

"Lo Público Puede Ser lo Mejor"

PLAN ESTRATÉGICO

2016 - 2019



eaau

empresa de acueducto y alcantarillado de villavicencio e.s.p.



empresa de acueducto y alcantarillado de villavicencio e.s.p.

PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO-ESP.

“LO PÚBLICO PUEDE SER LO MEJOR” 2016-2019.

Plan Estratégico 2016 - 2019



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| QUIENES SOMOS | 6 |
| 1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES EMPRESARIALES..... | 7 |
| 2. POLÍTICAS EMPRESARIALES..... | 8 |
| 3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS..... | 11 |
| 4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | 12 |
| 5. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS..... | 14 |
| 1. IMPLEMENTAR EL PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL..... | 14 |
| 2. INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS | 14 |
| 3. AUNAR ESFUERZOS PARA LA CONSECUCCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS | 15 |
| 4. ADMINISTRAR EFICIENTEMENTE LAS FUENTES Y EL USO DE LOS RECURSOS CON EL FIN DE GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS Y SU CORRECTA EJECUCIÓN. | 16 |
| 5. DISMINUIR EL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA | 17 |
| 6. MEJORAR LA CALIDAD, CONTINUIDAD, COBERTURA Y PRESIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO. | 18 |
| 7. MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO..... | 18 |
| 8. MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO PLUVIAL..... | 19 |
| 9. DAR CUMPLIMIENTO AL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS..... | 19 |
| 10. DISMINUIR LA CARTERA MOROSA DE LA EMPRESA..... | 20 |
| 11. CONSOLIDAR UN TALENTO HUMANO COMPETENTE CON VOCACIÓN DE SERVICIO Y ORIENTACIÓN AL LOGRO QUE TRABAJE EN CONDICIONES SEGURAS..... | 20 |
| 12. OPTIMIZAR LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA, MAQUINARIA Y EQUIPOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS..... | 21 |
| 6. MAPA ESTRATÉGICO..... | 22 |
| 7. METAS-TABLEROS DE CONTROL EMPRESARIAL..... | 23 |
| 8. ALINEACIÓN ESTRATÉGICO CON EL PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO..... | 27 |

INTRODUCCIÓN

El sector de los servicios públicos en Colombia cada día tiene mayor participación en la economía nacional, lo que ha permitido acometer importantes programas de ampliación e infraestructura. Para el municipio de Villavicencio, en los últimos 4 años se realizaron inversiones en el sector de agua potable y saneamiento básico cercanos a los 178 mil millones, optimizando 38.235 metros en redes de acueducto, 24.488 metros en redes de alcantarillado sanitario y construyendo 13.557 metros en alcantarillado pluvial. Esto permitió un crecimiento de cobertura promedio del 32,5%, al pasar de 81.481 usuarios a 107.001 usuarios en acueducto, y en alcantarillado de 83.458 a 111.620, manteniendo una continuidad del servicio de acueducto de 94,15%, con un IRCA promedio del 0,19%.

Uno de los retos de esta administración es continuar creciendo como empresa pública patrimonio de los villavicenses, buscando con ello consolidarla financiera, administrativa y técnicamente, con responsabilidad social y ambiental, demostrando que lo público con una gestión basada en metas y resultados puede generar confianza y respaldo de todos nuestros usuarios, convirtiéndola en la empresa referente de la región.

Es por ello que dentro de las metas de la nueva administración, PROGRAMA DE GOBIERNO UNIDOS PODEMOS, se contemplan: “Diseñar e implementar el Plan Maestro de Acueducto que permita la reducción del índice de agua no contabilizada a índices aceptables” y “Gestionar la culminación del Plan Maestro de Alcantarillado de Villavicencio”, proyectos con el apoyo de la administración municipal, departamental y nacional, generarían un impacto en la calidad de vida de los villavicenses, ya que con estos aprovecharíamos más nuestros recursos, a la vez descontaminaríamos los caños y ríos que atraviesan la ciudad. Con ello, estaremos dando cumplimiento a los objetivos del Plan de Desarrollo Nacional 2014-2018 TODOS POR UN NUEVO PAIS, Objetivo 5. Impulsar la planificación, actuación coherente y articulada de los sectores de vivienda, agua potable y saneamiento básico, bajo el concepto de “Ciudades Amables y Sostenibles para la Equidad” en complemento con las acciones estratégicas de movilidad urbana y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas “Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”.

Con estos lineamientos y el apoyo de todos, se creó un plan estratégico participativo, donde cada una de las personas que interactúan con la empresa, hicieron parte de la construcción, generando respeto y trabajo en equipo, conllevando responsabilidades y que éste sea nuestro punto de partida para que “LO PUBLICO SEA MEJOR”.

JUSTIFICACIÓN

De acuerdo al desarrollo urbano y económico programado para la ciudad teniendo como base su estado actual y el Plan de Ordenamiento Territorial POT vigente, la empresa diseñó un plan estratégico acorde con las expectativas y necesidades de los villavicenses, el cual generará un impacto administrativo, ambiental y financiero dando cumplimiento a la normatividad legal.

Página | 5

Para lograr cumplir con estas estrategias la empresa requiere el apoyo de todas las partes interesadas (ciudadanos, usuarios, directivos, empleados, contratistas, proveedores, entes de control, gobierno nacional, departamental y municipal), con el compromiso de mejorar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con lo cual se busca cumplir con estándares de calidad que conlleven a la satisfacción del cliente obteniendo mayores índices económicos que se traduzcan en competitividad y beneficios para nuestra ciudad.

Con este plan estratégico se busca garantizar el abastecimiento de agua potable en forma continua en toda la ciudad mediante la optimización de las redes de acueducto, generando con ello un mejor servicio con cobertura, continuidad y calidad. A la vez, mejorar la prestación del servicio de alcantarillado con un sistema de conducción idóneo para las aguas servidas y el manejo adecuado de las aguas lluvias, conservando el equilibrio entre el aprovechamiento económico de los recursos y la protección y conservación del ambiente.

QUIENES SOMOS

Somos una empresa industrial y comercial del estado del orden municipal, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado sanitario.

Página | 6

Con alrededor de 20 años al servicio de la ciudad, abastecemos una población aproximada de 400.000 habitantes, alcanzando coberturas de alrededor del 80% tanto en acueducto como en alcantarillado. En estos años de experiencia nos hemos convertido en la empresa pública más importante de la región gracias al mejoramiento en la prestación de los servicios, con inversiones superiores a los 400 mil millones en los últimos 10 años, lo que han generado progresos en los indicadores como continuidad, cobertura, presión, IRCA y nivel de satisfacción del usuario.

Somos una empresa financieramente sostenible, en crecimiento y con importantes oportunidades de nuevos negocios a nivel regional y nacional. Contamos con un objeto social amplio, no solo de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, sino de cualquier otro servicio que estemos en capacidad de prestar, tales como: distribución de gas combustible, energía, telefonía fija pública básica conmutada y telefonía móvil en el sector rural, y demás servicios de telecomunicaciones, recolección y disposición final de basuras, administración y operación de plazas de mercado, alumbrado público; así como también, desarrollar las actividades conexas o complementarias propias de todos y cada uno de estos servicios.

En cuanto a nuestra responsabilidad con el ambiente, trabajamos en disminuir o mitigar los impactos ambientales que producimos, a través de la protección y conservación del recurso hídrico. Con la implementación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos “PSMV”, buscamos el saneamiento y recuperación de dos (2) ríos importantes de la ciudad (Ocoa y Guatiquía), la recuperación de quebradas, humedales y el mantenimiento de las rondas hídricas de la ciudad. A la vez se gestiona los recursos económicos para la adquisición de predios en la microcuenca de Quebrada La Honda, principal fuente de abastecimiento, así como la recuperación forestal en áreas de influencia de nuestras fuentes. De igual manera se promueve el fortalecimiento de la cultura ambiental a colaboradores mediante la implementación de buenas prácticas ambientales.

Estamos certificados bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009 por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC- para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en todos los procesos. A la vez, tenemos acreditados los laboratorios tanto de medidores como de control de calidad de aguas, por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, en la norma ISO 17025:2005. Gracias a la implementación de estas normas, la empresa ha convertido sus procesos en ágiles, fáciles y confiables, disminuyendo las sanciones tanto de la superintendencia como de los entes de control.

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES EMPRESARIALES

MISIÓN

Somos una empresa pública prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado, que garantiza la calidad, continuidad y cobertura, trabajando unidos con talento humano comprometido, contribuyendo siempre con la conservación del ambiente y la responsabilidad social mejorando la condición de vida de nuestros clientes.



VISIÓN

En el año 2019 seremos un referente nacional en la prestación de servicios públicos domiciliarios con cobertura, calidad, competitividad, procesos innovadores y fortalecidos técnicamente con responsabilidad social, ambiental y solidez financiera.

VALORES EMPRESARIALES

RESPONSABILIDAD

Dirigimos nuestras decisiones hacia el cumplimiento de la normatividad, el cuidado del ambiente, con responsabilidad social.

HONESTIDAD

Brindamos confianza en nuestras acciones, preservando nuestro patrimonio asegurando el crecimiento de la empresa.

CALIDAD

Contamos con procesos certificados, que nos conllevan a brindar servicios con continuidad, calidad y cobertura.

RESPECTO

Escuchamos y respetamos a todos, resolviendo sus expectativas de manera adecuada.

COMPROMISO

Buscamos la excelencia y el mejoramiento continuo, orientando todos nuestros esfuerzos a la satisfacción de las partes interesadas.

3. POLÍTICAS EMPRESARIALES

AMBIENTAL: La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P., trabaja para proporcionar confianza y bienestar a sus usuarios con la prestación integral de los servicios públicos domiciliarios. De esta manera y consciente de los impactos ambientales que puede generar el desarrollo de sus actividades, la Empresa asume como responsabilidad la protección del ambiente y el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables y otros requisitos a través de la prevención de la contaminación y el uso racional de los recursos naturales en el marco de la mejora continua.

SERVICIOS: La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio ESP presta un servicio con un talento humano calificado, comprometido y con atención adecuada, dando cumplimiento a la normatividad vigente, buscando siempre la satisfacción de las partes interesadas.

CALIDAD: La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio ESP está comprometida con una gestión empresarial que busca la satisfacción del cliente, la promoción, prevención y protección de la salud y seguridad de sus trabajadores y por el cuidado del ambiente, guiados por una filosofía de mejora continua y responsabilidad social empresarial en el marco de la legislación legal aplicable y de requisitos de otra índole.

ORIENTACIÓN AL LOGRO: La empresa encamina todas las acciones al cumplimiento de los objetivos estratégicos, con un talento humano comprometido en la busca de resultados, que conlleven al crecimiento integral de la empresa, en beneficio de nuestra ciudad.

COMUNICACIONES: La empresa busca tener una comunicación respetuosa, transparente, oportuna y coherente con sus diferentes grupos de interés, a través de diversos canales de atención que nos permitan fortalecer los vínculos con nuestros usuarios e identificar oportunidades de mejoramiento continuo

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Generar mayor compromiso y bienestar laboral hacia los funcionarios en todos los niveles, a través del fortalecimiento de la cultura de potencialización y desarrollo de competencias laborales y capacitaciones periódicas, para el más alto desempeño en el cumplimiento de los objetivos misionales, con procedimientos técnicos acertados permitiendo el progreso personal adaptándose rápidamente a los cambios que se han de implementar en el mejoramiento de los procesos colectivos de la Empresa y la calidad de vida de los funcionarios.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Como empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, la EAAV E. S. P. está consciente que para favorecer la sustentabilidad del planeta y a la vez, fomentar la implementación de sus actividades de responsabilidad social empresarial, tanto internas como externas, se debe comportar como un

ciudadano corporativo responsable, capaz de adelantarse a las necesidades de la sociedad y generar soluciones que contribuyan a la armonía del entorno en el que opera, promoviendo la preservación y conservación del agua como recurso vital para la vida.

Para garantizar los principios éticos y de respeto a las personas, a los diferentes grupos de interés, a la sociedad en general y al medio ambiente, se desarrollarán acciones tendientes a:

Página | 9

- Minimizar el impacto ambiental, cumpliendo la normatividad, apoyando a las entidades gubernamentales en campañas educativas para el manejo de los residuos sólidos, así como la disminución de vertimientos de fluidos residuales que vayan a parar a las fuentes superficiales de agua que la empresa usa para su objeto social.
- Asegurar la motivación, la implicación y la participación de su talento humano en la mejora continua de la empresa en materia de RSE, estableciendo un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores en relación con el servicio prestado a la comunidad y en su entorno laboral.
- Mantener una buena relación con los usuarios, trabajando mancomunadamente para fomentar las buenas prácticas ambientales, la cultura del ahorro y el uso eficiente del agua, con lo que se garantiza su satisfacción en la prestación de nuestros servicios.
- Implicar a la comunidad y al tejido social, desarrollando un sistema de comunicación que abra espacios de diálogo con la ciudadanía y le motive sentimientos de pertenencia hacia la empresa, a través de programas y proyectos que genere reconocimiento y valoración.

COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS: Estandarizar los procesos para el plan de adquisiciones de bienes, obras y servicios para tener continuidad en los procesos de la empresa, mantener los niveles de calidad de los productos, elegir y evaluar adecuadamente los proveedores. De igual manera lograr la administración y distribución adecuada de los recursos presupuestados en el plan de adquisiciones, con el propósito de brindar mayor confianza en la información y requerimientos efectuados por cada una de las dependencias.

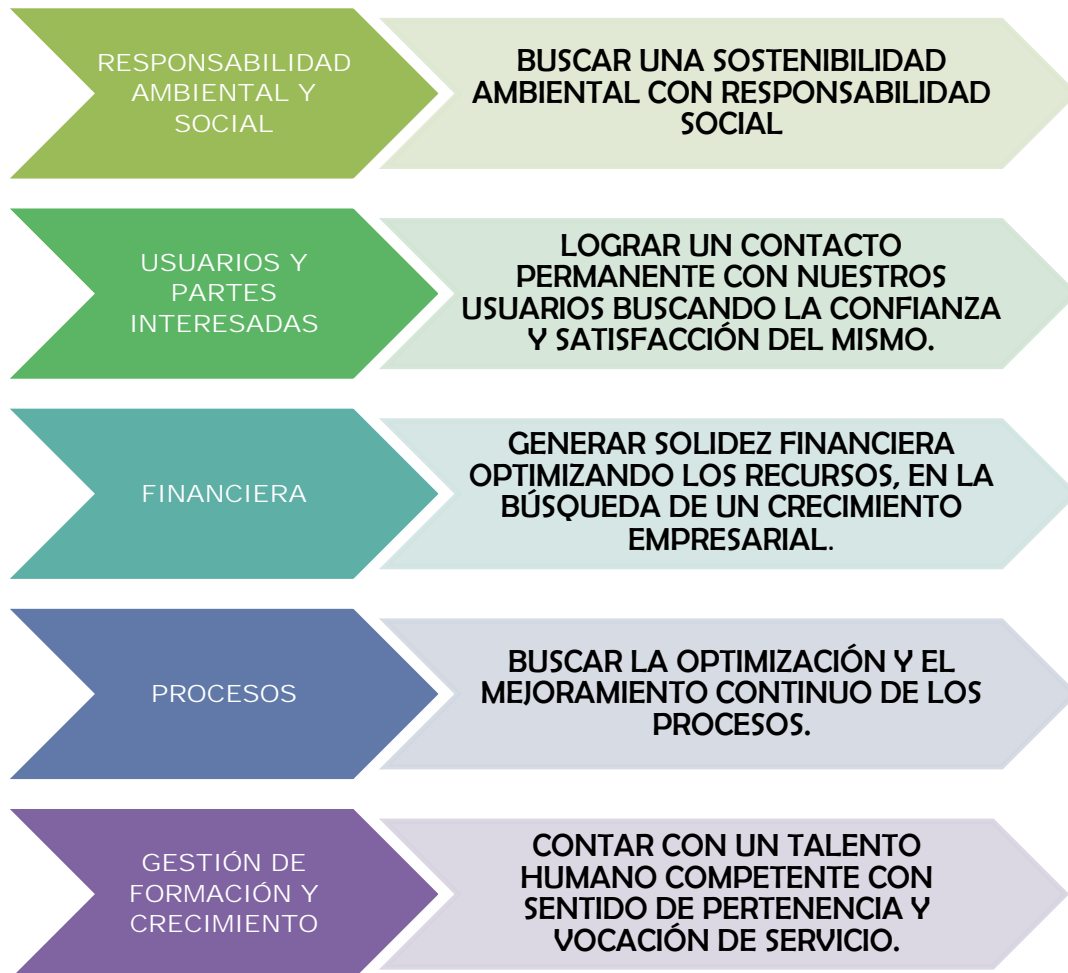
INNOVACIÓN: La empresa busca asegurar que las tecnologías más adecuadas se implementen de forma eficaz, siendo competitivos en el medio; generando beneficios y confiabilidad para los usuarios y la comunidad en general.

FINANCIERA: En cumplimiento al objeto social de la entidad, el área financiera de la EAAV administra las fuentes y el uso de los recursos con el fin de garantizar la disponibilidad de los mismos y su correcta y eficiente ejecución, teniendo en cuenta la misión, la visión, los principios éticos, los objetivos estratégicos de la empresa, la normatividad y el marco legal vigente, estas acciones están encaminadas a generar instrumentos de evaluación para facilitar la toma de decisiones en el manejo de disponibilidades de capital de trabajo, inversiones, fuentes de financiamiento, excedentes de tesorería, rentabilidad operacional y la dirección adecuada de la estructura financiera y de capital, con el propósito de lograr maximizar los rendimientos, minimizar los riesgos y alcanzar las metas y objetivos estratégicos del área y de la empresa en conjunto con la gestión, evaluación y planeación estratégica.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P. es consciente de la necesidad de proteger la salud, la vida y la integridad de sus colaboradores y usuarios, por ello, busca cumplir con las exigencias legales y reglamentarias vigentes y se compromete a gestionar la prevención de lesiones y enfermedades, a controlar los peligros identificados, desarrollar programas del SGSST, promover la mejora continua, la toma de conciencia, la formación y la participación de su personal.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO: La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio, E.S.P. está comprometida con la gestión del riesgo asociados a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y servicios complementarios; estableciendo los mecanismos necesarios para evitar, reducir, compartir y asumir los riesgos relacionados con el desarrollo de los procesos y que pudieran afectar negativamente a las personas, instalaciones, bienes y equipos, para lo cual efectuamos la identificación, análisis, valoración e intervención de los riesgos, consolidado en el mapa de riesgos garantizando el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos.

4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS



5.OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL



- 1. Implementar el programa de gestión ambiental

USUARIOS Y PARTES INTERESADAS



- 2. Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios

Página | 12

FINANCIERA



- 3. Aunar esfuerzos para la consecución de recursos financieros
- 4. Administrar eficientemente las fuentes y el uso de los recursos con el fin de garantizar la disponibilidad de los mismos y su correcta ejecución.

PROCESOS



- 5. Disminuir el índice de agua no contabilizada.
- 6. Mejorar la calidad, continuidad, cobertura y presión del servicio de acueducto.
- 7. Mejorar la prestación del servicio de alcantarillado sanitario.
- 8. Mejorar la prestación del servicio de alcantarillado pluvial.
- 9. Dar cumplimiento al plan de saneamiento y manejo de vertimientos.
- 10. Disminuir la cartera morosa de la empresa.

GESTIÓN DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO



- 11. Consolidar un talento humano competente con vocación de servicio y orientación al logro que trabaje en condiciones seguras.
- 12. Optimizar la tecnología informática, maquinaria y equipos para la gestión integral de procesos.

6. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. IMPLEMENTAR EL PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Con la creación e implementación de este objetivo la empresa busca promover la cultura ambiental en las personas que trabajan en la organización, así como a niños y personal de los diferentes colegios y empresas de la ciudad, sensibilizando sobre el ahorro y uso eficiente del agua y del sistema de alcantarillado. Además se contempla la implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA y la norma del sistema de gestión ambiental ISO 14001:2015, así como la gestión de recursos para la compra de predios en la microcuenca de la Quebrada La Honda, continuando con la reforestación y mantenimiento de esta zona de vital importancia para todos.

Meta: *Implementar en un 100% el programa de gestión ambiental.

Acciones estratégicas:

- 1.1. Realizar reforestación por compensación ambiental.
- 1.2. Implementar el plan institucional de gestión ambiental PIGA
- 1.3. Implementar y certificar el sistema de gestión ambiental bajo la norma técnica colombiana NTC-ISO-14001:2015.
- 1.4. Gestionar la adquisición de predios a través de alianzas estratégicas.
- 1.5. Capacitar a estudiantes y comunidad en general en ahorro y uso eficiente del recurso hídrico, así como del sistema de alcantarillado.
- 1.6. Elaborar los planes de gestión de riesgo de los sistemas de captación, aducción y conducción.

2. INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

Incrementar la satisfacción del cliente es una de las prioridades de esta administración, por ello se diseñaron estrategias enfocadas a mejorar la comunicación y atención de nuestros usuarios, a través de jornadas de interacción en diferentes barrios de la ciudad, buscando concientización en el pago oportuno, disminución de la cartera y socialización de la prestación del servicio, todo ello para que nuestros usuarios sientan que lo público es lo mejor.

Meta: *Incrementar la satisfacción del cliente a un 72%.

- *Mejorar el tiempo medio de atención del usuario a 10 minutos.
- *Mejorar el tiempo medio de espera del usuario a 6 minutos.
- *Índice de reclamación por facturación en un 0.30%.
- *Mejorar la eficacia respuesta de las PQR a un 95%.

Acciones estratégicas:

- 2.1 Fidelizar los usuarios a través del desarrollo de jornadas del programa de gestión social.
- 2.2 Socializar las condiciones de prestación del servicio en nuevos sectores de la ciudad en los cuales se realice ampliación de cobertura.
- 2.3 Desarrollar campañas y ampliar canales de comunicación y difusión con los usuarios, transmitiendo información oportuna.
- 2.4 Fortalecer el procedimiento de investigación de desviaciones significativas, garantizando cobros adecuados en la facturación de los servicios.

3. AUNAR ESFUERZOS PARA LA CONSECUCCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

La gerencia con el apoyo de la Junta Directiva gestionará la consecución de recursos por el orden de los 799 mil millones de pesos, durante la vigencia 2016 – 2019, contando para ello, con el concurso de la administración municipal, departamental y nacional, así como, de entidades bancarias, para viabilizar la construcción de grandes proyectos para la ciudad que se enfocarán fundamentalmente a la descontaminación de los caños y ríos que la atraviesan; con la culminación del plan maestro de alcantarillado sanitario; la contratación de los estudios y diseños de la planta de tratamiento de aguas residuales; la modernización de la planta de tratamiento de La Esmeralda y la construcción de una fuente alterna de captación de agua, para optimizar el servicio de acueducto, en especial el de la Comuna 8; y por último la disminución del índice de agua no contabilizada, mediante la intervención de las redes y la sectorización del servicio.

Meta: *Gestionar recursos por un valor de \$799 mil millones de pesos.

Acciones estratégicas:

- 3.1 Gestionar recursos financieros para la construcción de proyectos.

4. ADMINISTRAR EFICIENTEMENTE LAS FUENTES Y EL USO DE LOS RECURSOS CON EL FIN DE GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS Y SU CORRECTA EJECUCIÓN.

El enorme compromiso de la Empresa desde el área financiera es garantizar la disponibilidad, la excelente administración y ejecución de las fuentes, y el uso adecuado de los recursos. Uno de los grandes retos de esta administración es la disminución de la carga impositiva, se pretende avanzar en la planeación tributaria, con el objeto de determinar los beneficios e incentivos que en esta materia puede acceder la E.A.A.V. E.S.P., mediante una adecuada depuración contable, que contribuyan a situarla en los promedios de las empresas líderes del sector, para lo cual es necesario, contar con el asesoría de profesionales en derecho tributario y contable, facilitando la adaptación del área a los cambios que imponen en la implementación de la Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.

Otro gran reto, indispensable para alcanzar los indicadores meta, está enfocado hacia la simetría y coalición de procesos entre el área financiera y el área de cartera, ya que en este momento no existe una adecuada armonización, siendo esta una necesidad fundamental para garantizar la rentabilidad operacional de la Empresa y lograr un equilibrio entre las áreas gracias a la conciliación y depuración de las cuentas de cartera que se espera realizar con el personal adecuado.

Una de las necesidades indispensables para una correcta ejecución, administración y asignación de las fuentes y usos de los recursos, es un nuevo sistema de información, puesto que el actual (SOLIN) presenta un sinnúmero de inconsistencias que generan dificultad y riesgo para la consolidación de información integral y confiable del área y la correspondiente toma de decisiones, así mismo, se requiere agilizar el reporte oportuno del recaudo de cartera, mediante la captura en tiempo real o en línea, para tal fin, la empresa deberá, en este cuatrienio, realizar el desarrollo del software necesario para la implementación de los servicios PSE y Web Service, facilitando el pago de los servicios a través del portal web.

Con el fin de entrar en proceso de producción y aplicabilidad de las normas NIIF, se deberá emprender un proceso de reentrenamiento y capacitación de los funcionarios del área, sobre las normas y procedimientos del nuevo sistema contable, para dar cumplimiento a los requerimientos de las entidades nacionales de regulación y control.

- Meta:**
- *Disminución de la carga tributaria en un 14%.
 - *Implementación y funcionamiento del recaudo en línea en un 100%.
 - *Disminución de las diferencias entre el aplicativo de cartera y el aplicativo contable en un 100%.
 - *Información oportuna, veraz, real e integral.
 - *Reexpresión en tiempo real en un 100%.

Acciones estratégicas:

- 4.1 Realizar una adecuada planificación fiscal y depuración contable, para disminuir la carga tributaria.
- 4.2 Agilizar el recaudo en línea y la generación oportuna de los respectivos reportes.
- 4.3 Conciliar y depurar las cuentas de cartera.
- 4.4 Implementación y puesta en funcionamiento del nuevo sistema de información en el área.
- 4.5 Concluir la homologación de la contabilidad bajo normas COLGAAP, con el nuevo marco normativo NIIF y su correspondiente re-expresión en tiempo real.

5. DISMINUIR EL ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA

Uno de los grandes retos de esta administración es la disminución del índice de agua no contabilizada, para ello se focalizarán los proyectos en la actualización del catastro de medidores y la reposición y ampliación de la cobertura de equipos de medida, buscando disminuir las pérdidas comerciales. Para las pérdidas técnicas, este objetivo se complementa con el objetivo 5 Mejorar la calidad, continuidad, cobertura y presión del servicio de acueducto, en cuanto al proyecto Optimización y sectorización del sistema de acueducto, de acuerdo al plan de pérdidas.

- Meta:**
- *Disminuir el índice de agua no contabilizada a un 55%.
 - *Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado IPUF a un 20 m³-mes.
 - *30% de medidores obsoletos.
 - *95% Cobertura de Micromedición.

Acciones estratégicas:

- 5.1 Realizar catastro de medidores, como insumo para actualización de obsolescencia tecnológica.
- 5.2 Censo a predios y vinculación del servicio en sectores y viviendas sin normalizar.
- 5.3 Realizar reposición de medidores de clase metrológicas obsoletas A, B y C.
- 5.4 Ampliar cobertura en Micromedición.

6. MEJORAR LA CALIDAD, CONTINUIDAD, COBERTURA Y PRESIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.

Garantizar el servicio de acueducto con calidad, presión y continuidad, es uno de los grandes compromisos que tiene la empresa, para ello, se realizarán inversiones desde la captación, el procesamiento y tratamiento, así como operación y mantenimiento de las redes, reposición, rehabilitación y expansión de las mismas, incluida la conexión y medición.

Página | 18

- Meta:**
- *Índice de Riesgo de Calidad de Agua inferior al 5%.
 - *Población beneficiada 386 mil habitantes.
 - *Índice de continuidad del servicio a un nivel superior del 95%.
 - *Cobertura al 85%.
 - *Índice de presión entre 95%-100%.

Acciones estratégicas:

- 6.1 Gestionar recursos para la modernización de la planta de tratamiento de agua potable la Esmeralda.
- 6.2 Gestionar recursos para la construcción de una fuente alterna de abastecimiento de agua en el municipio de Villavicencio.
- 6.3 Optimización y sectorización del sistema de acueducto.

7. MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO.

Durante el cuatrienio se establece la necesidad de continuar la construcción del Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario, lo cual representa una necesidad de reposición, ampliación y mejoramiento de redes, encaminadas a la conducción de aguas servidas hasta el sitio, donde de acuerdo a los estudios y diseños se proyecte la ubicación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

- Meta:**
- *Población beneficiada 386 mil habitantes.
 - *Cobertura al 87%.

Acciones estratégicas:

- 7.1 Optimizar el sistema de Alcantarillado Sanitario de la Ciudad con renovación y reposición de redes.
- 7.2 Revisión y formulación del plan maestro del alcantarillado sanitario acorde al POT y demás normas vigentes.

8. MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO PLUVIAL.

Se continua avanzando en la construcción y mejoramiento de las redes de alcantarillado pluvial con el fin de mitigar las inundaciones en las diferentes zonas de la ciudad, estableciendo una red óptima y segura, interviniendo las redes de alcantarillado combinados que todavía existen en la ciudad, como también la reposición de redes obsoletas.

Página | 19

Meta: *Población beneficiada 386 mil habitantes.

Acciones estratégicas:

8.1 Optimizar y ampliar el sistema de alcantarillado pluvial.

9. DAR CUMPLIMIENTO AL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio ESP desde el año 2010 tiene autorizado el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV por la autoridad competente, quien estableció 30 proyectos encaminados a la construcción y puesta en marcha del plan maestro de alcantarillado sanitario, no obstante a la fecha se cuenta con un avance del 60%. En esta vigencia se quiere avanzar en un 10% llegando al final del cuatrienio al 70% de avance establecido.

Meta: *Cumplimiento del PSMV en un 70%.

Acciones estratégicas:

- 9.1 Campañas de monitoreo o caracterización de fuentes receptoras y descargas principales.
- 9.2 Elaborar los programas de uso eficiente y ahorro del agua.
- 9.3 Gestionar recursos para los estudios y diseños de una planta de tratamiento de aguas residuales.
- 9.4 Gestionar recursos para la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales.
- 9.5 Construcción de interceptores y colectores del plan maestro de alcantarillado sanitario.

10. DISMINUIR LA CARTERA MOROSA DE LA EMPRESA.

Para el cuatrienio se tiene establecido la recuperación de la cartera morosa de la empresa, donde la mayor participación correspondiente al 80,4% se concentra en edad mayor a 360 días, cartera de difícil cobro y con deuda irreal, es por ello que se buscará fortalecer el proceso de gestión y recaudo de cartera, generando un diagnóstico del estado real de la misma, con una clasificación y depuración, estableciendo la necesidad y la prioridad de poner en marcha un plan de recuperación de cartera efectivo, acertado y contundente para mitigar esta deficiencia.

- Meta:**
- *Mejorar el nivel de cartera en un 64%.
 - *Eficacia de recuperación de la cartera en un 35%.
 - *Eficacia de acuerdos de pago en un 90%.
 - *Eficacia de recaudo en un 93%.
 - *Eficacia de recaudo total en un 40%.
 - *Rotación de cartera de 60 días.
 - *Eficacia en suspensiones del 95%

Acciones estratégicas:

- 10.1 Fortalecer el proceso de gestión y recaudo de cartera.
- 10.2 Realizar las suspensiones, cortes, reinstalaciones y reconexiones de los servicios.

11. CONSOLIDAR UN TALENTO HUMANO COMPETENTE CON VOCACIÓN DE SERVICIO Y ORIENTACIÓN AL LOGRO QUE TRABAJE EN CONDICIONES SEGURAS.

La empresa cuenta con un personal altamente calificado para cada proceso, lo cual se ha fortalecido en la formalización contractual de los empleados y en la mejora de las competencias laborales. A la vez ha mejorado en los últimos años en la seguridad y salud de los trabajadores, capacitando e implementando técnicas de seguridad para la protección de todos. Es por ello que se seguirá trabajando para mejorar las competencias, actualizando el manual de funciones, e implementando el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

- Meta:**
- *Clima organizacional mayor al 85%.
 - *Cumplimiento de la ley general de archivo en un 70%.
 - *Capacitar en nivel de competencias a un 90% de los trabajadores.
 - *Índice de frecuencia de accidentalidad menor al 1%.
 - *Tasa de accidentalidad entre el 0%-2%.

Acciones estratégicas:

- 11.1 Mejorar las competencias y habilidades del personal de la empresa.
- 11.2 Implementar el programa de gestión de archivo
- 11.3 Actualizar el manual de funciones de la empresa.
- 11.4 Implementación del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo.

12. OPTIMIZAR LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA, MAQUINARIA Y EQUIPOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS.

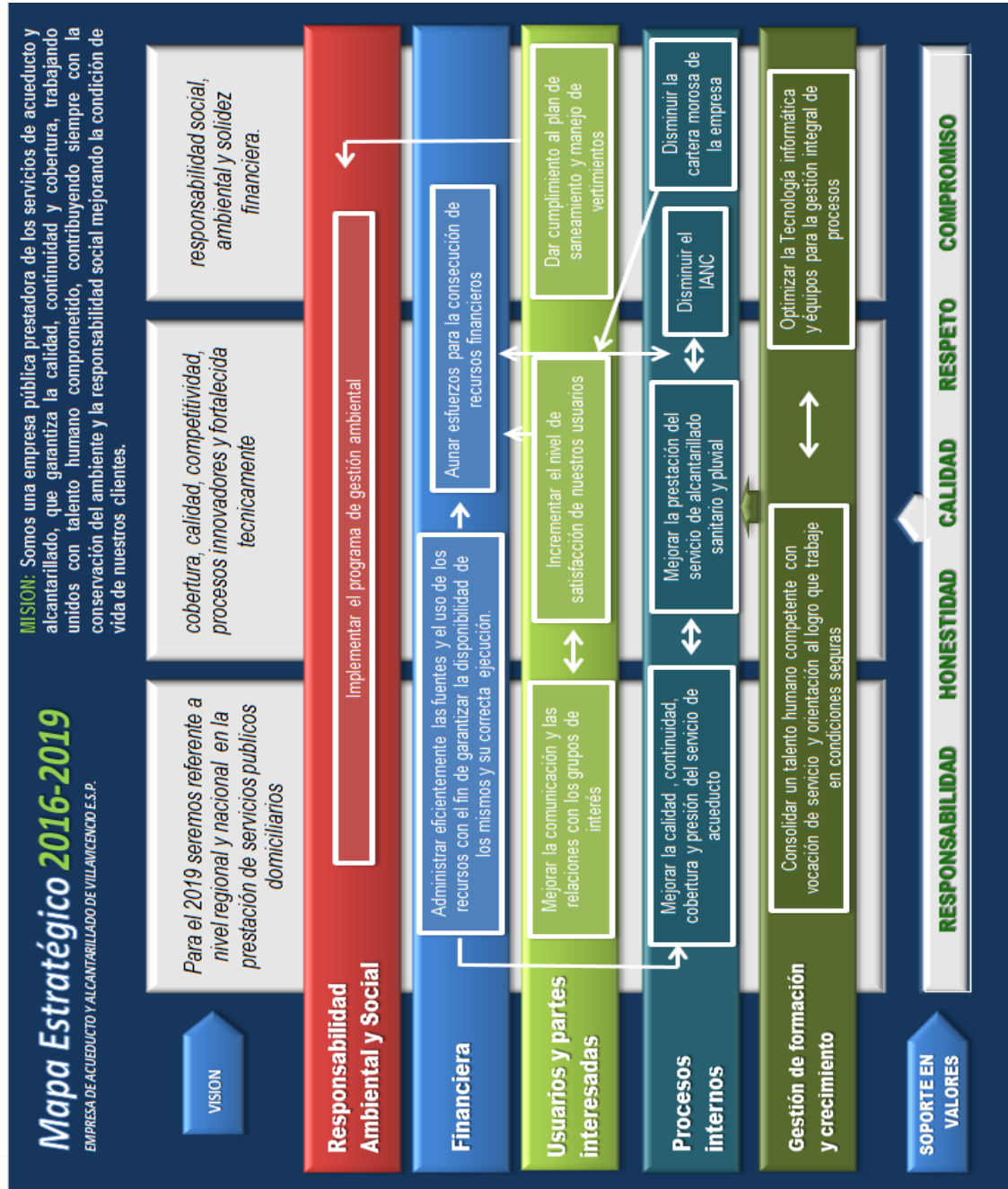
La empresa tiene un sistema de información que cuenta con fallas en la integralidad de los procesos comercial y financiero, por ello se requiere optimizar todo el sistema de información para obtener una integración real, eficiente, de calidad y veraz de todos los procesos, como el equipamiento adecuado en cada una de las áreas y dependencias para el desarrollo de los procesos y procedimientos en forma oportuna y real. Así como la adquisición de vehículos, maquinaria y equipos para la prestación de los servicios.

Meta: *Actualización tecnológica y renovación de maquinaria y equipos en un 30%.

Acciones estratégicas:

- 12.1 Adquirir e implementar el sistema de información de la empresa.
- 12.2 Adquirir maquinaria y equipos para la gestión integral de los procesos.

7. MAPA ESTRATÉGICO



8. METAS-TABLERO DE CONTROL EMPRESARIAL

| RESPONSABILIDAD AMBIENTAL Y SOCIAL: Buscamos una Sostenibilidad Ambiental con Responsabilidad Social | | META | | | | |
|---|---|------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | | Indicador | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| OBJETIVO | Implementar el programa de gestión ambiental | Programa | 20% | 40% | 70% | 100% |
| Acción estratégica | Realizar reforestación por compensación ambiental | Hectáreas reforestadas | | 12,52 | 25,04 | 25,04 |
| | Implementar el plan institucional de gestión ambiental | PIGA | 20% | 40% | 70% | 100% |
| | Implementar y certificar el sistema de gestión ambiental bajo la norma técnica colombiana NTC-ISO-14001 | Sistema de gestión ambiental | 10% | 50% | 80% | 100% |
| | Gestionar la adquisición de predios a través de alianzas estratégicas. | Hectáreas adquiridas | | 40 | 80 | 80 |
| | Capacitar a estudiantes y comunidad en general en ahorro y uso eficiente del recurso hídrico, así como del sistema de alcantarillado. | Personas capacitadas | 3.000 | 2.000 | 2.000 | 2.000 |
| | Elaborar los planes de gestión de riesgo de los sistemas de captación, aducción y conducción. | Planes de gestión | 1 | 2 | 2 | 2 |

| USUARIOS Y PARTES INTERESADAS: Lograr un contacto permanente con nuestros usuarios buscando la confianza y satisfacción del mismo. | | META | | | | |
|--|--|--|--------|--------|--------|--------|
| | | Indicador | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| OBJETIVO | Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios | Satisfacción del cliente | 69% | 70% | 71% | 72% |
| | | Tiempo medio atenc.usuario | 12 min | 12 min | 11 min | 10 min |
| | | Tiempo medio de espera | 7 min | 7 min | 7min | 6 min |
| | | Índice de reclamación por facturación | 0% | 0% | 0% | 0% |
| | | Eficacia respuesta PQR | 93% | 94% | 95% | 95% |
| Acción estratégica | Fidelizar los usuarios a través del desarrollo de jornadas del programa de gestión social. | Programa de gestión social | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Socializar las condiciones de prestación del servicio en nuevos sectores de la ciudad en los cuales se realice ampliación de cobertura. | Socialización de prestación de los servicios | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Desarrollar campañas y ampliar canales de comunicación y difusión con los usuarios, transmitiendo información oportuna. | Campañas de comunicación | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Fortalecer el procedimiento de investigación de desviaciones significativas, garantizando cobros adecuados en la facturación de los servicios. | Procedimiento de investigación | 1 | 1 | 1 | 1 |

| FINANCIERA: Generaremos solidez financiera optimizando los recursos, en la búsqueda de un crecimiento empresarial | | META | | | | |
|---|--|----------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| | | Indicador | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| OBJETIVO | Aunar esfuerzos para la consecución de recursos financieros | Recursos financieros | \$ 20.000.000 | \$ 100.000.000 | \$ 319.000.000 | \$ 360.000.000 |
| Acción estratégica | Gestionar recursos financieros para la construcción de proyectos | Recursos financieros | 2,5% | 15% | 55% | 100% |

| FINANCIERA: Generaremos solidez financiera optimizando los recursos, en la búsqueda de un crecimiento empresarial. | | META | | | | |
|--|---|---|--|------|------|------|
| | | Indicador | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| OBJETIVO | Administrar eficientemente las fuentes y el uso de los recursos con el fin de garantizar la disponibilidad de los mismos y su correcta ejecución. | Disminución de la carga tributaria | 2% | 3% | 4% | 5% |
| | | Implementación y funcionamiento del recaudo en línea. | 80% | 100% | 100% | 100% |
| | | Disminución de las diferencias entre el aplicativo de cartera y el aplicativo contable. | 50% | 100% | - | - |
| | | Información oportuna, veraz, real y integral | SI | SI | SI | SI |
| | | Reexpresión en tiempo real | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | Realizar una adecuada planificación fiscal y depuración contable, para disminuir la carga tributaria. | Planificación fiscal y depuración contable | 1 | 1 | 1 |
| Acción estratégica | Agilizar el recaudo en línea y la generación oportuna de los respectivos reportes. | Software implementado para la web service y PSE | 80% | 100% | | |
| | Conciliar y depurar las cuentas de cartera. | Cartera depurada y conciliada | 1 | 1 | | |
| | Implementación y puesta en funcionamiento del nuevo sistema de información en el área. | Sistema de información | 70% | 100% | | |
| | Concluir la homologación de la contabilidad bajo normas COLGAAP, con el nuevo marco normativo NIIF y su correspondiente reexpresión en tiempo real. | Normas internacionales de información financiera | 100% | | | |

| PROCESOS: Buscamos la optimización y el mejoramiento de los procesos. | | META | | | | |
|---|--|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | Indicador | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| OBJETIVO | Disminuir el índice de agua no contabilizada. | Índice de agua no contabilizada | 64% | 62% | 58% | 55% |
| | | IPIUF | 24 m3-mes | 23 m3-mes | 22 m3-mes | 20 m3-mes |
| | | % de medidores obsoletos | 59% | 50% | 40% | 30% |
| | | Cobertura de micromedición | 95% | 95% | 95% | 95% |
| Acción estratégica | Realizar catastro de medidores, como insumo para actualización de obsolescencia tecnológica. | Catastro de medidores | | 1 | | |
| | Censo a predios y vinculación del servicio en sectores subnormales y viviendas sin normalizar. | Censo de predios | | 50% | 100% | |
| | Realizar reposición de medidores de clase metrológicas obsoletas A, B y C. | Reposición de medidores | | 10.000 | 10.000 | 10.000 |
| | Ampliar cobertura en Micromedición. | Medidores instalados | 11.186 | 8.000 | 8.000 | 8.000 |

| PROCESOS: Buscamos la optimización y el mejoramiento de los procesos. | | META | | | | |
|---|---|---|----------|----------|----------|----------|
| | | Indicador | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| OBJETIVO | Mejorar la calidad, continuidad, cobertura y presión del servicio de acueducto. | IRCA | <5% | <5% | <5% | <5% |
| | | Población beneficiada | | | | 300.000 |
| | | Índice de continuidad del servicio | 92% | 93% | 94% | 95% |
| | | Cobertura | 83% | 83,5% | 84% | 85% |
| | | Índice de presión | 95%-100% | 95%-100% | 95%-100% | 95%-100% |
| Acción estratégica | Gestionar recursos para la modernización de la planta de tratamiento de agua potable la Esmeralda. | Planta de tratamiento agua potable modernizada | | | 0,5 | 1 |
| | Gestionar recursos para la construcción de una fuente alterna de abastecimiento de agua en el municipio de Villavicencio. | Fuente alterna de abastecimiento de agua construida | | | | 1 |
| | Optimización y sectorización del sistema de acueducto. | Optimización del sistema de | 1.000 m | 3.000 m | 5.000 m | 6.000 m |
| | | Sectorización del sistema de acueducto | | 5 | 5 | 5 |

| PROCESOS: Buscamos la optimización y el mejoramiento de los procesos. | | META | | | | |
|---|--|--|---------|---------|---------|---------|
| | | Indicador | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| OBJETIVO | Mejorar la prestación del servicio de alcantarillado sanitario. | Cobertura de alcantarillado sanitario | 85% | 85,5% | 86% | 87% |
| | | Población beneficiada | 386.000 | 386.000 | 386.000 | 386.000 |
| Acción estratégica | Optimizar el sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad con renovación y reposición de redes. | Optimización del sistema de alcantarillado sanitario | 500 m | 2.000 m | 3.000 m | 4.500 m |
| | Revisión y formulación del plan maestro del alcantarillado sanitario acorde al POT y demás normas vigentes | Reformulación del plan maestro | 25% | 50% | 75% | 100% |

| PROCESOS: Buscamos la optimización y el mejoramiento de los procesos. | | META | | | |
|--|--|---------|---------|---------|---------|
| OBJETIVO | Indicador | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Mejorar la prestación del servicio de alcantarillado pluvial. | Población beneficiada | 386.000 | 386.000 | 386.000 | 386.000 |
| Acción estratégica: Optimizar y ampliar el sistema de alcantarillado pluvial | Optimización del sistema de alcantarillado pluvial | 500 m | 2.000 m | 3.000 m | 4.500 m |

| PROCESOS: Buscamos la optimización y el mejoramiento de los procesos. | | META | | | |
|--|--|--|-------|---------|---------|
| OBJETIVO | Indicador | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Dar cumplimiento al plan de saneamiento y manejo de vertimientos. | Cumplimiento del PSMV | 69% | 66% | 64% | 60% |
| Acción estratégica: Campañas de monitoreo o caracterización de fuentes receptoras y descargas principales. | Campañas de monitoreo o caracterización | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | Elaborar los programas de uso eficiente y ahorro del agua. | Programas elaborados | 3 | | |
| | Gestionar recursos para los estudios y diseños de una planta de tratamiento de aguas residuales. | Estudios y diseños | | | 1 |
| | Gestionar recursos para la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales. | Planta de tratamiento de aguas residuales. | | | 1 |
| | Construcción de interceptores y colectores del plan maestro de alcantarillado sanitario. | Construcción de interceptores y colectores | 500 m | 1.500 m | 2.000 m |

| GESTIÓN DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO: Contar con un talento humano competente con sentido de pertenencia y vocación de servicio. | | META | | | | |
|--|--|---------------------------|------|------|------|------|
| OBJETIVO | Indicador | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | |
| Consolidar un talento humano competente con vocación de servicio y orientación al logro que trabaje en condiciones seguras | Clima organizacional | 80% | 82% | 84% | 85% | |
| | Cumplimiento de la ley general de archivo. | 10% | 50% | 60% | 70% | |
| | Nivel de competencias | 50% | 70% | 80% | 90% | |
| | Índice de frecuencia de accidentalidad | <1% | <1% | <1% | <1% | |
| | Tasa de accidentalidad | <1% | <1% | <1% | <1% | |
| Acción estratégica: Mejorar las competencias y habilidades del personal de la empresa | Programa de capacitación | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | Implementar el programa de gestión de archivo | Programa de archivo | 25% | 50% | 75% | 100% |
| | Actualizar el manual de funciones de la empresa | Manual de funciones | 90% | 100% | | |
| | Implementación del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo | Sistema de gestión de SST | 90% | 100% | 100% | 100% |

| GESTIÓN DE FORMACIÓN Y CRECIMIENTO: Contar con un talento humano competente con sentido de pertenencia y vocación de servicio. | | META | | | |
|--|--|-------------------------------------|------|------|------|
| OBJETIVO | Indicador | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Optimizar la tecnología informática, maquinaria y equipos para la gestión integral de procesos. | Optimización tecnológica, maquinaria y equipos. | 5% | 15% | 25% | 30% |
| Acción estratégica: Adquirir e implementar el sistema de información de la empresa | Sistema de información | 100% | | | |
| | Adquirir maquinaria y equipos para la gestión integral de los procesos | Adquisición de maquinaria y equipos | 30% | 60% | 90% |

9. ALINEACIÓN ESTRATÉGICO CON EL PLAN DE DESARROLLO DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO.

| 1.9. POLÍTICA SERVICIOS PÚBLICOS CON CALIDAD | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|------------|----------------------------------|--|---|--|------------|---------------------------------|---|
| PROGRAMA | INDICADOR DE RESULTADO | LÍNEA BASE | META DE RESULTADO DEL CUATRIENIO | SUBPROGRAMA | META | INDICADOR DE PRODUCTO | LÍNEA BASE | META DE PRODUCTO DEL CUATRIENIO | OBJETIVO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA EAAV-ESP |
| (17) UNIDOS PODEMOS MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPAL | Continuidad del servicio de acueducto | 90,6% | 92% | (30) GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | (183) Gestionar recursos para la Modernización de la Planta de tratamiento de agua potable la Esmeralda. | Gestión para la Modernización de la Planta de tratamiento de agua potable la Esmeralda realizada. | 0 | 1 | Mejorar la calidad, continuidad, cobertura y presión del servicio de acueducto. |
| | Índice de Calidad del Agua IRCA | 0,2% | <5% | | (184) Gestionar recursos para la construcción de una fuente alterna de abastecimiento de agua en el municipio de Villavicencio. | Gestionar para la construcción de una fuente alterna de abastecimiento de agua en el municipio de Villavicencio realizada. | 0 | 1 | |
| | Cobertura del servicio de acueducto | 82,4% | 85% | | (185) Optimizar e intervenir las redes de acueducto del municipio de Villavicencio. | Metros lineales de redes de acueducto optimizados e intervenidos. | 800,560 | 15,000 | |
| | Índice de agua no contabilizada | 66% | 60% | | (186) Optimizar e intervenir el sistema de alcantarillado sanitario del municipio de Villavicencio. | Metros lineales del sistema de alcantarillado sanitario optimizados e intervenidos. | 538,800 | 10,000 | Mejorar la prestación del servicio de alcantarillado sanitario. |
| | Cobertura de Alcantarillado | 85% | 87% | | (187) Gestionar los estudios, diseños y construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales. | Estudios, diseños y construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales gestionadas. | 0 | 1 | Dar cumplimiento al plan de saneamiento y manejo de vertimientos. |
| | | | | | (188) Cumplir con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos -PSMV-. | Porcentaje de cumplimiento del plan. | 60% | 70% | |
| | | | | | (189) Optimizar e intervenir el sistema de alcantarillado pluvial. | Metros lineales del sistema de alcantarillado pluvial optimizado e intervenidos. | 208,270 | 10,000 | Mejorar la prestación del servicio de alcantarillado pluvial. |



eaav

empresa de acueducto y alcantarillado de villavicencio e.s.p.

