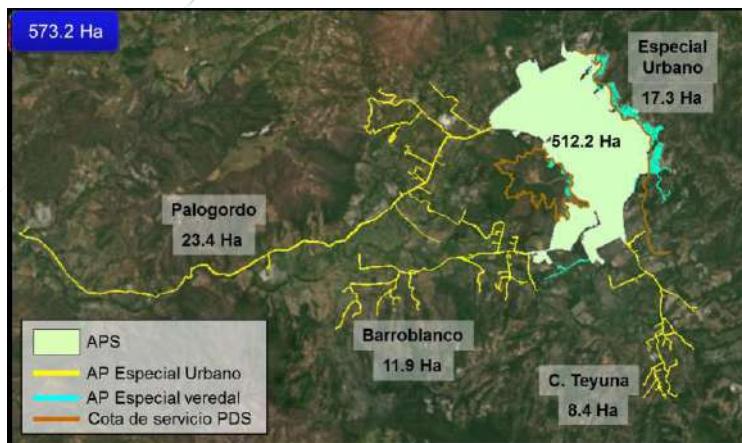


En la Figura se presentan la zona de prestación de servicio y las áreas especiales.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



Áreas de prestación de servicio de acueducto, municipio de Piedecuesta.



REPOSICIÓN DE REDES

• Con base en la metodología establecida para la reposición de las redes, el análisis de confiabilidad hidráulica y la conveniencia técnica y económica de las reposiciones de cada distrito, se definieron los siguientes proyectos de reposición (y costos generales estimados) para los cinco (5) distritos hidráulicos:

- I. **Distrito Sur:** se plantea la reposición de 388.99 metros de tubería correspondientes a un 1.72 % del total de redes en ese distrito. Todos los tramos corresponden a reemplazo. Se estima un costo total de \$ 157.889.340 para las reposiciones planteadas en Distrito Sur.
- II. **Barro blanco:** se plantea una reposición de 1096 metros de tubería correspondientes a un 3.48% de la totalidad de las redes en ese distrito. Todos los tramos corresponden a reemplazo. Se estima un costo total de \$295.761.811 para las reposiciones planteadas en Distrito Barro blanco.
- III. **Cantera:** se plantea la reposición de 1924 metros de tubería correspondientes a un 2.51 % del total de redes en ese distrito. De los 1924 metros de reposición, 997 corresponden a reemplazo y 927 a refuerzo. Se estima un costo total de \$ 1.519.139.894 para las reposiciones planteadas en Distrito Cantera.
- IV. **La Argentina:** se plantea la reposición de 2435 metros de tubería correspondientes a un 5.96 % del total de redes en ese distrito. De los 2354 metros de reposición, 1370 corresponden a reemplazo y 1065 a refuerzo. Se estima un costo total de \$ 1.617.856.585 para las reposiciones planteadas en Distrito Argentina.
- V. **Centro:** se plantea la reposición de 1688 metros de tubería correspondientes a un 3.02 % del total de redes en ese distrito. De los 1688 metros de reposición, 1592 corresponden a reemplazo y 96 a refuerzo. Se estima un costo total de \$ 1.244.663.198 para las reposiciones planteadas en Distrito Centro.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuesta_

@PiedecuestaESP

Piedecuesta_ESP

- Los precios unitarios presentados deberán ser actualizados a los precios de consideración de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos para el año en el que finalmente se ejecute la obra.
- Los tramos de reposición para cada distrito son presentados en orden de prioridad de reposición, siendo entonces el tramo T-01 el más prioritario. No se considera conveniente la ejecución de un tramo, sin antes haber ejecutado los que presenten mayor prioridad, es decir no se considera conveniente ejecutar el tramo T-02 sin antes haber ejecutado el tramo T-01. Ante las limitaciones de presupuesto se recomienda entonces ejecutar el(s) más prioritario(s) en orden.

*Fuente: Informe final del contrato interadministrativo N° 000358 de 2017 actualizar el catastro de la red de acueducto en el municipio de Piedecuesta e implementar un modelo hidráulico calibrado como parte de la fase II del programa ahorro y uso eficiente del agua con el fin de reducir su índice de agua no contabilizada.

CONEXIONES FRAUDULENTAS QUE AFECTAN A LA EMPRESA

La empresa Piedecuestana de Servicios Públicos cuenta con un Índice de Agua no Contabilizada del 39% a 30 de noviembre de 2019, este índice está compuesto por las pérdidas técnicas y comerciales.

La defraudación de fluidos, hace parte de la problemática que obedece a las perdidas comerciales, se tienen identificado algunos puntos críticos como los Sectores de Palermo, Junín, Cedros, Brisas de Primavera, Comuneros, Portal de Belén y la Zona Rural del Municipio.

Durante este cuatrienio se espera intervenir estos sectores, además realizar una depuración de todas las conexiones de acueducto existentes en el municipio, con el fin de contribuir en la disminución del agua contabilizada.

2016			
MES	PRODUCIDA (M3/MES)	FACTURADA (M3/MES)	IANC
Enero	1,077,739.00	549,558.00	49.01%
Febrero	979,186.00	535,380.00	45.32%
Marzo	1,090,210.00	599,933.00	44.97%
Abril	1,097,608.00	560,921.00	48.90%
Mayo	1,121,188.00	541,857.00	51.67%
Junio	1,103,238.00	532,414.00	51.74%
Julio	1,079,863.00	561,936.00	47.96%
Agosto	1,102,702.00	541,124.00	50.93%
Septiembre	1,041,973.00	555,503.00	46.69%

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP				

Octubre	1,088,489.00	532,830.00	51.05%
Noviembre	1,154,322.00	563,990.00	51.14%
Diciembre	1,178,425.00	566,788.00	51.90%
TOTAL	13,114,943.00	6,642,234.00	49.35%

2017			
MES	PRODUCIDA (M3/MES)	FACTURADA (M3/MES)	IANC
Enero	1,245,100	589,526	52.65%
Febrero	1,109,400	600,070	45.91%
Marzo	1,050,800	579,265	44.87%
Abril	1,071,144	620,284	42.09%
Mayo	1,106,848	625,885	43.45%
Junio	1,071,144	625,234	41.63%
Julio	1,044,736	665,288	36.32%
Agosto	1,115,680	653,484	41.43%
Septiembre	983,214	662,288	32.64%
Octubre	1,098,525	644,121	41.36%
Noviembre	932,570	643,846	30.96%
Diciembre	1,250,000	606,304	51.50%
TOTAL	13,079,161.00	7,515,595.00	49.35%

2018			
MES	PRODUCIDA (M3/MES)	FACTURADA (M3/MES)	IANC
Enero	1,200,056	594,641	50.45%
Febrero	1,127,920	591,495	47.56%
Marzo	1,189,973	638,905	46.31%
Abril	1,055,440	635,280	39.81%
Mayo	1,110,785	600,914	45.90%
Junio	1,152,810	598,076	48.12%
Julio	1,247,238	627,288	49.71%
Agosto	1,153,350	624,454	45.86%
Septiembre	1,225,464	655,944	46.47%
Octubre	1,190,203	648,592	45.51%

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_	@PiedecuestanaESP	Piedecuestana_ESP	Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	

Noviembre	1,131,156	613,034	45.80%
Diciembre	1,203,761	609,476	49.37%
TOTAL		7,438,099.00	46.83%
	13,988,156.00		

COMPORTAMIENTO IANC 2016-2019	
2016	49.35%
2017	46.83%
2018	49.35%
2019	39.00%

Fuente: SUI Piedecuestana de Servicios Públicos- corte noviembre de 2019

Demanda hídrica futura del casco urbano de Piedecuesta.

AÑO	POBLACIÓN (hab)	Qmd Doméstico (Ips)	Qmd PTAP (Ips)	QMD (Ips)	QMh (Ips)	Necesidad es PTAP (Ips)	Q entrada PTAP (Ips)	Pérdidas Aducción (Ips)	Q a captar en la fuente (Ips)
2016	129,414	299.57	337.77	439.10	658.65	13.51	452.61	13.51	466.12
2026	196,373	454.57	492.77	640.60	960.90	19.71	660.31	26.41	686.72
2031	241,898	559.95	598.15	777.59	1,166.39	23.93	801.52	32.06	833.58
2036	297,977	689.76	727.96	946.35	1,419.52	29.12	975.47	39.02	1014.49
2041	367,057	849.67	887.87	1,154.23	1,731.34	35.51	1189.74	47.59	1237.33
2046	452,151	1,046.65	1,084.85	1,410.30	2,115.45	43.39	1453.69	58.15	1511.84

Fuente: Estudio de Proyección de la población y análisis de la oferta y demanda

Determinación de los caudales disponibles mediante concesiones para la empresa Piedecuestana ESP.

En la siguiente tabla se relacionan las concesiones y los caudales establecidos en cada una de ellas:

FUENTE	Q Concesionado en l/s	Resolución No.
Rio de Oro	700	0785/2017
Rio Manco	430	661/2017

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
--	---------------------	-------------------	---------------------	---------------------------	---------------------



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Rio Lato	41,67	1028/2016
Rio Umpalá	218	Por Tramitar
Total Disponible	1389	

Con base en lo anterior, ya se realizó gestión de solicitud de la ampliación de la concesión sobre el río de Oro a 700, oo lps, se tramitó la concesión sobre el río manco por 430.oo lps y se logró que la autoridad ambiental reasignara nuevamente la concesión sobre el río Lato en un caudal de 41.67 lps.

Tomando como base lo anterior y en las concesiones de agua vigentes, se procedió a elaborar una proyección de los proyectos necesarios para asegurar la prestación del servicio a la población proyectada.

AÑO	Caudal Requerido (lps)	Fuentes Requeridas			
		Río de Oro	Río Manco	Río Lato	Río Umpalá
2017	600,611				
2018	587,671				
2019	577,153				
2020	568,681				
2021	561,962				
2022	583,645				
2023	606,253				
2024	629,824				
2025	654,399				
2026	680,019				
2027	706,731				
2028	734,58				
2029	763,614				
2030	793,885				
2031	825,446				
2032	858,349				
2033	892,654				
2034	928,422				
2035	965,711				
2036	1004,587				
2037	1045,118				
2038	1087,377				
2039	1131,435				
2040	1177,368				
2041	1225,259				
2042	1275,185				
2043	1327,242				
2044	1381,512				
2045	1438,095				

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



Una vez analizada la información anterior, se procedió a determinar los proyectos más importantes que se debían realizar para asegurar la prestación eficiente del servicio de acueducto durante los próximos diez años.

Dentro de estos proyectos cabe resaltar la construcción de la optimización y la ampliación de la capacidad de tratamiento de agua potable la cual pasa de tratar efectivamente 480.00 lps a una capacidad de tratamiento de 700.00 lps, contrato de obra que se encuentra en ejecución desde el 2018.

Este proyecto permite asegurar la capacidad de tratamiento para la concesión del río de Oro, proyecto que se incluyó dentro del POIR vía tarifa.

De igual forma la Empresa cuenta con los diseños de la reposición de la red de abducción de 14 pulgadas que conduce el agua desde los desarenadores hasta la PTAP La Colina, la cual debe ser remplazada por una red de 18 pulgadas para asegurar el caudal que llega a la PTAP, lo anterior aunado a que esta red se encuentra construida en asbesto cemento y ya cumplió su vida útil, este proyecto se debe construir en los próximos años y se deben asegurar los recursos ya sea vía gestión o modificando el POIR para realizarlo vía Tarifa.

La empresa Piedecuesta de Servicios Públicos, está optimizando la planta de tratamiento de agua potable, PTAP La Colina para poder brindar un mejor servicio a los usuarios del municipio de Piedecuesta.

TRATAMIENTOS DE AGUA RESIDUALES.

PTAR El Santuario

La PTAR El Santuario del municipio de Piedecuesta, se encuentra localizada en la Vereda Guatiguará, sector El Santuario, margen izquierdo de la quebrada Suratoque, Aguas arriba de la confluencia con el Rio de Oro.

La PTAP El Santuario fue diseñada para tratar 672 L/s, en su tratamiento preliminar y el tratamiento biológico en 3 etapas de 224 L/s. Actualmente está en funcionamiento todo su sistema, con un caudal promedio diario de aproximadamente 224 l/s, caudales provenientes mayoritariamente de los diferentes barrios del municipio, con una capacidad de diseño para beneficiar con el servicio a aproximadamente 170.000 habitantes en el año 2030. Sin embargo, es de resaltar que la primera fase de 224 l/s ya está en su cumplimiento y se requiere la ampliación y/o construcción de la Fase 2.

El tratamiento, diseñado únicamente para el manejo de aguas residuales domésticas y está conformada por varios elementos en los cuales se realizan los procesos y operaciones, agrupados según su ubicación en la estructura de entrada, el tratamiento preliminar, el tratamiento biológico y el tratamiento de subproductos.

PTAR La Diva

La planta de tratamiento de aguas residuales La Diva se encuentra localizada en la vereda Guatiguará del municipio de Piedecuesta y fue proyectada para el tratamiento de las aguas

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP @Piedecuestana_ESP				

residuales provenientes del conjunto residencial Villa Adela el cual consta de 520 unidades de vivienda.

El sistema de tratamiento fue diseñado para una población de 1.722 habitantes y una dotación de 150 l/hab*día que al final arrojan un caudal máximo horario de 4 litros por segundo.

El tratamiento propuesto consiste en un sistema aerobio de lodos activados el cual cuenta con los siguientes procesos; *un sistema preliminar* compuesto por unas rejillas y una trampa de grasas, *un sistema primario* que consiste en un sedimentador, *un sistema secundario* comprendido por un sistema de tratamiento biológico aerobio SBR y *un sistema terciario* con tratamiento fisicoquímico con su clarificación y oxidación química.

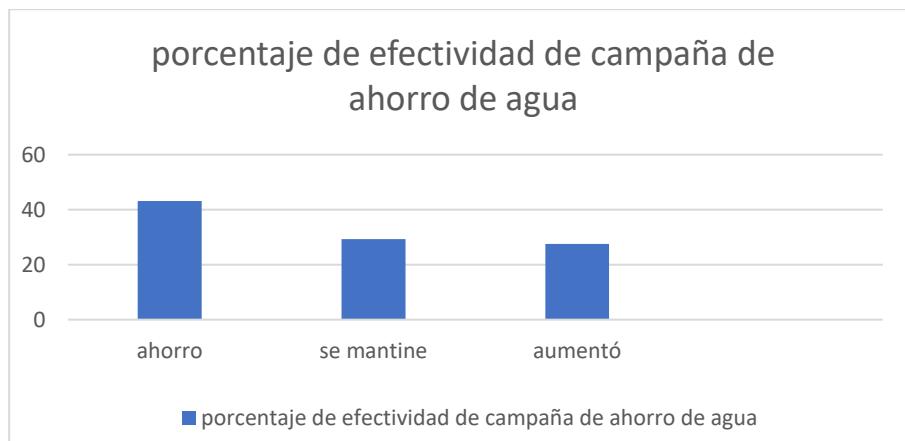
Fuente: Estudio de actualización del plan de saneamiento y manejo de vertimientos - p.s.m.v.- para el casco urbano del municipio de Piedecuesta – Santander

❖ SEGUIMIENTO DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE AGUA POTABLE.

Para establecer el seguimiento se tomó una muestra poblacional en los barrios Junín I, Palermo II, Cedros, Barro Blanco, Buenos Aires, brisas de Primavera I y II, durante el mes de octubre de 2019. Se tomó una muestra poblacional de los mismos en donde se encontró:

- Usuarios con reducción del consumo de agua equivalente al 43,11%
- Usuario con consumo estable: 29.34%
- Usuario que incrementaron el consumo: 27,54%

Los usuarios que acataron recomendaciones para el ahorro del agua, aportaron al medio ambiente evitando el consumo innecesario de 84 m³



ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
--	---------------------	-------------------	---------------------	---------------------------	---------------------



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

⬇️ @PiedecuestanaESP

⬇️ Piedecuestana_ESP

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 28-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

AMBIENTE

El cambio climático es una realidad que afecta al medio ambiente, los ecosistemas, la calidad de vida de las personas (especialmente los más vulnerables) y el crecimiento económico de los países. Piedecuesta cuenta con bosques con flora y fauna nativa que deben ser protegidos. En este sentido promoveré el cuidado del ambiente teniendo en cuenta la protección a los ecosistemas impulsando negocios verdes y el uso de fuentes de energía alternativas conforme lo planteado en el PND.

Piedecuesta cuenta con fuentes hídricas que abastecen el acueducto local que debe ser reforestada, así como su cuenca protegida para evitar su deforestación. De la mano de la CDMB y las empresas prestadoras de servicios públicos promoveremos la tasa retributiva ambiental con el fin de lograr el objetivo de reforestar las cuencas de los ríos y quebradas más importantes del municipio.

Áreas adquiridas para la conservación del recurso hídrico

Áreas adquiridas para la Conservación del Recurso Hídrico	Ubicación	Propietario	Área Total (HAS)	Área Reforestada (HAS)
El bolsillo	Piedecuesta	Piedecuestana	10	9.64
Peñas blancas	Piedecuesta	Piedecuestana	6	6.2
Llano adentro	Tona	Municipio de Piedecuesta	114.4	5
El uval	Tona	Piedecuestana	77.8	22
Cumbres borrascosas	Tona	Piedecuestana	5.2	0
La esterlina	Piedecuesta	Piedecuestana	35.5	5.73
El bosque	Piedecuesta	Piedecuestana	6	0
La ceiba	Piedecuesta	Municipio de Piedecuesta	8	0
Total			262.9	48.57

Fuente: Plan de desarrollo Piedecuesta mi plan (2016)

Esta es la información general de predios de la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Piedecuesta ESP- PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, de acuerdo a la relación de escrituras que están en la Piedecuestana y que han sido manejados como reserva forestal

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP @Piedecuestana_ESP				

4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para este cuatrienio se generaron cambios sustanciales en la parte estratégica, actualizando así la MISIÓN, VISIÓN, VALORES y generando una POLÍTICA INTEGRAL que direccionará a la empresa. Para esto, se planeó el cumplimiento a través de Líneas estratégicas con sus respectivos objetivos a través de Programas cuyas actividades generan un valor medible para la gestión de la empresa.

4.1 MISIÓN

Prestar Servicios Públicos Domiciliarios, cumpliendo con la normatividad legal vigente, atendiendo la demanda y necesidades de las partes interesadas, comprometidos con el respeto a los derechos humanos fundamentales, con productos y servicios de calidad, responsabilidad social y ambiental, garantizando la cobertura y contribuyendo con el desarrollo del municipio de Piedecuesta y la región de influencia.

4.2 VISIÓN

Para el año 2025 ser la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios más reconocida a nivel Departamental por su prestación de servicios de calidad, continuidad y cobertura; comprometidos con el cuidado y preservación de los recursos naturales, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los usuarios, fortaleciendo la innovación y la capacitación continua de su capital de trabajo, así como la mejor eficiencia operativa, y buenas prácticas de gobierno transparente.

4.3 POLÍTICA INTEGRAL

La Piedecuestana de Servicios Públicos, trabaja por y para entregar a los usuarios servicios con calidad. Nuestra experiencia nos ha permitido ser eficaces y eficientes en la adecuada prestación del servicio adaptado a las particularidades de nuestro ámbito territorial, contribuyendo así al desarrollo de nuestro municipio y área de influencia.

Garantiza el Compromiso con el cumplimiento de la legislación y normativa vigente, asociada a la gestión de la Calidad, Ambiental y la Seguridad y Salud en el trabajo.

Nuestro compromiso con la Mejora continua, como empresa que asegura la efectividad y las buenas prácticas de gobierno transparente, fomenta la gestión efectiva en el cumplimiento de procesos bajo aspectos de protección y conservación ambiental y prevención de riesgos asociados en el desarrollo de nuestras actividades

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP @Piedecuestana_ESP				

La Piedecuestana de Servicios Públicos, garantiza al personal que integra la empresa, usuarios, proveedores, contratistas y Administración Pública ambientes de trabajo seguros y saludables

Fecha y firma

4.4 LÍNEAS ESTRATÉGICAS

- ✓ EFICIENCIA EN LA PLANIFICACIÓN, OPERACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL: Conjunto de programas y acciones que permiten mejoramiento en los procesos a través de la correcta planificación, implementación de mejores prácticas y tecnologías, gestión del talento humano, sistemas de gestión de calidad todo con el fin de aumentar el Nivel de Satisfacción de los usuarios, y el cumplimiento a las demás partes interesadas.
- ✓ GESTIÓN DE BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA: iniciativas y acciones que permiten una gestión transparente, así como mejorar la imagen de la compañía frente a las partes interesadas.
- ✓ SOSTENIBILIDAD FINANCIERA Y AMBIENTAL: está línea establece diferentes mecanismos para medir de manera permanente como se hace uso de los recursos naturales, financieros y económicos, en ella están contenidas todas las acciones que llevan a un eficiente uso de los mismos, con el fin de garantizar la sostenibilidad de la empresa con respecto a rentabilidad y preservación de los recursos.
- ✓ DIVERSIFICACIÓN E INNOVACIÓN: concierne a los programas y acciones con el fin de aumentar los ingresos, aumentar participación en el mercado, ampliando el portafolio de servicios aprovechando recursos existentes tales como el talento humano, sistemas de información, solidez, infraestructura, entre otros.

4.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Garantizar una excelente Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación, así como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores.
- ✓ Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

🌐 @PiedecuestanaESP

✉️ Piedecuestana_ESP

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

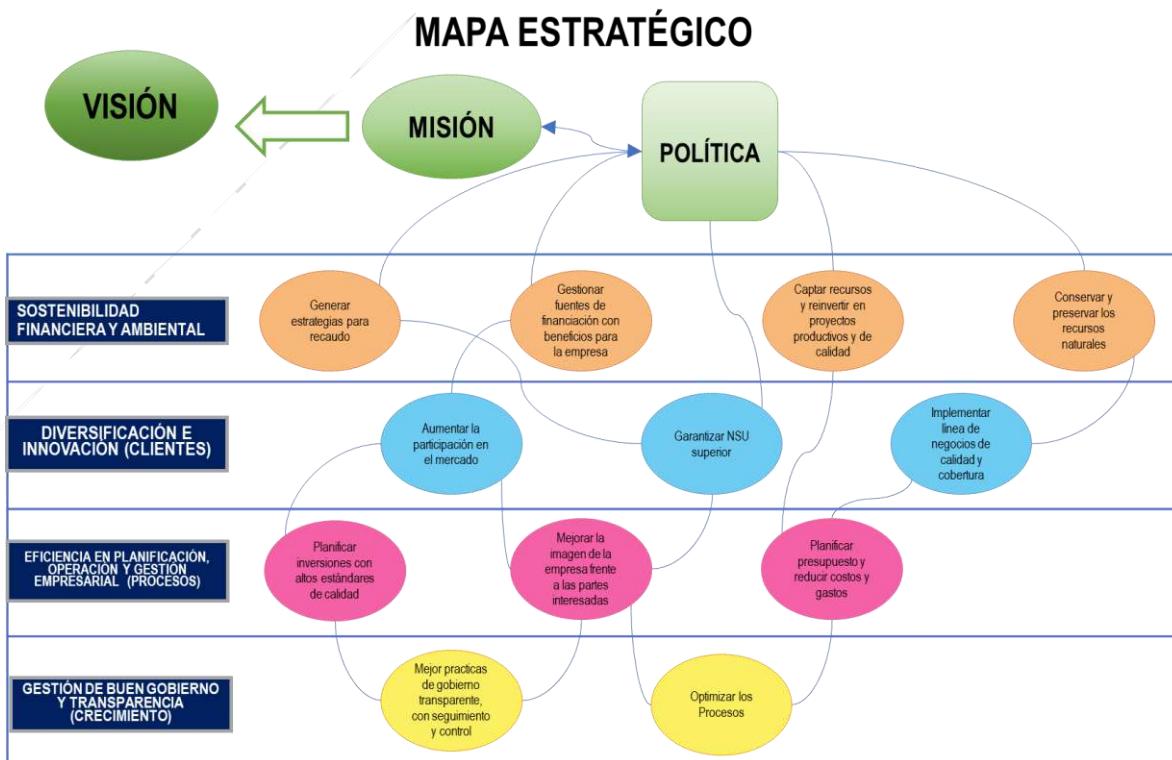
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Atención:

- ✓ Ampliación e implementación de nuevas líneas de negocios que permitan captar recursos para ser reinvertidos en proyectos que mejoren la prestación de los servicios, la cobertura y por ende la calidad de vida de nuestros usuarios.
- ✓ Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, generando estrategias para el recaudo, así como y la gestión de fuentes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109	servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co	@Piedecuestana_	@PiedecuestanaESP	@Piedecuestana_ESP

4.6 MAPA ESTRATÉGICO



4.7 VALORES

✓ INTEGRIDAD

Integridad es tener en cuenta muchas cosas que puedan aportar a un fin, es reunir una cantidad de requisitos éticos, morales, estructurales y de forma teniendo en cuenta los principios de la entidad para obrar con base en ellos.

✓ COMPROMISO

El compromiso es la obligación que tenemos de cumplir frente a la comunidad, por lo que las y los funcionarios de la Piedecuestana de Servicios Públicos asumen con seriedad cada tarea asignada y de este modo fortalecen todas las dependencias y la suya propia.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

🌐 @PiedecuestanaESP

📷 Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

✓ **EQUIDAD**

La equidad consiste en dar a cada uno lo que le corresponde según sus necesidades, méritos, capacidades o atributos. Por lo tanto, la Piedecuestana de Servicios Públicos está hecha especialmente para servir con calidad a la comunidad de acuerdo a sus necesidades, por lo tanto, se preocupa por contar con funcionarios que tengan las capacidades, méritos y atributos para poder ser adjudicados a sus cargos.

✓ **SOLIDARIDAD**

Es colaboración, trabajo en equipo y servicio a los demás para obtener un fin común que lleve al cumplimiento de las metas y los objetivos institucionales, lo cual implica poner toda la capacidad, talento, conocimientos y sensibilidad humana al servicio de los demás. El recurso humano con el que se cuenta en la empresa posee la capacidad para trabajar en equipo en pro de la comunidad a servir y a la entidad en sí.

✓ **EXCELENCIA**

La excelencia se refiere al hábito de hacer todas las cosas bien día a día, de manera que se convierte en un estándar para medir nuestro rendimiento en la Piedecuestana de Servicios Públicos

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_			Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	

(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP



PLAN ESTRATÉGICO

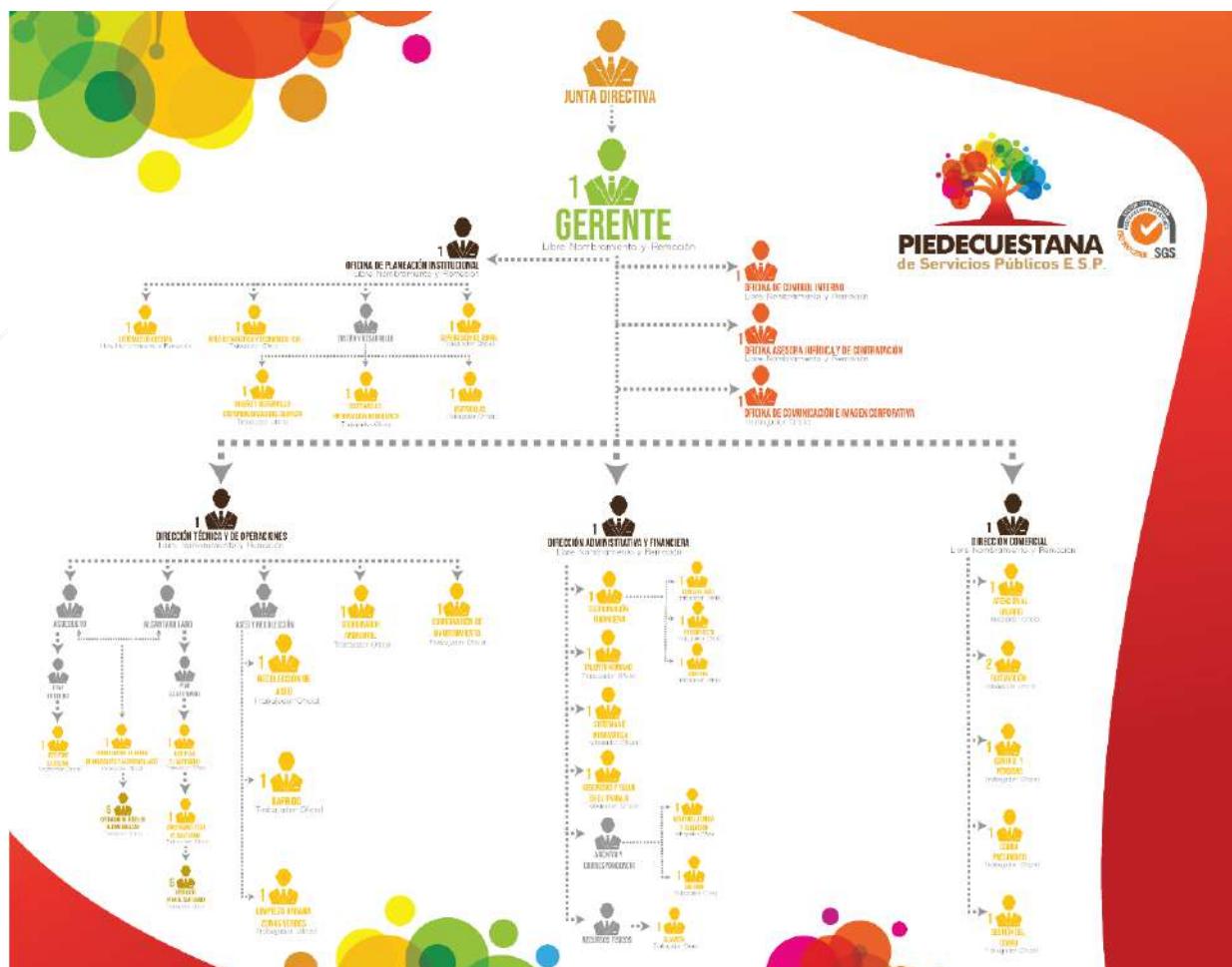
Código: GPI-SG.PES01-13.P01

Versión: 0.0

Página 37 de 77

5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

5.1 ORGANIGRAMA



ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
--	----------------------------	--------------------------	----------------------------	----------------------------------	----------------------------



© (037) 655 0058 Ext 109

■ servicioalcliente@piedecuestanagosp.gob.co

 @Piedecuestang

decuesidandesp.gov.co

© Piedecuestana ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

6 MAPA DE PROCESOS



6.1 INTERACCIÓN DE PROCESOS

En este mapa se presentan los procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad, así como sus relaciones principales.

El Sistema de Gestión de Calidad de la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, se definió y documentó de acuerdo con la NTC-ISO 9001:2015 de la siguiente manera:

- Identificación de Procesos:** conocimiento de los procesos que se realizan en la empresa y que tienen el objeto de cumplir con los requerimientos del cliente.
- Agrupación de Procesos:** luego de conocer e identificar los diferentes procesos, se procede a agruparlos según el tipo de función que desempeñan dentro del Sistema de Gestión de Calidad, quedando de la siguiente manera:
 - ✓ **Procesos Estratégicos:** están relacionados con la dirección y hacen referencia a la actividad de establecer estrategias corporativas que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP @Piedecuestana_ESP				

- ✓ **Procesos Misionales:** los necesarios para el funcionamiento y la razón de ser de la empresa.
- ✓ **Procesos de Apoyo:** estos se encargan de brindar apoyo a los procesos operativos, aportándoles los recursos necesarios para su normal desarrollo, además de ayudar al control y mejoramiento continuo del sistema.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109	servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co	@Piedecuestana_	@PiedecuestanaESP	@Piedecuestana_ESP

7 ALCANCE DEL PLAN ESTRATEGICO

El Plan Estratégico es un instrumento de planificación de carácter administrativo y operativo, que plasma el compromiso de gestión de la Gerencia para un periodo de cuatro (4) años. Parte de presentar, ordenar, priorizar y definir las acciones de la entidad con miras a consolidar el proceso de desarrollo, estas acciones se basan en el análisis integral de la realidad actual de la empresa y la disponibilidad de recursos y se concretan de manera particular en los programas y proyectos aquí establecidos que están alineados con los programas y prioridades establecidas en el municipio 2020-2023

Las acciones del presente Plan estratégico, se enmarcan para su ejecución en los principios institucionales de Buen Gobierno, Valores éticos de oportunidad, pro actividad, solidaridad, responsabilidad, rectitud, transparencia, calidad, honestidad, compromiso, lealtad institucional, respeto, integridad y equidad.

La Visión busca motivar a todos los actores a un trabajo conjunto por el cumplimiento de los objetivos, estrategias y metas proyectadas

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_			Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	

8 ASPECTOS LEGALES

En el ámbito jurídico, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, cumple con la normatividad vigente expedida para empresas de Servicios Públicos, así mismo el marco legal para el desarrollo de este Plan Estratégico y de acuerdo a las facultades de la Junta Directiva a través de los estatutos, se encuentra principalmente en:

- ✓ Decreto 172 de 17 de diciembre de 1997 – Alcaldía Municipal de Piedecuesta
- ✓ Acuerdo 057 de 1997 – Constitución como una empresa Industrial y Comercial de orden municipal de naturaleza pública, prestadora de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
- ✓ Constitución Política de 1991, Artículo 370
- ✓ Ley 142 de 1994 - Ley General de Servicios Públicos Domiciliarios
- ✓ Ley 152 de 1994 – Ley Orgánica del Plan de Desarrollo
- ✓ Directiva Presidencial 09 de 2010 – Lineamientos para la elaboración y articulación de los planes estratégicos sectoriales e institucionales
- ✓ Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones
- ✓ Decreto 019 de 2012, artículo 233 – Obligación en formular y publicar los planes de acción sectoriales e institucionales.
- ✓ Decreto 1083 de 2015 – Reglamento Único del Sector de Función Pública
- ✓ Decreto 1499 de 2017 – Sistema de Gestión
- ✓ Ley 1753 de 2015, artículo 133 – Integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad
- ✓ Decreto 1083 de 2015 – Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional – MIPG
- ✓ Decreto 612 de 2018 – Integración de los Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- ✓ Resolución 906 de 2019 CRA – Define los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado. Se establece la metodología para clasificación de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones para determinar cuáles requieren inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- ✓ Resolución 906 de 2019, artículo 23 CRA – Establece el reporte del primer Plan de Gestión y Resultados – PGR, de acuerdo con la estructura establecida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- ✓ Ley 689 de 2001, artículo 7 – Establece el control de gestión y de resultados como proceso dentro de las directrices de la planeación estratégica.
- ✓ Resolución 781 DE 2016 CRA – Determina los indicadores de eficiencia y criterios de cumplimiento
- ✓ Resolución 688 de 2014 CRA – Definición de indicadores para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de acuerdo a su clasificación con el nivel de riesgo y otras disposiciones
- ✓ Resolución 720 de 2015 – Régimen de Regulación Tarifaria

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanasp.gov.co @Piedecuestana_	Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	@PiedecuestanaESP	Piedecuestana_ESP	

9 CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN

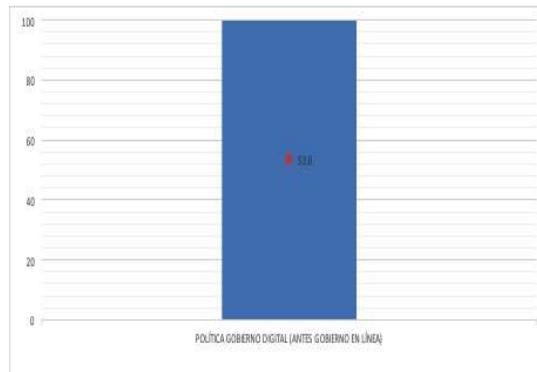
9.1 SITUACION ACTUAL GOBIERNO EN LINEA

Gobierno en Línea es una estrategia definida por el **Gobierno Nacional** mediante el Decreto 1151 de 2008, que pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

BALANCE ACTUAL DEL AVANCE PUESTA EN MARCHA LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA - IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

A Diciembre 31 de 2019, y según lo pactado en la presente vigencia en el comité de Gobierno en Línea de la **Piedecuestana de Servicios Públicos**, se evidencio que la empresa tenía un cumplimiento del 26,9% en informe presentado en el mes de junio de 2019, a lo que se presentó un plan de acción para trabajar de forma interdisciplinaria para lograr llegar al 65,9% del cumplimiento, hoy se hace una evaluación final del estado de la implementación de la estrategia llegando al **53,6%** de implementación con un cumplimiento del 68% de la meta para la vigencia, toda vez que los plazos extendidos para la entrega de la nueva página web no permitieron desarrollar actividades importantes en medio en medio de los faltantes, toda vez que no se contaba con las herramientas tecnológicas suficientes.

1. Calificación total:



ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
--	---------------------	-------------------	---------------------	---------------------------	---------------------



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

🌐 @PiedecuestanaESP

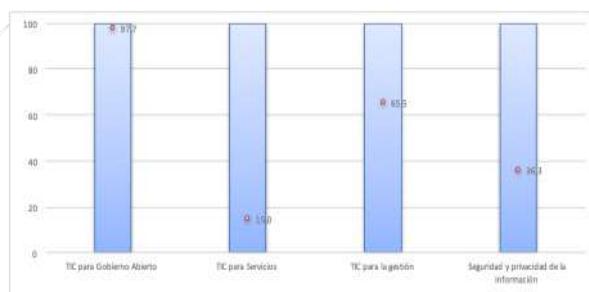
🌐 Piedecuestana_ESP

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Atención:

2. Clasificación por componentes:



PROGRAMA DE PROCESO ESTRATÉGICO - COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA EN RELACIÓN A LO PROYECTADO (Piedecuesta Moderna y Eficiente)

OBJETIVO

Consolidar los procesos de comunicación de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos en sus ejes temáticos (Internas, Externas y Para la Rendición de cuentas) en la articulación de los medios y usos tecnológicos con el fin de integrar en los procesos misionales, estratégicos y de apoyo lo lineamientos de la estrategia nacional de Gobierno Digital, dando como resultado la proyección de la imagen corporativa en sus públicos interno y externos de la forma correcta.

PENDIENTES:

Implementación de trámites

Meta > Implementación de trámites en la página web de la entidad

ESTRATEGIAS Y METAS

META(S)	ACTIVIDAD(ES)	RECURSOS	PRESUPUESTO	RESPONSABLE(S)
Estrategia de Gobierno en Línea	• Implementación, planeación, desarrollo y evaluación de la estrategia de Gobierno en Línea	Recurso Humano	\$-	Oficina de Comunicaciones e Imagen Corporativa
Implementación De estrategias comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades para el fortalecimiento de comunicaciones internas • Realizar actividades para el fortalecimiento de comunicaciones externas • Realizar actividades para el fortalecimiento de comunicaciones 		\$255.856.598,00	Oficina de Comunicaciones e Imagen Corporativa

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanasp.gov.co @Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP				

para la rendición de cuentas

INDICADORES

META(S)	ACTIVIDAD(ES)	INDICADOR(ES)
Estrategia de Gobierno en Línea	<ul style="list-style-type: none"> Implementación, planeación, desarrollo y evaluación de la estrategia de Gobierno en Línea 	Actividades propuestas para implementación/ Actividades realizadas
Implementación De estrategias comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> Realizar actividades para el fortalecimiento de comunicaciones internas Realizar actividades para el fortalecimiento de comunicaciones externas Realizar actividades para el fortalecimiento de comunicaciones para la rendición de cuentas 	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar el indicador porcentual de comunicación organizacional Aumentar el indicador porcentual de comunicación informativa Aumentar el indicador porcentual de comunicación para la rendición de cuentas

9.2 SITUACION ACTUAL SGC

En la actualidad, la empresa Piedecuestana de servicios públicos, se encuentra Certificada en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, en 2 de sus procesos misionales “ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO”.

En relación a la mejora continua, la empresa a través de la Planeación Estratégica, adopta modificaciones a los componentes estratégicos de la empresa para el próximo cuatrienio, lo cual permite al SGC mantenerse como sistema dinámico, generando estrategias con el fin de empoderar al personal en el conocimiento, sentido de pertenencia y toma de conciencia con el fin de cumplir cada uno de los requisitos de la norma y mantener la empresa en el enfoque basado en riesgos por procesos con dirección a la mejora continua. Es parte del reto, mantener la certificación en el SGC en el próximo cuatrienio, proyectándonos hacia una certificación del sistema integrado en donde los parámetros de ambiental y seguridad y salud en el trabajo también tengan la importancia que estratégicamente se les asignó.

9.3 PRIORIDADES DE GESTION

Con el fin de avanzar en el cumplimiento de las directrices establecidas en este Plan Estratégico, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, decide fortalecer su desempeño en actividades de acuerdo a la formulación de programas así:

- 1) Programa NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ACUEDUCTO
- 2) Programa NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ALCANTARILLADO
- 3) Programa NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ASEO
- 4) Programa NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN GERENCIA
- 5) Programa NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN COMERCIAL

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanasp.gov.co @Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP Piedecuestana_ESP				

- 6) Programa NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN PLANEACION
- 7) Programa NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
- 8) Programa NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN JURIDICA Y CONTRATACION

Estos programas se encuentran asociados a la Línea estratégica y a los objetivos estratégicos aquí definidos, además se encuentran detallados con las actividades y medición como se describen en el numeral 9.

9.4 PIEDECUESTANA FRENTE A MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencilla y eficiente.

Como base fundamental, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, mantiene su alineación con los requerimientos exigidos en función pública MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), enmarcado en el ciclo PHVA y alineado al actual SGC, cuyo interés es generar resultados que garanticen la resolución de los problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

A través del cumplimiento de 7 dimensiones específicas se mantiene la puesta en marcha del MIPG, estas se encuentran compuestas detalladamente por planes de acción los cuales son medibles y se evalúa a través del FURAG como instrumento para verificar el desempeño y gestión institucional.

Las dimensiones a desarrollar en MIPG son:

1. Dimensión del Talento Humano
2. Direccionamiento Estratégico y Planeación
3. Gestión con Valores para Resultados
4. Evaluación de Resultados
5. Información y Comunicación
6. Gestión del Conocimiento y la Innovación
7. Control Interno

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

10 FORMULACION DE PROGRAMAS

Los programas descritos a continuación forman la base fundamental del Plan Estratégico, además se encuentran alineados con la normatividad actual vigente. En total son 8 Programas nombrados “Nos transformamos para tu bienestar en”

10.1 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ACUEDUCTO

Nuestro programa de NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ACUEDUCTO, se encuentra compuesto por 16 metas estratégicas, cada una direccionada al cumplimiento de las líneas y los objetivos estratégicos determinados en nuestro Plan.

Las actividades que se contemplan en este Programa serán desarrolladas con el fin de medir la gestión y cumplimiento.

LINEAS ESTRATEGICAS

- L1.** Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.
- L2.** Gestión de buen gobierno y transparencia
- L4.** Sostenibilidad financiera y ambiental



ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

🌐 @PiedecuestanaESP

✉️ Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OB1. Garantizar una excelente Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores.

OB2. Generar un clima de confianza frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción de las mejoras prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control

OB4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.

Nº	METAS	RESPONSABLES	MEDICION	2020	2021	2022	2023
1	Establecer programas para disminuir las perdidas comerciales	Dirección de Operaciones Dirección Comercial Oficina de Planeación Institucional	Índice de Agua NO CONTABILIZADA	37%	36%	35%	34%
2	Mantener y/o aumentar el número de usuarios al servicio de acueducto	Dirección Comercial Oficina de Planeación Institucional	Número de usuarios vinculados al servicio de acueducto	2000	2000	2000	2000
3	Realizar cortes y reconexiones con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por la normatividad vigente	Dirección Comercial	Numero de ordenes ejecutadas/ Número de ordenes entregadas	90%	90%	90%	90%
4	Mantener el nivel de Calidad de Agua sin Riesgo	Dirección de Operaciones Oficina de Planeación Institucional	Índice de Riesgo de la Calidad del Agua IRCA	SIN RIESGO	SIN RIESGO	SIN RIESGO	SIN RIESGO
5	Ejecutar planes de Mantenimiento de redes de acueducto	Dirección de Operaciones	Metros lineales de tubería	1200	1200	1200	1200
6	Aumentar y/o Mantener la cobertura del servicio de acueducto en el APS actual	Oficina de Planeación Institucional	Porcentaje de Cobertura del servicio de acueducto en el perímetro urbano	97,87%	97,87%	97,87%	98%
7	Ampliar la capacidad de almacenamiento de agua potable	Oficina de Planeación Institucional	Volumen de metros cúbicos de agua almacenada	0	Tanque molino	Tanque la cantera	0
8	Ejecutar los planes de reposición y rehabilitación de redes de distribución	Oficina de Planeación Institucional	Número de metros lineales	300	900	900	900
9	Ejecutar plan de construcción y/o mejoramiento de metros lineales red de aducción y/o conducción	Oficina de Planeación Institucional	Número de metros lineales de redes construidos, mejorados y/o mantenidos	0	800	800	0
10	Adquirir predios localizados en la parte alta de las cuencas	Oficina de Planeación Institucional	numero de predios adquiridos	0	1	0	1

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

11	Protección, conservación y manejo integrado de cuencas hidrográficas en áreas estratégicas de importancia para la empresa	Oficina de Planeación Institucional	Número de proyectos ejecutados	0	1	1	1
12	Cumplir el índice de continuidad en el servicio	Dirección de Operaciones Oficina de Planeación Institucional	IC	95,5%	97%	96%	96%
13	Elaborar diagnósticos, diseños y/o estudios de pre factibilidad del servicio de acueducto en las zonas urbana y rural del municipio	Oficina de Planeación Institucional	Número de diagnósticos, diseños y/o estudios pre factibilidad del servicio de acueductos elaborados.	1	1	1	1
14	Implementar campañas educativas a las diferentes comunidades	Dirección de Operaciones Dirección Administrativa y Financiera	Número de hogares capacitados Número de estudiantes capacitados	2500 2500	2500 2500	2500 2500	2500 2500
15	Instalar dispositivos para ahorro eficiente del agua	Dirección de Operaciones	Número de proyectos ejecutados	1	1	1	1
16	Implementar programa de uso y ahorro eficiente de energía. PROURE. Incluye instalación de sistemas autogeneración y equipos para eficiencia energética.	Oficina de Planeación Institucional	Número de actividades realizadas en el programa de PROURE.	2	1	1	1

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



Atención:
(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

10.2 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ALCANTARILLADO

Nuestro programa de NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ALCANTARILLADO, se encuentra compuesto por 9 metas estratégicas, cada una direccionada al cumplimiento de las líneas y los objetivos estratégicos determinados en nuestro Plan.

Las actividades que se contemplan en este Programa serán desarrolladas con el fin de medir la gestión y cumplimiento.

LINEAS ESTRATEGICAS

- L1.** Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.
- L4.** Sostenibilidad financiera y ambiental



OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OB1. Garantizar una excelente Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores.

OB4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio La Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109	servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co	@Piedecuestana_	@PiedecuestanaESP	www.piedecuestanaesp.gov.co

Nº.	METAS	RESPONSABLES	MEDICION	2020	2021	2022	2023
1	Construir, rehabilitar y/o reponer metros lineales de redes destinadas a recolectar, evacuar y disponer las aguas residuales (recolección).	Oficina de Planeación Institucional	Número de metros lineales de redes construidos, mejorados y/o mantenidos	600	800	800	800
2	Mantener y/o aumentar el número de usuarios al servicio de alcantarillado	Dirección Comercial	Número de usuarios vinculados al servicio de alcantarillado de la Piedecuestana de servicios	1000	1000	1000	1000
3	Mantenimiento, correctivos, control de daños y fugas al sistema de alcantarillado.	Dirección de Operaciones	Metros lineales de tubería.	400	400	400	400
4	Realizar el Tratamiento de aguas residuales	Dirección de Operaciones	Litros por segundo tratados.	224 ls/seg	224 ls/seg	224 ls/seg	224 ls/seg
5	Elaborar diagnósticos, diseños y/o estudios de pre factibilidad y factibilidad del servicio de alcantarillado en las zonas urbana y rural del municipio.	Oficina de Planeación Institucional	Número de diagnósticos, diseños y/o estudios de pre factibilidad y factibilidad del servicio de alcantarillados realizados.	2	2	2	2
6	Realizar el estudio de vertimientos en los puntos a los cuales se realiza las descargas de las aguas utilizadas en el municipio de Piedecuesta	Oficina de Planeación Institucional	Número de estudio de vertimientos realizados	1	1	1	1
7	Implementar programa de uso y ahorro eficiente de energía. PROURE. Incluye instalación de sistemas autogeneración y equipos para eficiencia energética.	Oficina de Planeación Institucional	Número de acciones o proyectos	2	1	1	1
8	Aumentar y/o mantener la cobertura del servicio de alcantarillado en el APS actual	Oficina de Planeación Institucional	Porcentaje de Cobertura del servicio de alcantarillado en el perímetro urbano	100%	100%	100%	100%
9	Disminuir costos de Disposición final a través del aprovechamiento de los residuos orgánicos y material verde	Dirección de Operaciones Dirección Comercial Oficina de Planeación Institucional	Número de proyectos para aprovechamiento de residuos orgánicos y material verde	1	1	1	1

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

10.3 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ASEO

Nuestro programa de NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN ASEO, se encuentra compuesto por 7 metas estratégicas, cada una direccionada al cumplimiento de las líneas y los objetivos estratégicos determinados en nuestro Plan.

Las actividades que se contemplan en este Programa serán desarrolladas con el fin de medir la gestión y cumplimiento.

LINEA ESTRATEGICA

- L1.** Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.
- L4.** Sostenibilidad financiera y ambiental



OBJETIVO ESTRATEGICO

OB1. Garantizar una excelente Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores.

OB4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.

Nº.	METAS	RESPONSABLES	MEDICION	2020	2021	2022	2023
1	Mantener y/o aumentar el número de usuarios al servicio de aseo	Dirección Comercial	Número de usuarios vinculados al servicio de aseo de la Empresa	1000	1000	1000	1000

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

2	Fomentar el aprovechamiento de los residuos sólidos producto de separación en la fuente (reciclaje)	Dirección de Operaciones	Toneladas de residuos sólidos aprovechables	75,22%	74,22%	73,22%	72,22%
3	Mantener la cobertura del servicio de aseo en la zona urbana en el cuatrienio.	Dirección de Operaciones	Porcentaje de cobertura de servicio de aseo en la zona urbana Rutas ejecutadas/ rutas programadas (cronograma de rutas establecidas)	76%	76%	76%	76%
4	Realizar la disposición final de los residuos sólidos domiciliarios en relleno sanitario autorizado.	Dirección de Operaciones	Número de meses que se garantiza la disposición final de residuos sólidos.	12	12	12	12
5	Realizar el mantenimiento a las áreas verdes públicas acorde con el PGIRS	Dirección de Operaciones	Mts2 de macaneo en zonas verdes y áreas públicas	100%	100%	100%	100%
6	Realizar el mantenimiento al componente arbóreo acorde con el PGIRS.	Dirección de Operaciones	Número de árboles podados siguiendo los lineamientos establecidos en el PGIRS	434	434	434	434
9	Optimizar la prestación del servicio de aseo mediante seguimiento satelital del parque automotor recolector.	Dirección de Operaciones	Número de equipos instalados con seguimiento satelital	9	13	13	13

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

10.4 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN LA GERENCIA

Nuestro programa de NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN LA GERENCIA, se encuentra compuesto por 3 metas estratégicas, cada una direccionada al cumplimiento de las líneas y los objetivos estratégicos determinados en nuestro Plan.

Las actividades que se contemplan en este Programa serán desarrolladas con el fin de medir la gestión y cumplimiento.

LINEA ESTRATEGICA

L2. Gestión de buen gobierno y transparencia



OBJETIVO ESTRATEGICO

OB2. Generar un clima de confianza frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción de las mejoras prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control

Nº.	METAS	RESPONSABLES	MEDICION	2020	2021	2022	2023
1	Cumplir con las Estrategias de Gobierno en Línea	Oficina de Comunicaciones e imagen Corporativa	Actividades propuestas para implementación/ Actividades realizadas	90%	90%	90%	90%
2	Implementar estrategias comunicativas a nivel interno y externo	Oficina de Comunicaciones e imagen Corporativa	Actividades propuestas para implementación/ Actividades realizadas	95%	95%	95%	95%

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
---	---------------------	-------------------	---------------------	---------------------------	---------------------



• (037) 655 0058 Ext. 109

• servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

• @Piedecuestana_

• @PiedecuestanaESP

• Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

3	Actualizar y Cumplir el Plan Estratégico	Gerencia	* Revisión Gerencial *Actividades de mejora cerradas/actividades de mejora propuestas*100	100%	100%	100%	100%
---	--	----------	--	------	------	------	------

10.5 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR COMERCIAL

Nuestro programa de NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN COMERCIAL, se encuentra compuesto por 4 metas estratégicas, cada una direccionada al cumplimiento de las líneas y los objetivos estratégicos determinados en nuestro Plan.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_	 @PiedecuestanaESP	 Piedecuestana_ESP	Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	

Las actividades que se contemplan en este Programa serán desarrolladas con el fin de medir la gestión y cumplimiento.

LINEAS ESTRATEGICAS

- L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.**
- L4. Sostenibilidad financiera y ambiental**



OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OB1. Garantizar una excelente Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores.

OB4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.

Nº.	METAS	RESPONSABLES	MEDICION	2020	2021	2022	2023
1	Recuperar dinero de usuarios que se encuentran en cobro pre jurídico en la empresa	Dirección Comercial	Dineros recuperados de la oficina de gestión de cobro pre jurídico	450.000.000	450.000.000	450.000.000	450.000.000
2	Recuperar dinero de usuarios que se encuentran en cobro coactivo	Dirección Comercial	Dineros recuperados de la oficina de gestión de cobro coactivo	400.000.000	400.000.000	400.000.000	400.000.000

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 28-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP



3	Garantizar de acuerdo a la normatividad vigente, que las diferentes direcciones de la empresa, brinden la información necesaria para brindar respuesta en los términos establecidos por ley a las solicitudes presentadas por los usuarios o reclamaciones de terceros	Dirección Comercial	Número de peticiones radicadas/ Número de peticiones respondidas	90%	90%	90%	90%
4	Realizar una correcta pre crítica, crítica y facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de los usuarios de la zona urbana y rural del municipio de Piedecuesta	Dirección Comercial Dirección Administrativa y Financiera	Nº Ciclos Implementados	1	1	1	1

10.6 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN PLANEACIÓN

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
	(037) 655 0058 Ext. 109	servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co	@Piedecuestana_	@PiedecuestanaESP	Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio La Candelaria Sede Administrativa

Nuestro programa de NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN PLANEACIÓN, se encuentra compuesto por 9 metas estratégicas, cada una direccionada al cumplimiento de las líneas y los objetivos estratégicos determinados en nuestro Plan.

Las actividades que se contemplan en este Programa serán desarrolladas con el fin de medir la gestión y cumplimiento.

LINEAS ESTRATEGICAS

- L1.** Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.
- L2.** Gestión de buen gobierno y transparencia
- L3.** Diversificación e Innovación
- L4.** Sostenibilidad financiera y ambiental



OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OB1. Garantizar una excelente Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores.

OB2. Generar un clima de confianza frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción de las mejoras prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control

OB3. Aumentar ingresos mediante la implementación de nuevas líneas de negocios que permitan captar recursos para ser reinvertidos en proyectos que mejoren la prestación de los servicios y por ende la calidad de vida de nuestros usuarios

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_	 @PiedecuestanaESP	 Piedecuestana_ESP	Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 28-28 Barrio La Candelaria Sede Administrativa	

OB4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.

Nº.	METAS	RESPONSABLES	MEDICION	2020	2021	2022	2023
1	Adquirir maquinarias y/o vehículos para fortalecer el servicio de aseo (compactadores/buldócer /retroexcavadoras /volquetas / otros)	Dirección de Operaciones Oficina de Planeación Institucional	Número de maquinaria y/o vehículos adquiridos para fortalecer el servicio de aseo.	1	0	1	0
2	*Mantener con base en el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos institucionales, la renovación anual de la certificación en Sistemas de Gestión	Dirección Administrativa y Financiera Oficina de Planeación Institucional	Numero de renovaciones para la certificación de la Norma Institucional del sistema de gestión	1	1	1	1
3	Cumplir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina de Planeación Institucional	Porcentaje de avance en cumplimiento de metas	100%	100%	100%	100%
4	Crear Banco de Proyectos y Mantener su funcionamiento	Oficina de Planeación Institucional	Banco de proyectos	1	1	1	1
5	Crear un modelo de negocio y mantener su funcionamiento	Oficina de Planeación Institucional	Modelo de negocio	1	1	1	1
6	Cumplir con el cargo al sistema Único de Información SUI	Dirección de Operaciones Dirección Administrativa y Financiera Oficina de planeación institucional Dirección Comercial	Numero de informes reportados/ número de total de informes por reportar	100%	100%	100%	100%
7	Medir NSU de la empresa	Oficina de Planeación Institucional	Informe NSU	1	1	1	1
8	Realizar estudio de factibilidad para ampliación sede administrativa de la empresa	Oficina de Planeación Institucional	Estudios de factibilidad para la ampliación de la sede administrativa	1	1	1	1
9	Implementar la unidad de negocio de comercialización en el Mercado Mayorista de Energía	Oficina de Planeación Institucional	Actividades para implementación planeadas/ Actividades ejecutadas Energía comprada mediante	1	1	1	1

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

			contratos / Meta de energía a comprar mediante contratos kW vendidos / kW proyectados Margen neto del negocio				
--	--	--	---	--	--	--	--

10.7 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN DIRECCIÓN ADMIINISTRATIVA Y FINANCIERA

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020
	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_			Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	

Nuestro programa de NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, se encuentra compuesto por 27 metas estratégicas, cada una direccionada al cumplimiento de las líneas y los objetivos estratégicos determinados en nuestro Plan.

Las actividades que se contemplan en este Programa serán desarrolladas con el fin de medir la gestión y cumplimiento.

LINEAS ESTRATEGICAS

- L1.** Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.
- L2.** Gestión de buen gobierno y transparencia
- L4.** Sostenibilidad financiera y ambiental



OBJETIVOS ESTRATEGICOS

OB1. Garantizar una excelente Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores.

OB2. Generar un clima de confianza frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción de las mejoras prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control

OB4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.

Nº.	METAS	RESPONSABLES	MEDICION	2020	2021	2022	2023
-----	-------	--------------	----------	------	------	------	------

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
--	---------------------	-------------------	---------------------	---------------------------	---------------------



• (037) 655 0058 Ext. 109

• servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

• @Piedecuestana_

• @PiedecuestanaESP

• Piedecuestana_ESP

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am

1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

1	Garantizar la aplicación de subsidios al servicio de acueducto	Dirección Administrativa y Financiera	Garantizar el subsidio al 100% de los usuarios de los estratos 1, 2, 3	100%	100%	100%	100%
2	Garantizar la aplicación de subsidios al servicio de alcantarillado	Dirección Administrativa y Financiera	Garantizar el subsidio al 100% de los usuarios de los estratos 1, 2, 3	100%	100%	100%	100%
3	Garantizar la aplicación de subsidios al servicio de aseo	Dirección Administrativa y Financiera	Garantizar el subsidio al 100% de los usuarios de los estratos 1, 2, 3	100%	100%	100%	100%
4	Garantizar la operación de los procesos y subprocessos administrativos mediante la contratación del servicio de apoyo	Dirección Administrativa y Financiera	Número de contratos proyectados/ Número de contratos suscritos	1	1	1	1
5	Mantener la protección y custodia de cada una de las instalaciones administrativas y operativas de la empresa mediante la prestación del servicio de vigilancia	Dirección Administrativa y Financiera	Número de meses prestados de servicio	12	12	12	12
6	Fortalecer y mejorar la capacidad administrativa de la empresa	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje de actividades de los proyectos ejecutados	100%	100%	100%	100%
7	Dar cumplimiento a la normativa referente al sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para todas las instalaciones de la empresa	Dirección Administrativa y Financiera	Número de proyectos ejecutados	2	2	2	2
8	Implementar el Plan Estratégico de Seguridad Vial para la empresa	Dirección Administrativa y Financiera	PESV	1	1	1	1
9	Garantizar las compras de insumos, mantenimiento, suministros, etc. para el adecuado funcionamiento de la empresa	Dirección Administrativa y Financiera	Compra de elementos e insumos requeridos	100%	100%	100%	100%
10	Asegurar la protección y los intereses patrimoniales de la empresa	Dirección Administrativa y Financiera	Compra de pólizas	100%	100%	100%	100%
11	Cumplimiento con los pagos derivados de la deuda pública y compromisos presupuestales.	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje de cumplimiento de pagos de deuda pública	100%	100%	100%	100%
12	Reducir el cobro por cupón que realizan las entidades financieras	Dirección Administrativa y Financiera	Disminuir en 7% el valor cobrado por cupón de los recibos de la empresa	7%	7%	7%	7%

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Atención:

13	Mejorar las instalaciones administrativas y de atención al cliente de la empresa.	Dirección Administrativa y Financiera	Número de proyectos de mejora	2	2	2	2
14	Cumplir el Plan Anual de Vacantes	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento de avance vigencia 2020	100%	100%	100%	100%
15	Cumplir el Plan de Previsión de Recursos Humanos	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento de avance vigencia 2020	100%	100%	100%	100%
16	Cumplir el Plan Estratégico de Talento Humano	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento de avance vigencia 2020	100%	100%	100%	100%
17	Cumplir el Plan Institucional de Capacitación	Dirección Administrativa y Financiera	Porcentaje de avance en cumplimiento de actividades programadas	100%	100%	100%	100%
18	Cumplir el Plan de Incentivos Institucionales	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento de avance vigencia 2020	100%	100%	100%	100%
19	Cumplir el Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección Administrativa y Financiera	Actividades ejecutadas/actividades programadas	100%	100%	100%	100%
20	Cumplir el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento de avance vigencia 2020	100%	100%	100%	100%
21	Cumplir el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento de avance vigencia 2020	100%	100%	100%	100%
22	Cumplir el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento de avance vigencia 2020	100%	100%	100%	100%
23	Actualizar inventarios de bienes muebles e inmuebles de la empresa	Dirección Administrativa y Financiera	Informes solicitados / Informes entregados	1	1	1	1
24	Mantener como mínimo un promedio mensual del 5% por recaudo de cartera	Dirección Administrativa y Financiera Dirección Comercial	Promedio mensual de recaudo de cartera	5%	5%	5%	5%
25	Cumplir Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento de avance vigencia 2020	100%	100%	100%	100%
26	Cumplir con el cargue de la información a los entes de control	Dirección Administrativa y Financiera	Total de reportes rendidos/total de reportes solicitados	100%	100%	100%	100%
27	Cumplir con lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones	Dirección Administrativa y Financiera	Cumplimiento de avance vigencia 2020	100%	100%	100%	100%

10.8 PROGRAMA NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN JURIDICA Y CONTRATACIÓN

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

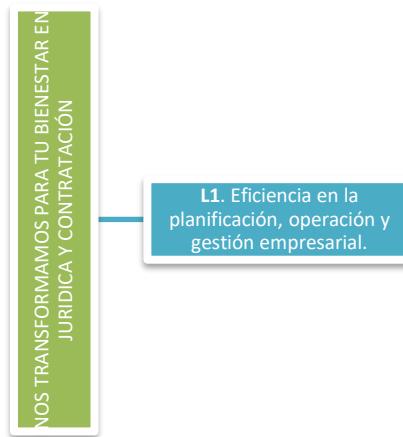
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm
Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Nuestro programa de NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN JURIDICA Y CONTRATACIÓN, se encuentra compuesto por 1 meta estratégica, direccionada al cumplimiento de las líneas y los objetivos estratégicos determinados en nuestro Plan.

Las actividades que se contemplan en este Programa serán desarrolladas con el fin de medir la gestión y cumplimiento.

LINEA ESTRATEGICA

L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.



OBJETIVO ESTRATEGICO

OB1. Garantizar una excelente Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores.

Nº.	METAS	RESPONSABLES	MEDICION	2020	2021	2022	2023
1	Controlar los procesos judiciales en donde se identifique el estado de los procesos	Oficina Jurídica y de Contratación	Estado de la totalidad de los procesos judiciales	1	1	1	1

11 ASIGNACION PRESUPUESTAL POR PROGRAMAS

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020

Atención:

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 28-28 Barrio La Candelaria
Sede Administrativa



(037) 655 0058 Ext. 109

servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

@Piedecuestana_

@PiedecuestanaESP

Piedecuestana_ESP

PROGRAMA	NOS EN	PRESUPUESTO ASIGNADO CUATRIENIO		2020
PROGRAMA TRANSFORMAMOS ACUEDUCTO	NOS EN	27.126.646.517,32	6.781.661.629.33	
PROGRAMA TRANSFORMAMOS EN ALCANTARILLADO	NOS EN	46.478.745.913,32	1.1619.686.478.33	
PROGRAMA TRANSFORMAMOS EN ASEO	NOS EN	14.448.696.309,32	3.612.174.077.33	
PROGRAMA TRANSFORMAMOS EN LA GERENCIA	NOS EN	1.033.476.940.00	258.369.235.00	
PROGRAMA TRANSFORMAMOS EN COMERCIAL	NOS EN	363.794.140.00	90.948.535.00	
PROGRAMA TRANSFORMAMOS EN PLANEACIÓN	NOS EN	3.018.162.352.00	754.540.588.00	
PROGRAMA TRANSFORMAMOS EN DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	NOS EN Y	25.149.555.864.00	6.287.388.986.00	
PROGRAMA TRANSFORMAMOS EN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	NOS EN Y	1.676.638.360.00	419.159.590.00	

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



12 SEGUIMIENTO Y EVALUACION

Para el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, sigue los lineamientos trazados en el Plan de Acción, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, la Resolución 906 de 2019, Decreto 1499 de 2017, la norma ISO 9001:2015, entre otros, por los cuales se establecen los Indicadores Mínimos de Gestión.

Con base en lo anterior, la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, hace seguimiento a las metas establecidas en el Plan de Acción mediante:

- Seguimiento a Indicadores
- Comités Estratégicos o de Gerencia y/o MIPG
- Auditorías internas y externas
- Revisión por la Dirección
- Informes de Contraloría
- Ejecución Presupuestal
- Estados financieros
- Seguimiento por Control Interno

Siendo el resultado de la compilación de la información suministrada por las diferentes áreas responsables de la ejecución de actividades correspondientes al proceso.

El sistema de seguimiento se apoya en instrumentos de medición y seguimiento, que permitirán conocer el logro de los resultados trazados a través de los Programas con sus respectivas metas y actividades que estructuran el Plan de Acción formulado.

El cumplimiento de las metas que conforman los Programas establecidos, será la base para la evaluación del cumplimiento del Plan de Acción de la empresa, el cual podrá hacerse de manera anual y con base en los indicadores propuestos en los programas, las metas asociadas a ellos y el porcentaje de cumplimiento en el periodo evaluado.

Control interno puede realizar seguimiento de manera permanente mediante para verificar el cumplimiento de metas y validación de datos utilizados para el cálculo de indicadores.

ANEXO 1 MATRIZ PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGICO DE LA EMPRESA

ANEXO 2 MAPA DE RIESGOS DE LA EMPRESA

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP @Piedecuestana_ESP				

CAPITULO II PLAN DE GESTION Y RESULTADOS – PGR

1 CONTEXTO DEL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS – PGR

Como se menciona en el numeral 7 aspectos legales del presente documento, la planeación estratégica se establece como parte esencial en las empresas de servicios públicos domiciliarios, según la ley 142 en el artículo 52 modificado por el artículo 7 de la ley 689 de 2001 define que: "Artículo 52. Concepto de control de gestión y resultados. El control de gestión y resultados es un proceso, que, dentro de las directrices de planeación estratégica, busca que las metas sean congruentes con las previsiones".

Las comisiones de regulación definirán los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras. Así mismo, establecerán las metodologías para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Para el diseño de esta metodología, las comisiones de regulación tendrán un plazo de un año contado a partir de la vigencia de la presente ley.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios deberá adoptar las categorías de clasificación respectivas que establezcan las comisiones de regulación y clasificar a las personas prestadoras de los servicios públicos sujetas a su control, inspección y vigilancia dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de la clasificación por parte de cada una de las comisiones de regulación.

PARÁGRAFO. Las Empresas de Servicios Públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación de acuerdo con el inciso anterior".

A partir de la ley 142 de 1994 las empresas de servicios públicos domiciliarios independiente de su naturaleza pública o privada deben ser sostenibles desde los aspectos financieros, técnicos y administrativos, por tal razón han definidos desde el Viceministerio de Agua y saneamiento, la Superintendencia de Servicios Públicos, Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico, diferentes mecanismos y metodologías para la planificación, evaluación y gestión de resultados, donde siempre coincide la forma de evaluación mediante indicadores, evaluación del nivel de riesgo de las empresas prestadoras y la Realización del PGR. Contenidos en las Resoluciones CRA 12 de 1995, CRA 18 de 1996, CRA 16 de 1997, CRA 201 de 2001 y CRA 315 de 2005, CRA 906 de 2019.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

⬇️ @PiedecuestanaESP

⬇️ Piedecuestana_ESP

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

Así mismo el marco normativo tarifario establece la planificación mediante los planes de inversión, indicadores de gestión y establece estándares de servicio los cuales serán herramientas para medición del cumplimiento de las empresas frente a todas sus partes interesadas.

En el presente capítulo se describe el contenido del Plan de Gestión y Resultados adoptando los principios normativos.

2 ALCANCE DEL PGR

La resolución 906 de 2019 establece criterios para la Planificación y evaluación de Gestión y Resultados para los servicios de acueducto y alcantarillado; sin embargo, las resoluciones mencionadas en el numeral anterior establece un PGR para el servicio de aseo y sus componentes. Adicional a esto y para un mejor ejercicio de planeación, así como para un mejor control y evaluación se establece un PGR unificado para los servicios de Acueducto Alcantarillado y Aseo, definiendo metas a corto 5 años, mediano 10 años y largo plazo 15 años.

Los programas definidos en el marco estratégico se dan para un lapso de 4 años, sin embargo, es importante aclarar que los programas que son medidos mediante las resoluciones del PGR, se extiende sus metas hasta 15 años y presentan en la matriz correspondiente.

3 ENFOQUE GENERAL DEL PGR

3.1 PLANEACION ESTRATEGICA.

La resolución CRA 906 de 2019 así como las resoluciones anteriores para el caso de Acueducto y Saneamiento básico fueron construidas tal como se menciona en documento anexo resolución 906 de 2019:

(...)De acuerdo a lo mencionado Teniendo en cuenta que, "la planificación estratégica es un proceso que antecede al control de gestión, el cual permite hacer el seguimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión. Cubre aspectos de carácter macro que involucran el mediano y largo plazo y apoya la identificación de cursos de acción para materializar las prioridades institucionales" (Armijo, 2011); el Plan de Gestión y Resultados (PGR) se constituye en el instrumento de planeación estratégica y de gestión de riesgos de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado; en donde, el PGR deberá propender por articular todos los demás instrumentos de control de gestión que la Ley 142 de 1994 ha dispuesto, tales como: Programas de gestión, Planes y programas para resolver deficiencias y Planes de

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



• (037) 655 0058 Ext. 109

• servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

• @Piedecuestana_

• @PiedecuestanaESP

• Piedecuestana_ESP

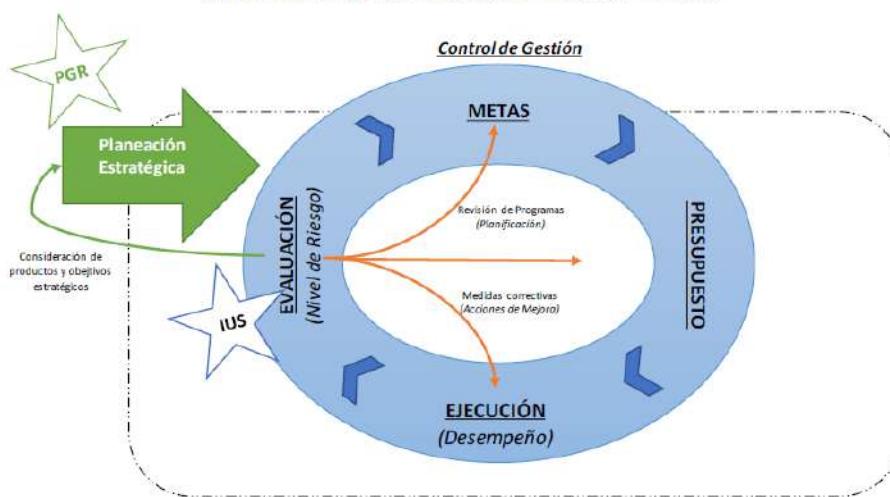
Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa

recuperación; constituyéndose así, en una herramienta para el autocontrol de las personas prestadoras.

En la siguiente ilustración, se muestra el enfoque general del proyecto, en donde se parte del vínculo entre la Planificación Estratégica y el Control de Gestión, quedando claro que el proceso de establecimiento de objetivos es la base para la identificación de las metas y la programación de actividades que serán monitoreadas en el ciclo de programación – formulación – ejecución presupuestaria y evaluación de la gestión de todas las personas Prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado. (...)

Ilustración 3. Enfoque General del Control de Gestión.



Fuente: Documento de Trabajo Resolución CRA 906 de 2019

Con este nuevo enfoque, el PGR se constituye en una herramienta de la alta gerencia para: i) planeación, ii) medición de la ejecución, y iii) para el monitoreo y control de todos los elementos que determinan la gestión y resultados de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado (...)

3.2 EVALUACION DE LA GESTION DEL PGR

La Ley 142 de 1994, establece en su artículo 2 que el Estado intervendrá en los servicios públicos para, entre otros, lograr los siguientes fines:

- Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.
- Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios.
- Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP @Piedecuestana_ESP				

- d) Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan; v) prestación eficiente.
- e) Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios.

4 ESTRUCTURA DEL PGR ALINEACION CON EL PLAN ESTRATEGICO

Piedecuestana de Servicios ha realizado un ejercicio consciente de planeación estratégica, el cual se realizó mediante la metodología de mesas de trabajo y comités, de los cuales sale como resultado el direccionamiento estratégico definiendo lo siguiente:

- Misión
- Visión
- Política Integral
- Líneas estratégicas
- Objetivos estratégicos
- Mapa estratégico
- Mapa de proceso
- Matrices de Diagnósticos – DOFA
- Valores Institucionales
- Estudio de la situación actual de cada servicio
- Programas de acción.

La descripción de cada uno de los componentes se encuentra contenida en el Capítulo I.

Por tanto, no será necesario definir nuevamente en el presente capítulo lo que se establece como estructura del PGR en las resoluciones CRA 12 de 1995, CRA 18 de 1996, además que será soporte disponible para cumplimiento de las resoluciones CRA 201 de 2001, CRA 315 de 2005 y CRA 906 de 2019.

Teniendo en cuenta las dimensiones evaluadas de acuerdo a las resoluciones mencionadas la Empresa adelantó un proceso de alineación de las dimensiones del PGR y el marco estratégico definido, el cual da como resultado la siguiente gráfica:

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

🌐 @PiedecuestanaESP

✉️ Piedecuestana_ESP

Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



5 CLASIFICACION DE NIVEL DE RIESGO.

5.1 NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

La Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento básico, tiene establecido se establece un Indicador Único Sectorial (IUS), que mida el nivel de riesgo, características y condiciones de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado de un Área de Prestación de Servicio (APS) y/o un mercado regional para dichos servicios.

El Indicador Único Sectorial (IUS) está conformado por ocho (8) dimensiones o áreas de evaluación, cuya estructura permite que, ante nuevas disposiciones de carácter normativo o regulatorio, sea posible actualizar, incluir o eliminar indicadores en cada una de las dimensiones sin alterar la configuración general del mismo. De acuerdo a la siguiente gráfica:

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



• (037) 655 0058 Ext. 109

• servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

• @Piedecuestana_

• @PiedecuestanaESP

• Piedecuestana_ESP

Atención:
Lunes a Viernes
7:30 am a 11:30 am
1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
Sede Administrativa



Fuente: Documento de Trabajo resolución CRA 906 de 2019

Como parte del marco estratégico dentro de las líneas de Diversificación e innovación y a conveniencia del plan de crecimiento y expansión en la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS ESP se crea la dimensión de NUEVOS NEGOCIOS, esta dimensión NO hace parte del Indicador Único Sectorial a Reportar a los entes de control.

El IUS corresponde a un indicador multidimensional que, permitirá la evaluación de diversas áreas fundamentales para garantizar un efectivo control de gestión empresarial, es decir, para hacer cumplir los objetivos de quienes prestan los servicios públicos con sus fines sociales y su mejoramiento estructural.

Así mismo, permitirá determinar el nivel de desempeño del prestador frente a los objetivos de política pública y regulación, como medida de reducción o mitigación de un potencial riesgo frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado mediante la siguiente tabla:

Zona de Riesgo	Puntaje IUS	Clasificación de Nivel de Riesgo	Efecto
Inaceptable	0 ≤ IUS ≤ 30	Riesgo alto	Indica que los requisitos mínimos no han sido cumplidos, lo que señala una grave deficiencia en su desempeño, que requiere de una acción correctiva prioritaria.
Importante	30 < IUS ≤ 60	Riesgo medio alto	Advierte un riesgo para la persona prestadora debido a su posible intervención por parte de la SSPD y a su vez, un riesgo en la prestación de los servicios, por incumplimiento de un gran número de indicadores y parámetros necesarios, relacionados con la correcta prestación de los servicios.
Moderado	60 < IUS ≤ 80	Riesgo medio	Se verificará la causa del resultado por dimensión y por indicador para hacer su respectivo control y seguimiento. Debido a que la aprobación de cada una de las dimensiones es una condición necesaria para un desempeño efectivo.
Tolerable	80 < IUS ≤ 90	Riesgo medio bajo	Evidencia que existen aspectos a fortalecer por parte de la persona prestadora, en lo relacionado con la prestación de los servicios.
Aceptable	90 < IUS ≤ 100	Riesgo bajo	Refleja una práctica sobresaliente para la persona prestadora. Este nivel de riesgo refleja una calificación intermedia entre el cumplimiento de los requisitos mínimos de cumplimiento y la aplicación y/o aprobación de los indicadores y de las dimensiones.

Fuente: Resolución 906 de 2019

Indicador Único Sectorial (IUS)

- ✓ Mide el nivel de riesgo.
- ✓ características y condiciones.
- ✓ Determina el nivel de desempeño del prestador frente a los objetivos de política pública y regulación.

Gestión de Riesgos

- ✓ Riesgo Estratégico
- ✓ Riesgos de Imagen
- ✓ Riesgos Operativos
- ✓ Riesgos Financieros
- ✓ Riesgos de Cumplimiento
- ✓ Riesgos de Tecnología

Piedecuestana de Servicios Públicos ESP adopta la metodología mediante acuerdo de la entidad tarifaria local, el IUS resultante de la aplicación de la metodología establecida en la resolución CRA 906 de 2019 así como las acciones de mejora en caso de presentarse y las

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109	servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co	@Piedecuestana_	@PiedecuestanaESP	@Piedecuestana_ESP

metas proyectadas a corto, mediano y largo plazo se presentarán para aprobación por parte de junta directiva.

5.2 NIVEL DE RIESGO ASEO

De acuerdo a la resolución CRA 315 de 2005 El riesgo para el servicio público de aseo se obtiene de la combinación del agregado financiero con el agregado técnico operativo, es decir, así:

- Rango I: Cuando el indicador correspondiente se encuentra en el nivel superior de desempeño.
- Rango II: Cuando el indicador correspondiente se encuentra en un nivel intermedio de desempeño.
- Rango III: Cuando el indicador correspondiente se encuentra en un nivel inferior de desempeño.

IFA	ITOAS	RIESGO AS
III	I	ALTO
II	III	ALTO
III	II	ALTO
III	III	ALTO
II	II	MEDIO
I	III	MEDIO
I	I	BAJO
II	I	BAJO
I	II	BAJO

Fuente: Resolución CRA 315 de 2005

Piedecuestana de Servicios Públicos ESP ha venido aplicando la metodología de la resolución 315 de 2005 para el caso de aseo, el nivel de riesgo resultante del cálculo de indicadores, así como las acciones de mejora en caso de requerirse y las metas proyectadas a corto, mediano y largo plazo se presentarán para aprobación por parte de junta directiva.

5.3 LINEAS BASE Y DEFINICION DE METAS DEL PGR

Con el fin de realizar un ejercicio de prospección consciente, definir metas a corto, mediano y largo plazo y con el fin de diligenciar el tablero de planificación estratégica de acuerdo a la resolución 906 de 2019 se construyeron fichas de indicadores, estas fichas contienen identificación de las dimensiones y subdimensiones, fórmulas de cálculo, dato de línea base y metas en los plazos establecidos, de acuerdo a la siguiente gráfica:

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
					Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

🌐 @PiedecuestanaESP

🌐 Piedecuestana_ESP

		FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR																																										
				Código: GG-GR.PE01-100.F01																																								
				Versión: 0.0																																								
PERÍODO DE PLAN ESTRATEGICO (Plan de Gestión y Resultados)		2019-2023 (2020-2035)		Origen	Resolución CRA 906 de 2019																																							
Dirección Responsable de Cumplimiento del Indicador				Responsable	Diligenciamiento de la ficha																																							
Dimensión	D.1 Calidad del servicio CS	Subdimensión	CS.1 CALIDAD EL AGUA POTABLE																																									
Indicador	CS.1.1 Índice de reporte y calidad el agua potable - IRCAP																																											
Definición	El IRCAP refleja si el prestador reporta la información de calidad de agua potable suministrada y si esta es apta para el consumo humano, con base en el promedio de los valores mensuales del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA).																																											
Justificación	La gestión y resultados de una persona prestadora debe contar con una evaluación del riesgo del servicio público domiciliario de acuerdo en aspectos referentes a la calidad del agua potable entregada a los usuarios, la cual está asociada a problemas de salud pública y a los riesgos estratégico y de cumplimiento del prestador.																																											
Nivel de Análisis	Área de prestación del servicio APS.																																											
Periodo de Evaluación	Año fiscal.																																											
FORMULA	$\text{IRCAP} = \frac{\sum_{i=1}^m \text{RCAP}_i}{m}$ <p>Donde: IRCAP: Índice de Reporte y Calidad de Agua Potable, redondeado a dos (2) cifras decimales. i: Mes del período de evaluación en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, donde $i = \{1, 2, 3, \dots, m\}$. m: Número de meses en los que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto durante el período de evaluación (año fiscal). Si el servicio se prestó durante todo el período de evaluación, m corresponderá a 12. RCAP_i: Reporte y calidad de agua potable para el mes i, de acuerdo con:</p> $\text{RCAP}_i = \begin{cases} 1 & \text{si } \text{IRCA}_i \leq 5\% \\ 0 & \text{si } \text{IRCA}_i > 5\% \text{ y/o no se reporta la información} \end{cases}$ <p>IRCA: índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (IRCA) por persona prestadora del mes i, de acuerdo con los artículos 13 y 14 de la Resolución 2115 de 2007, y el reporte de estos de acuerdo con los artículos 21, y 22 de la misma, o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare. En todo caso, a falta de información en el mes i el valor de esta variable será igual a cero (0).</p> <p>La frecuencia de medición del IRCA i deberá corresponder a aquella definida por la Resolución 2115 de 2007, o aquella que la modifique, adicione, sustituya o aclare.</p>																																											
Fuente de información de los datos	El IRCA corresponde la reportado al SUI y calculado mensualmente, con muestras de control de la red de distribución, por la persona prestadora en un laboratorio autorizado de acuerdo con lo establecido en el artículo 27 del decreto 1575 de 2007 del Ministerio de Salud y Protección social, o aquella que modifique, adicione, sustituya o aclare. En caso de que la persona prestadora pertenezca al segmento de pequeños prestadores o prestadores rurales, no reporte al SUI dicha información, se empleará la información de muestras de vigilancia de la red de distribución, registrada por las autoridades sanitarias en el SIVICAP.																																											
Estandar de Medición (No)	IRCAP=1		Unidad de	Adimensional ^a																																								
Normalización	<p>Para el cálculo del valor normalizado del indicador se aplicará la siguiente fórmula:</p> $\text{IRCAP Normalizado} = x \text{ IRCAP No normalizado.}$ <p>Definición de Metas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Línea</th> <th colspan="2">Corto Plazo</th> <th colspan="2">Mediano Plazo</th> <th colspan="2">Mediano Plazo</th> </tr> <tr> <th>Base</th> <th>Año 1</th> <th>Año 2</th> <th>Año 3</th> <th>Año 4</th> <th>Año 5</th> <th>Año 6</th> <th>Año 7</th> <th>Año 8</th> <th>Año 9</th> <th>Año 10</th> <th>Año 11</th> <th>Año 12</th> <th>Año 13</th> <th>Año 14</th> <th>Año 15</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.8</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>					Línea	Corto Plazo		Mediano Plazo		Mediano Plazo		Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10	Año 11	Año 12	Año 13	Año 14	Año 15	0.8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Línea	Corto Plazo		Mediano Plazo		Mediano Plazo																																							
Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10	Año 11	Año 12	Año 13	Año 14	Año 15																													
0.8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																													
Segmento	Referente de evaluación (Normalizado) Meta o estándar de Medición			Escala de Medición																																								
Todos los prestadores	100			0 a 100																																								

Fuente: Formato Sistema de Gestión de Calidad

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

⬇️ @PiedecuestanaESP

⬇️ Piedecuestana_ESP

Atención:
 Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm
 Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

Para el caso del servicio de aseo el reporte de los indicadores se realiza de acuerdo los estándares de servicio establecidos en el marco normativo aplicable.

6 COMPROMISOS DEL PGR- DIMENSIONES Y SUBDIMENSIONES

6.1 COMPROMISOS DE LA ENTIDAD

Los programas de acción descritos en el marco estratégico son acordes a los lineamientos del PGR, gran parte de las metas definidas en los programas se establecen con el fin de dar cumplimiento de indicadores definidos en los marcos normativos, así como el cálculo de las líneas bases.

PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS ESP dentro de su marco estratégico crea el lema NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR, los programas se agruparon por los procesos existentes en el sistema de gestión de calidad esto se describe en el numeral 8 del Capítulo I del presente documento.

Programa nos transformamos para tu bienestar en acueducto
 Programa nos transformamos para tu bienestar en alcantarillado
 Programa nos transformamos para tu bienestar en aseo
 Programa nos transformamos para tu bienestar en la gerencia
 Programa nos transformamos para tu bienestar comercial
 Programa nos transformamos para tu bienestar en planeación
 Programa nos transformamos para tu bienestar en dirección administrativa y financiera
 Programa nos transformamos para tu bienestar en jurídica y contratación

Con el fin de alinear los programas y actividades que deben realizarse para cumplir con las metas definidas, dentro de cada programa se definieron objetivos y actividades, las cuales fueron alineadas con las dimensiones y subdimensiones que permitan construir los respectivos tableros de planeación. Ver Anexo 1.

6.2 COMPROMISOS CON OTRAS AUTORIDADES

La PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS, por tener una naturaleza jurídica pública se encuentra vigilada por la contraloría, Departamento de la Función Pública, Contaduría General.

Los compromisos frente a la contraloría se encuentran descritos en los programas de acción que, para el caso, las actividades descritas son parte del plan de acción reportado a dicha entidad. Numeral 9 Capítulo I

Frente al Departamento de la función pública la empresa tiene el compromiso de la implementación del Modelo Integrado de la Función pública el cual se describe en el 8.4 del Capítulo I. las actividades a desarrollar para MIPG se encuentran contenidas en el

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	21/04/2020	Gerente	28/07/2020	Junta Directiva	31/08/2020



📞 (037) 655 0058 Ext. 109

✉️ servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co

🐦 @Piedecuestana_

🌐 @PiedecuestanaESP

🌐 Piedecuestana_ESP

Lunes a Viernes
 7:30 am a 11:30 am
 1:30 pm a 5:30 pm

Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria
 Sede Administrativa

programa de NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

Los compromisos adquiridos frente a la contaduría general de la nación y otras entidades de este orden han sido aprobados por parte de la junta directiva en el ejercicio de estricto cumplimiento.

Para el caso de compromisos con autoridades concernientes a Servicios Públicos Domiciliarios y que son adquiridos para el cumplimiento de las metas tales como:

Secretaría de Salud, Corporaciones autónomas, Alcaldía Municipal, estos serán anexos del PGR como se establece en la resolución 906 de 2019.

7 RESULTADOS DEL PGR

Del ejercicio de Planeación estratégica y la estructuración del PGR se obtienen los siguientes resultados de acuerdo a lo que se mencionado en los numerales anteriores:

1. Matriz de programas y dimensiones Anexo 1.
2. Compromisos para el cumplimiento de metas con otras autoridades de acuerdo al plan de acción y programas definidos en el Capítulo I.
3. Plan de Expansión y crecimiento: Este plan se encuentra contenido como actividad del programa NOS TRANSFORMAMOS PARA TU BIENESTAR EN GERENCIA y dada la complejidad e impacto para la empresa se realizará bajo los lineamientos anteriores, con aprobación posterior a la adopción del marco estratégico y estructura del PGR.

Los tableros de control de la planeación, tablero de acciones de mejora y tablero de control de acciones de mejora son resultados posteriores de las evaluaciones, seguimiento y actualizaciones correspondientes

8 SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PGR

Para el caso de realizar seguimiento y evaluación del PGR además de los mecanismos establecidos en el numeral 12 del Capítulo I, se adopta el seguimiento mediante junta directiva de forma semestral y anual, realizando en estos periodos el cálculo del IUS y los indicadores de ASEO, además de las respectivas actualizaciones y reportes de acuerdo a la normatividad vigente.

ELABORÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 21/04/2020	REVISÓ Gerente	FECHA 28/07/2020	APROBÓ Junta Directiva	FECHA 31/08/2020
 Atención: Lunes a Viernes 7:30 am a 11:30 am 1:30 pm a 5:30 pm Cra 8 # 12-28 Barrio la Candelaria Sede Administrativa	(037) 655 0058 Ext. 109 servicioalcliente@piedecuestanaesp.gov.co @Piedecuestana_ @PiedecuestanaESP @Piedecuestana_ESP				

En los comités estratégicos se realizará seguimiento de los indicadores, actividades, y cronogramas de manera mensual con fin de ejercer un control eficiente, plantear y ejecutar las mejoras pertinentes antes de presentación a la junta.

Control interno puede realizar seguimiento de manera permanente mediante para verificar el cumplimiento de metas y validación de datos utilizados para el cálculo de indicadores.

HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	24 de julio de 2020

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
	Edwin Gómez Rodríguez	Profesional Universitario en SIG
	Yamile Susana Galvis Rizo	Asesora Externa en Servicios Públicos Domiciliarios
Revisó	Leonardo Dueñas Gómez	Jefe Oficina de Planeación Institucional
	Gabriel Abril Rojas	Gerente
Aprobó	Junta Directiva	Acuerdo Junta Directiva