



PLAN DE ACCION

FO-GP-02

VERSION: 05-14-01-15

PAGINA: 1 DE 1

GESTION COMERCIAL VIGENCIA 2018

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	PROYECTOS ESTRATEGICOS	PROYECTOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	META	TIEMPO DE EJECUCION				INDICADOR	RESPONSABLES	ESTADO DE AVANCE			PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES	
						I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM			PENDIENTE	EJECUCION	FINALIZADO			
GESTIÓN COMERCIAL EFICAZ Y EFICIENTE	MAXIMIZAR INGRESOS	GESTIÓN EFECTIVA Y EFICIENTE DE CARTERA	OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN DE SUSCRIPTORES	Actualización del Catastro de Usuarios de EMDUPAR S.A. E.S.P	100%	X	X	X	X	No. de suscriptores actualizados/total suscriptores EMDUPAR S.A E.S.P.	GESTIÓN COMERCIAL DIVISIÓN FACTURACIÓN COLABORADOR EMPRESARIAL						
				Incrementar el numero de revisiones previas efectuadas en la crítica	20%	X	X	X	X	No. Revisiones previas ejecutadas/ No. Revisiones previas programadas							
				Disminuir el porcentaje de suscriptores facturados por promedio	10%	X	X	X	X	No Usuarios facturados por promedio/Total de usuarios facturados							
				Aumentar el número de usuarios de la empresa a través de brigadas de normalización del servicio	10%	X	X	X	X	No. Nuevos Suscriptores							
		DISMINUCIÓN DE CARTERA	Realizar brigadas de normalización de cartera en distintos sectores de la ciudad	50	X	X	X	X	Brigadas ejecutadas/Brigadas Programadas	DIVISIÓN CONTROL COMERCIAL SECCIÓN CARTERA COLABORADOR EMPRESARIAL							
			Implementación de programas de cobro coactivo	70%	X	X	X	X	% Cumplimiento	GESTIÓN COMERCIAL GESTIÓN JURÍDICA							
			Incrementar el número de suspensiones a usuarios morosos	45000	X	X	X	X	No de suspensiones ejecutadas/No. Suspensiones programadas	SECCIÓN CARTERA COLABORADOR EMPRESARIAL							
			Depuración de la cartera (prescripción, predios inexistentes, servicios no prestados)	20%	X	X	X	X	Valor Cartera depurada/Total de Cartera	COMITÉ GESTIÓN COMERCIAL COLABORADOR EMPRESARIAL							
		DISMINUCIÓN DEL INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA	Implementación del Programa de Micro y Macromedición	70%	X	X	X	X	% Cumplimiento	DIVISIÓN CONTROL DE PERDIDAS COLABORADOR							
			Incrementar el número de notificaciones de micromedición	30000	X	X	X	X	Notificaciones realizadas/Notificaciones programadas	DIVISIÓN CONTROL DE PERDIDAS							
			Creación del Taller de Medidores para ejecutar calibraciones a medidores de agua potable	80%	X	X			Porcentaje de Medidores	DIVISIÓN CONTROL DE PERDIDAS COLABORADOR EMPRESARIAL							
		ATENCIÓN A USUARIOS	ATENCIÓN EFICIENTE AL USUARIO	Actualización Contrato de Condiciones Uniformes	100%	X				% Cumplimiento	DIVISIÓN CONTROL DE PERDIDAS						
				Socialización CCU a lidres comunales	60%		X	X	X	No. De reuniones de socialización ejecutadas	GESTIÓN COMERCIAL SECCIÓN COMUNICACIONES						
				Aplicación y análisis de encuestas de satisfacción a Usuarios	2500	X	X	X	X	No encuestas realizadas/No encuestas programadas	DIVISIÓN ATENCIÓN A USUARIOS						
		CARGUE OPORTUNO DE INFORMACIÓN AL SUI	Envío de Recursos de Reposición y en subsidio de Apelación a SSPD de junio de 2017 a la fecha	100%	X	X	X	X	No. Recursos enviados/Total Recursos en mora	DIVISIÓN PQR							
			Cierre de PQR's en rezago desde 2014	100%	X	X	X	X	No. casos cerrados/Total casos en mora	DIVISIÓN PQR							
Cargue de formularios en mora al SUI	100%		X	X	X	X	No. Formularios realizados/Total formularios en mora	GESTIÓN COMERCIAL									

|

|