





Plan de Acción Estratégico										Documento Controlado									
										Código: DPC-PP-002									
										Versión: 27									
										Fecha de Emisión: 20-10-12									
										Página: 1/9									
Direccionalismo Estratégico										Vigencia									
Misión			Visión			Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación				Objetivos de Calidad									
Empresas Públicas de Armenia ESP, está comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos, para la satisfacción de las demandas ciudadanas.			Empresas Públicas de Armenia ESP, se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basada en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental, que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región.			"Empresas Públicas de Armenia ESP, trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, comprometida con: <ul style="list-style-type: none"> El mejoramiento continuo de sus procesos. La satisfacción de los clientes y partes interesadas. La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información. El cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables a su Gestión. La consulta y participación de los trabajadores y sus representantes. La prevención de: <ul style="list-style-type: none"> a. Las lesiones y deterioro en la salud, con la eliminación de peligros y reducción de riesgos, proporcionando condiciones de trabajos seguros y saludables para sus grupos de interés. b. La contaminación. 				<ul style="list-style-type: none"> Satisfacer las necesidades y superarlas expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones. Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Prestar el Servicio de Aseo satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios. Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas de Armenia ESP. Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). 									
Coherencia con el Plan de Desarrollo Municipal "Sigamos Adelante" 2016-2019										Plan de Acción Estratégico de Inversión									
Componente	Sector	Programa	Indicador de Resultado	Subprograma	Meta de Producto de Subprograma	Indicador de Producto de Subprograma	Línea base del indicador de producto del Subprograma	Línea de proyecto	Código BPPM	Nombre del Proyecto	Objetivo del Proyecto	Indicador de Producto del proyecto	Línea base del indicador de producto del Proyecto	Valor de la meta del indicador de producto del proyecto programada para la vigencia actual	Rubro Presupuestal	Fuente	Recursos asignados, en pesos en el momento presupuestal	Dirección y/o Subgerencia Responsable	
MÁS CIUDAD	Gestión Transversante	Servicios Públicos... Más Cerca de ti	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Fortalecimiento Institucional	Gestión de calidad para los servicios públicos	100%	29	Porcentaje de procesos certificados en NTC ISO 9001:2008 y NTC-GP 1000-2009 por año	100%	Ampliación y mantenimiento del Sistema Gestión Integrado	202011101	Sistema de Gestión Integrados	Avanzar en la consolidación del Sistema de Gestión Integrado de Empresas Públicas de Armenia ESP	Número de auditorías de seguimiento al Sistema de Gestión Integrado bajo la Norma NTC 9001:2015	1	1	10937010106	EPA ESP	\$ 194.000.000	Dirección de Planeación Corporativa Análisis y Mejora
					Número de diagnósticos del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social realizados	0	1	Dirección de Planeación Corporativa Análisis y Mejora											
					Número de participantes al Foro Intemacional de Calidad	NA	3	Dirección de Planeación Corporativa Análisis y Mejora											
					Número de capacitaciones programadas para el mejoramiento de las competencias del personal en el marco Sistema de Gestión Integrado	3	1	Dirección de Planeación Corporativa Análisis y Mejora											
					Número de Auditorías Internas realizadas en la Norma NTC ISO/IEC 27001 al proceso Dirección Comercial	0	1	Dirección TIC											
					Porcentaje de cumplimiento de las actividades de implementación de la Fase II de la Norma NTC ISO/IEC 27001	NA	100%	Dirección TIC											
					Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la implementación del Plan de Seguridad Vial en el marco de la NTC ISO 39001:2012	NA	100%	Subgerencia Administrativa Gestión del Recursos											
					Porcentaje de avance en la implementación de los requisitos normalizados establecidos en la Norma NTC-ISO 45001 - Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	100%	Subgerencia Administrativa Gestión del Talento Humano Oficina de Seguridad y Salud de Trabajo											
					Porcentaje de cumplimiento de las capacitaciones, sensibilizaciones y concentraciones programadas para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NTC-ISO 45001 - Seguridad y Salud en el Trabajo	100%	100%	Subgerencia Administrativa Gestión del Talento Humano Oficina de Seguridad y Salud de Trabajo											
					Número de auditorías internas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1	Subgerencia Administrativa Gestión del Talento Humano Oficina de Seguridad y Salud de Trabajo											
Porcentaje de implementación de acciones planificadas del Sistema de Gestión Ambiental para la vigencia 2020	100%	100%	Dirección de Planeación Corporativa Gestión Ambiental																
100%	30	Porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC-ISO 18001 Seguridad y Salud en el Trabajo en el cuatrienio	0%	Ampliación y mantenimiento del Sistema Gestión Integrado	202011102	Acreditación del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua	Realizar las acciones tendientes a la ampliación y mantenimiento de la acreditación en NTC ISO/IEC 17025, para el Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua.	Número de auditorías de vigilancia a los parámetros acreditados por la ONAC al Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua de EPA ESP	1	1	10937010104	EPA ESP	\$ 100.000.000	Subgerencia Técnica Laboratorio de Ensayo de Calidad del Agua					
Número de auditorías internas en la Norma NTC ISO/IEC 17025 al Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua de EPA ESP	1	1	Subgerencia Técnica Laboratorio de Ensayo de Calidad del Agua																
Número de parámetros acreditados bajo la Norma NTC ISO / IEC 17025 del Laboratorio de Ensayo de Calidad del Agua	4	4	Subgerencia Técnica Laboratorio de Ensayo de Calidad del Agua																
Número de capacitaciones en temas relacionados con metrología	2	1	Subgerencia Técnica Laboratorio de Ensayo de Calidad del Agua																
Número de equipos adquiridos para la implementación de nuevos métodos acreditados en la Norma NTC ISO/IEC 17025 (Reactivo Crítico)	2	1	Subgerencia Técnica Laboratorio de Ensayo de Calidad del Agua																

Plan de Acción Estratégico										Documento Controlado									
										Código: DPC-PP-002									
										Versión: 27									
Plan de Acción Estratégico										Fecha de Emisión: 20-10-12									
										Página: 2/9									
Direccionalidad Estratégica										Vigencia									
Misión										Visión									
Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación										Objetivos de Calidad									
Empresas Públicas de Armenia ESP, trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, comprometida con: <ul style="list-style-type: none"> El mejoramiento continuo de sus procesos. La satisfacción de los clientes y partes interesadas. La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información. El cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables a su Gestión. La consulta y participación de los trabajadores y sus representantes. La prevención de: <ol style="list-style-type: none"> Las lesiones y deterioro en la salud, con la eliminación de peligros y reducción de riesgos, proporcionando condiciones de trabajos seguros y saludables para sus grupos de interés. La contaminación. 										• Satisfacer las necesidades y superarla expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones. <ul style="list-style-type: none"> Mejorar de la infraestructura del Servicio de Acueductado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Prestar el Servicio de Aseo satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios. Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas de Armenia ESP. Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (GS - SST). 									
Coherencia con el Plan de Desarrollo Municipal "Sigamos Adelante" 2016-2019										Plan de Acción Estratégico de Inversión									
Componente	Sector	Programa	Indicador de Resultado	Subprograma	Meta de Producto de Subprograma	Indicador de Producto de Subprograma	Línea base del indicador de producto del Subprograma	Línea de proyecto	Código BPPM	Nombre del Proyecto	Objetivo del Proyecto	Indicador de Producto del proyecto	Línea base del indicador de producto del Proyecto	Valor de la meta del indicador de producto del proyecto programada para la vigencia actual	Rubro Presupuestal	Fuente	Recursos asignados, en pesos en el momento presupuestal	Dirección y/o Subgerencia Responsable	
MÁS CIUDAD	Gestión Transparente	Servicios Públicos... Más Cerca de ti	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Fortalecimiento Institucional	Gestión de calidad para los servicios públicos	1	33	Número de Laboratorios de Calibración de Medidores acreditados anualmente	1	Ampliación y mantenimiento del Sistema Gestión Integrado	202011103	Acreditación del laboratorio de calibración de medidores	Realizar las acciones tendientes al mantenimiento de la acreditación otorgada por la ONAC respecto a los requisitos de la NTC ISO/IEC 17025, para el Laboratorio de Calibración de Medidores de agua potable fra.	Número de participaciones en Ensayo de Aptitud para Laboratorios de Calibración de Medidores de Agua.	1	1	EPA ESP	\$	26.000.000	Subgerencia Técnica Laboratorio de Calibración de Medidores
													Porcentaje de cumplimiento a las capacitaciones programadas para el desarrollo de la competencia del personal	100%	100%				Subgerencia Técnica Laboratorio de Calibración de Medidores
													Número de auditorías internas en la Norma NTC ISO / IEC 17025, realizadas al Laboratorio de Calibración de Medidores de EPA ESP	1	1				Subgerencia Técnica Laboratorio de Calibración de Medidores
													Número de auditorías de evaluación a la acreditación otorgada por la ONAC al Laboratorio de Calibración de Medidores de EPA ESP	1	1				Subgerencia Técnica Laboratorio de Calibración de Medidores
													Número de Laboratorios de Calibración de Medidores acreditados bajo la Norma NTC ISO / IEC 17025	1	1				Subgerencia Técnica Laboratorio de Calibración de Medidores
	Gestión Transparente	MÁS CIUDAD	Servicios Públicos... Más Cerca de ti	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Fortalecimiento Institucional	Desarrollo de Instrumentos para la competitividad	100%	34	Porcentaje de estrategias del Plan de Medios ejecutadas por año	100%	Fortalecimiento de la imagen corporativa	202012104	Fortalecimiento de la imagen corporativa	Porcentaje de las estrategias del Plan de Comunicaciones Institucionales ejecutadas	100%	100%	EPA ESP	\$	250.000.000	Dirección Comunicaciones
													Porcentaje de aplicación de las estrategias programadas para el fortalecimiento interno y externo de la imagen corporativa	100%	100%				Dirección Comunicaciones
													Porcentaje de actividades de acompañamiento institucional e interinstitucionales de EPA ESP apoyadas y/o ejecutadas	100%	100%				Dirección Comunicaciones
													Porcentaje de cumplimiento de las actividades planificadas de Responsabilidad Social Empresarial	NA	100%				Gestión Social
													Porcentaje de cumplimiento de las actividades planificadas para la conservación, adecuación y/o mantenimiento de los bienes inmuebles de EPA ESP	70%	100%				Subgerencia Administrativa Gestión del Recursos
MÁS CIUDAD	Gestión Transparente	MÁS CIUDAD	Porcentaje de Proyectos estratégicos viabilizados	Desarrollo de Servicios y Negocios para la competitividad	100%	36	Porcentaje de requerimientos atendidos en herramientas y/o equipos de los servicios por año	100%	Apoyo logístico y desarrollo institucional	202012207	Adquisición de herramientas y equipos de los servicios	Número de contenedores metálicos de 3 yardas cubicos adquiridos	NA	15	EPA ESP	\$	169.000.000	Subgerencia de Aseo	
												Número de motocicletas adquiridos	NA	2				Subgerencia de Aseo	
												Número de Equipos de oxiacorte adquiridos	NA	1				Subgerencia de Aseo	
												Número de Equipos de soldadura autógena adquiridos	NA	1				Subgerencia de Aseo	
												Porcentaje promedio de la ejecución del Planes Estratégicos adoptados por la Dirección TIC	85%	100%				Dirección TIC	
	Gestión Transparente	MÁS CIUDAD	MÁS CIUDAD	Porcentaje de Proyectos estratégicos viabilizados	Desarrollo de Servicios y Negocios para la competitividad	100%	38	Número de fases desarrolladas para la actualización del censo de usuarios de EPA ESP en el cuatrienio	1	Modernización y soporte de sistemas de información, recursos informáticos y de comunicaciones	NA	Actualización del censo de usuarios y normalización de bases de datos	Porcentaje de cumplimiento de las acciones programadas para la actualización y aplicación del Censo de Usuarios y Normalización de la Base de Datos	100%	100%	EPA ESP	Actividades de Gestión	Actividades de Gestión	Dirección Comercial
													Número de informes consolidados de seguimiento y control al proceso de Inventario al desarrollo y cumplimiento del Contrato celebrado por EPA ESP con Frigocafé SA para la operación de la Central de Beneficio de Carnes	1	1				Dirección de Financiamiento
													Número de informes consolidados de seguimiento y control a la participación de EPA ESP en la empresa ENREVA SA, operadora de la PCH El Bosque y Sociedad ADQUISID SA ESP, operadora de servicios públicos en Tumaco y Magangué	1	1				Direcciones de: Jurídica y secretaria general y Financiamiento
													Número de análisis de la viabilidad y conveniencia del desarrollo y continuidad de inversiones por parte de EPA ESP en otros negocios	1	1				Dirección y/o subgerencias involucradas
													Número de nuevos proyectos estratégicos viabilizados	1	1				Dirección y/o subgerencias involucradas


 <div style="text-align: center;">Plan de Acción Estratégico</div>														Documento Controlado									
														Código: DPC-PP-002									
														Versión: 27									
														Fecha de Emisión: 20-10-12									
														Página: 3/9									
Direccionamiento Estratégico														Vigencia									
Misión		Visión			Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación						Objetivos de Calidad												
Empresas Públicas de Armenia ESP, está comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos, para la satisfacción de las demandas ciudadanas.		Empresas Públicas de Armenia ESP, se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basada en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental, que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región.			<p>Empresas Públicas de Armenia ESP, trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, comprometida con:</p> <ul style="list-style-type: none"> El mejoramiento continuo de sus procesos. La satisfacción de los clientes y partes interesadas. La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información. El cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables a su Gestión. La consulta y participación de los trabajadores y sus representantes. La prevención de: <ul style="list-style-type: none"> a. Las lesiones y deterioro en la salud, con la eliminación de peligros y reducción de riesgos, proporcionando condiciones de trabajos seguros y saludables para sus grupos de interés. b. La contaminación. 						<ul style="list-style-type: none"> Satisfacer las necesidades y superarlas expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones. Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Mejorar de la infraestructura del Servicio de Acueducto satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Prestar el Servicio de Asco satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios. Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas de Armenia ESP. Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (GS - SST). 												
Coherencia con el Plan de Desarrollo Municipal "Sigamos Adelante" 2016-2019														Plan de Acción Estratégico de Inversión					Vigencia				
Componente	Sector	Programa	Indicador de Resultado	Subprograma	Meta de Producto de Subprograma	Indicador de Producto de Subprograma	Línea base del indicador de producto del Subprograma	Línea de proyecto	Código BPPM	Nombre del Proyecto	Objetivo del Proyecto	Indicador de Producto del proyecto	Línea base del indicador de producto del Proyecto	Valor de la meta del indicador de producto del proyecto programada para la vigencia actual	Rubro Presupuestal	Fuente	Recursos asignados, en pesos en el momento presupuestal	Dirección y/o Subgerencia Responsable					
MÁS CIUDAD	Desarrollo Sostenible	Servicios Públicos... Más Gestión Ambiental	Porcentaje de Cumplimiento del programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua	23	Uso Eficiente y Ahorro del Agua	100%	70	Porcentaje de cumplimiento de las actividades del modelo de intervención de la cuenca alta del Río Quindío en el cuatrienio	100%	202031109	Implementación del Modelo para la conservación, recuperación y mantenimiento de la cuenca abastecedora del Río Quindío	Desarrollar las actividades programadas dentro de la implementación de modelos de intervención para la conservación, recuperación y mantenimiento de la Cuenca abastecedora del municipio de Armenia	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en la Matriz del Modelo del Intervención de la cuenca alta del Río Quindío, para la vigencia 2020	90%	100%	10939010102	EPA ESP	\$ 220.000.000	Subgerencia Técnica				
						100%	71	Porcentaje de cumplimiento de las estrategias para el control y reducción de pérdidas técnicas en el cuatrienio	86%	Control y reducción de pérdidas técnicas	202031210	Reparación y detección de fugas en infraestructura, conductos, tanques y dispositivos mecánicos	Realizar las actividades de reparación y detección de fugas en infraestructura, conductos, tanques y dispositivos mecánicos.	Número de módulos del Tanque de Carbones Reforzados.	0	2	Números de estudios de estabilidad o patología de un (1) tanque de almacenamiento de agua potable	NA	1	10939010201	EPA ESP	\$ 549.000.000	Subgerencia Aguas Gestión Distribución de Agua Potable
											202031211	Ampliación y/o optimización del sistema control Hidráulico, macromedición y telemetría.	Desarrollar las acciones de Ampliación y/o optimización del sistema control Hidráulico, macromedición y telemetría.	Porcentaje de cumplimiento de las actividades de reparación y detección de fugas en infraestructura, conductos, tanques y dispositivos mecánicos	100%	100%	Porcentaje de estaciones macromedidoras operando adecuadamente	100%	100%	10939010204	EPA ESP	\$ 670.000.000	Subgerencia Aguas Gestión Distribución de Agua Potable
														Porcentaje de válvulas de regulación operando adecuadamente	100%	100%	Porcentaje de cumplimiento de las actividades preventivas y correctivas a las válvulas reguladoras y macromedidoras, de acuerdo a lo programado	100%	100%				
						202031212	Ampliación y/o Reposición de hidrantes y válvulas	Realizar las acciones de Ampliación y/o Reposición de hidrantes y válvulas del sistema de distribución de agua, para su adecuada operación.	Número de hidrantes del sistema de distribución de agua con acciones de reposición y/o instalación que permitan la correcta operación del sistema de acueducto	41	15	Número de válvulas del sistema de distribución de agua con acciones de reposición y/o instalación que permitan la correcta operación del sistema de acueducto	34	25	10939010205	EPA ESP	\$ 120.000.000	Subgerencia Aguas Gestión Distribución de Agua Potable					
						100%	72	Porcentaje de cumplimiento de las estrategias para el control y reducción de pérdidas comerciales en el cuatrienio	100%	Control y reducción de pérdidas Comerciales	202031313	Expansión de la Micromedición Eléctrica	Desarrollar estrategias para la reducción de pérdidas comerciales	Porcentaje de cumplimiento en la instalación de acometidas domiciliarias de acuerdo a las solicitudes realizadas	96,00%	>95%	10939010301	EPA ESP	\$ 507.996.700	Subgerencia Técnica Gestión Control Pérdidas			
														Número de Medidores Instalados	8.516	9.000							
														Número de medidores retirados según la programación y enviados al laboratorio de calibración	1.234	2.000							
														Porcentaje de cumplimiento en la instalación de medidores entregados por el laboratorio de calibración después del análisis	55,96%	≥ 95 %							
														Porcentaje de Micromedición Eléctrica	97,00%	≥ 95 %							
Porcentaje de Micromedición Nominal	97,03%	≥ 95 %																					
Porcentaje de atención a las visitas técnicas solicitadas por el usuario y por la Dirección Comercial	100%	100%																					

 <div style="text-align: center;">Plan de Acción Estratégico</div>										Documento Controlado												
										Código: DPC-PP-002												
										Versión: 27												
										Fecha de Emisión: 20-10-12												
										Página: 4/9												
Direccionalismo Estratégico										Vigencia												
Misión										Objetivos de Calidad												
Visión										Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación												
<p>Empresas Públicas de Armenia ESP, está comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos, para la satisfacción de las demandas ciudadanas.</p> <p>Empresas Públicas de Armenia ESP, se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basada en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental, que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región.</p>										<p>Empresas Públicas de Armenia ESP, trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, comprometida con:</p> <ul style="list-style-type: none"> El mejoramiento continuo de sus procesos. La satisfacción de los clientes y partes interesadas. La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información. El cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables a su Gestión. La consulta y participación de los trabajadores y sus representantes. La prevención de: <ul style="list-style-type: none"> Las lesiones y deterioro en la salud, con la eliminación de peligros y reducción de riesgos, proporcionando condiciones de trabajos seguros y saludables para sus grupos de interés. La contaminación. 					<ul style="list-style-type: none"> Satisfacer las necesidades y superarlas expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones. Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Prestar el Servicio de Asco satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios. Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas de Armenia ESP. Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (GS - SST). 							
Coherencia con el Plan de Desarrollo Municipal "Sigamos Adelante" 2016-2019										Plan de Acción Estratégico de Inversión					Vigencia		2020					
Componente	Sector	Programa	Indicador de Resultado	Subprograma	Meta de Producto de Subprograma	Indicador de Producto de Subprograma	Línea base del indicador de producto del Subprograma	Línea de proyecto	Código BPPM	Nombre del Proyecto	Objetivo del Proyecto	Indicador de Producto del proyecto	Línea base del indicador de producto del Proyecto	Valor de la meta del indicador de producto del proyecto programada para la vigencia actual	Rubro Presupuestal	Fuente	Recursos asignados, en pesos en el momento presupuestal	Dirección y/o Subgerencia Responsable				
MÁS CIUDAD	Desarrollo Sostenible	Servicios Públicos... Más Gestión Ambiental	17	Porcentaje de Cumplimiento del programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua	23	Uso Eficiente y Ahorro del Agua	100%	73	Porcentaje de cumplimiento de las estrategias de racionalización del consumo interno de las sedes de EPA ESP en el cuatrienio	90%	Racionalización del consumo interno	NA	Racionalización del Consumo Interno	Diseñar e implementar estrategias orientadas a la racionalización del consumo interno de agua en las sedes de EPA ESP, y garantizar su control y seguimiento.	Número de estrategias de control de los consumos de agua de las instalaciones de EPA ESP, diseñadas e Implementadas	2	1		Subgerencia Técnica Gestión Control Perdidas			
							100%	73	Porcentaje de cumplimiento de las estrategias de racionalización del consumo interno de las sedes de EPA ESP en el cuatrienio	90%	Racionalización del consumo interno	NA	Racionalización del Consumo Interno	Porcentaje de sedes de EPA ESP con equipo de medición de agua potable	100%	100%	Actividades de Gestión	EPA ESP	Actividades de Gestión	Subgerencia Técnica Gestión Control Perdidas		
							100%	73	Porcentaje de cumplimiento de las estrategias de racionalización del consumo interno de las sedes de EPA ESP en el cuatrienio	90%	Racionalización del consumo interno	NA	Racionalización del Consumo Interno	Número de informes de seguimiento a los consumos de agua de las sedes de EPA ESP, elaborados	4	4				Subgerencia Técnica Gestión Control Perdidas		
							14	74	Número de talleres de sensibilización para la promoción de la cultura del agua en los Centros Educativos Públicos del Municipio de Armenia, realizados en el año	13	Cultura del agua	20203154	Programa de educación en Centros Educativos Públicos de la ciudad de Armenia	Realizar actividades tendientes al Uso Eficiente y Ahorro del Agua en las Instituciones Educativas Públicas de la ciudad de Armenia	Número de Instituciones Educativas capacitadas y/o sensibilizadas en el Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua - PAUEA.	16	15	10939010501	EPA ESP	\$	22.000.000	Subgerencia Técnica Gestión Control Perdidas
			29	75	Número de talleres de sensibilización para la promoción de la cultura del agua en usuarios y funcionarios en el año	21	Cultura del agua	20203155	Programa de Educación a usuarios y funcionarios de EPA ESP	Desarrollar las acciones tendientes al cambio de paradigma sobre Uso Eficiente y Ahorro del Agua a los usuarios y funcionarios de EPA ESP.	Número de Socializaciones y/o sensibilizaciones en el Uso Eficiente y Ahorro del Agua, realizadas a los usuarios y Funcionarios de EPA ESP	47	100	10939010502	EPA ESP	\$	22.000.000	Subgerencia Técnica Gestión Control Perdidas				
			1	76	Número de campañas anuales de Uso Eficiente y Ahorro del Agua	1	Cultura del agua	20203216	Monitoreo y Control de la Calidad del Agua en las Fuentes Receptoras y vertimientos de EPA ESP	Realizar el monitoreo de fisicoquímico y bacteriológico de los vertimientos de aguas residuales urbanas.	Porcentaje de cumplimiento del monitoreo de fisicoquímico y bacteriológico de los vertimientos de aguas residuales urbanas.	100%	100%	10939020102	EPA ESP	\$	280.000.000	Subgerencia de Aguas Gestión Tratamiento de Aguas Residuales				
			18	Porcentaje de fuentes receptoras y vertimientos de EPA con acciones de monitoreo y control de la Calidad del Agua	24	Manejo Integral de Microcuencas Urbanas	100%	77	Porcentaje de fuentes receptoras urbanas y vertimientos de EPA analizados fisicoquímica y bacteriológicamente en el año	100%	Monitoreo y Control de la Calidad del Agua en las Fuentes Receptoras y vertimientos de EPA ESP	20203216	Monitoreo y Control de la Calidad del Agua en las Fuentes Receptoras y vertimientos de EPA ESP	Realizar el monitoreo de fisicoquímico y bacteriológico de los vertimientos de aguas residuales urbanas.	Número de informes anuales elaborados sobre las fuentes receptoras y los vertimientos de aguas residuales de interés para la empresa y las acciones de monitoreo y control realizados sobre las mismas.	0.5	1			Subgerencia de Aguas Gestión Tratamiento de Aguas Residuales		
			19	Porcentaje de aprovechamiento de Residuos Sólidos	25	Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos	100%	78	Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas para el fomento del Desarrollo Empresarial en la Recuperación, Aprovechamiento y Comercialización de Residuos Sólidos Municipales -RSM en el cuatrienio	100%	Fomento del desarrollo empresarial en la recuperación, aprovechamiento y comercialización de residuos sólidos municipales -RSM	20203317	Fomento del desarrollo empresarial en la recuperación, aprovechamiento y comercialización de residuos sólidos municipales -RSM	Realizar y participar en los procesos de educación para el fortalecimiento de las capacidades empresariales para el manejo adecuado de los residuos sólidos y el fomento de la cultura de separación en la fuente.	Porcentaje de cumplimiento de acciones adelantadas para el fomento del desarrollo empresarial en la recuperación, aprovechamiento y comercialización de Residuos Sólidos Municipales -RSM	70%	100%	10939030101	EPA ESP	\$	16.000.000	Subgerencia de Asco Gestión Social
			20	Porcentaje de residuos sólidos generados dispuestos adecuadamente	26	Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos	100%	79	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la educación ciudadana en el manejo integral de los residuos sólidos en el cuatrienio	100%	Educación para el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos	20203318	Desarrollo de Responsabilidad Ciudadana frente a la Minimización de los Impactos Ambientales.	Desarrollar acciones orientadas a la minimización de los impactos ambientales y la educación de la ciudad frente a la responsabilidad en el manejo adecuado de los residuos sólidos	Número de visitas personalizadas realizadas a usuarios, que han sido identificados como generadores de impactos ambientales por el manejo inadecuado de Residuos Sólidos	93	100			Subgerencia de Asco		
															Número de seguimientos realizados a los puntos críticos identificados en la operación del servicio de Asco.	20	20	10939030102	EPA ESP	\$	21.100.000	Subgerencia de Asco
															Número de avisos de mensajes educativos con respecto al manejo y disposición adecuada de los residuos sólidos	420	100			Subgerencia de Asco		
															Porcentaje de cumplimiento de las actividades de instalación y mantenimiento de recipientes de basura (basurrentos) programadas para el 2020	100%	100%			Subgerencia de Asco		
20203319	Desarrollo de Responsabilidad Ciudadana frente a la recuperación y aprovechamiento de los residuos sólidos	Desarrollar acciones encaminadas a la responsabilidad ciudadana frente a la recuperación y aprovechamiento de los residuos sólidos	Porcentaje de cumplimiento de acciones adelantadas para el fomento de la responsabilidad ciudadana frente a la recuperación y aprovechamiento de los residuos sólidos.	70%	100%	10939030103	EPA ESP	\$	16.000.000	Subgerencia de Asco Gestión Social												

	Direccionamiento Estratégico	Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación	Objetivos de Calidad
Misión	Visión	"Empresas Públicas de Armenia ESP, trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, comprometida con: • El mejoramiento continuo de sus procesos. • La satisfacción de los clientes y partes interesadas. • La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información. • El cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables a su Gestión. • La consulta y participación de los trabajadores y sus representantes. • La prevención de: a. Las lesiones y deterioro en la salud, con la eliminación de peligros y reducción de riesgos, proporcionando condiciones de trabajos seguros y saludables para sus grupos de interés. b. La contaminación.	• Satisfacer las necesidades y superarla expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones. • Mejorar de la infraestructura del Servicio de Acueducto satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. • Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. • Prestar el Servicio de Asco satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. • Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios. • Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. • Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. • Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas de Armenia ESP. • Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (GS - SST).

Coherencia con el Plan de Desarrollo Municipal "Sigamos Adelante" 2016-2019

Componente	Sector	Programa	Indicador de Resultado	Subprograma	Meta de Producto de Subprograma	Indicador de Producto de Subprograma	Línea base del indicador de producto del Subprograma	Línea de proyecto	Código BPPM	Nombre del Proyecto	Objetivo del Proyecto	Indicador de Producto del proyecto	Línea base del indicador de producto del Proyecto	Valor de la meta del indicador de producto del proyecto programada para la vigencia actual	Rubro Presupuestal	Fuente	Recursos asignados, en pesos en el momento presupuestal	Dirección y/o Subgerencia Responsable	Vigencia				
																			2020	2020			
MÁS CIUDAD	Habitat	Servicios Públicos... Más Vida	50 Mejorar o mantener en índice de Continuidad del servicio	51 Reparación de infraestructura de servicios públicos	100%	140	Numero de componentes del sistema de distribución de agua potable, objeto de reposición por año	1	Reposición de los componentes del sistema de distribución de agua potable	20204236	Reposición de redes de Acueducto	Desarrollar las actividades de reposición de la infraestructura de Acueducto, de acuerdo a lo programado.	Metros lineales de Redes de Acueducto, objeto de reposición	3,719	3,650	10940020301	EPA ESP	\$ 2,778,810,690	Subgerencia Aguas Gestión Distribución de Agua Potable				
					100%	141	Numero de componentes del sistema de alcantarillado, objeto de reposición por año	1	Reposición de los componentes del sistema de Alcantarillado	20204247	Reposición de redes de Alcantarillado	Desarrollar las actividades de reposición de la infraestructura de Alcantarillado, de acuerdo a lo programado.	Metros lineales de Redes de Alcantarillado, objeto de reposición	1,783	1,728	10940020401	EPA ESP	\$ 2,013,903,142	Subgerencia de Aguas-Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales				
					0%	142	Numero de componentes del sistema de colectores, interceptores y emisarios finales, objeto de reposición por año	1	Reposición de los componentes del sistema de colectores, interceptores y emisarios finales	20204258	Reposición de componentes del sistema de colectores, interceptores y emisarios finales	Desarrollar las actividades de reposición de Colectores, Interceptores y Emisarios Finales, de acuerdo a lo programado.	Metros lineales de colectores, interceptores y emisarios finales, objeto de reposición	275	694	10940020502	EPA ESP	\$ 1,464,000,000	Subgerencia de Aguas Gestión Tratamiento de Aguas Residuales				
						51	Porcentaje de aguas residuales tratadas	100%	143	Porcentaje de equipos y/o elementos del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales, objeto de reposición en el cuatrienio	0%	202042620	Reposición de componentes del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	Ejecutar las acciones requeridas para la Reposición de los componentes del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la Reposición de los componentes del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	60%	100%	10940020602	EPA ESP	\$ 80,000,000	Subgerencia de Aguas Gestión Tratamiento de Aguas Residuales		
						52	Mejorar o mantener en índice de Continuidad del servicio	100%	144	Porcentaje de equipos y/o elementos del Sistema de captación, rehabilitados y/o mejorados en el cuatrienio	100%	202043130	Mejoramiento de infraestructura y equipos de captación y conducción de agua cruda	Realizar las actividades para el mejoramiento de la infraestructura y equipos de captación y conducción de agua cruda	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para el Mejoramiento de infraestructura y equipos de captación y conducción de agua cruda	53%	100%	10940030101	EPA ESP	\$ 290,000,000	Subgerencia de Aguas Gestión Captación y Tratamiento		
						52	Mejorar o mantener en índice de Continuidad del servicio	100%	145	Porcentaje de obras ejecutadas de rehabilitación y/o mejoramiento de la bocanoma en el cuatrienio	100%	NA	Rehabilitación bocanoma actual	Desarrollar actividades de rehabilitación de la bocanoma, para garantizar la continuidad en la operación del sistema de captación de agua cruda	Porcentaje de continuidad de operación del sistema de captación de agua cruda	99.99%	≥ 99%	Actividades de Gestión	EPA ESP	Actividades de Gestión	Subgerencia de Aguas Gestión Captación y Tratamiento		
						55	Porcentaje de aguas residuales tratadas	100%	146	Numero de tramos de la línea de conducción intervenidos en el cuatrienio	1	202043131	Intervención de los túneles de conducción de agua cruda	Realizar las actividades requeridas para el funcionamiento adecuado de la línea de conducción de agua cruda	Número de tramos de la línea de conducción intervenidos	0	1	10940030104	EPA ESP	\$ 3,510,000,000	Subgerencia de Aguas Gestión Captación y Tratamiento		
						52	Rehabilitación y/o mejoramiento de infraestructura de servicios públicos	100%	147	Porcentaje de mantenimiento de los componentes técnicos de la Planta de Tratamiento ejecutados en el año	100%	202043232	Rehabilitación de los componentes de la Planta de Tratamiento agua potable	Realizar las actividades programadas de Rehabilitación de los componentes técnicos de la Planta de Tratamiento agua potable	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la Rehabilitación de los componentes técnicos de la Planta de Tratamiento agua potable	60%	100%	10940030205	EPA ESP	\$ 543,000,000	Subgerencia de Aguas Gestión Captación y Tratamiento		
						52	Rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del sistema de producción de agua potable	1	148	Numero de estudio y diseño para la optimización del sistema de extracción de lodos y la automatización e ingeniería de detalle del componente eléctrico del sistema de tratamiento de lodos generados en la Planta de Tratamiento de Agua Potable	0	202043233	Mejoramiento del sistema para producción de agua potable	Ejecutar las actividades programadas de Mejoramiento del sistema para producción de agua potable	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para el Mejoramiento del sistema para producción de agua potable	50%	≥ 95%	10940030202	EPA ESP	\$ 300,000,000	Subgerencia de Aguas Gestión Captación y Tratamiento		
						53	Mantener o disminuir el Índice de Riesgo de Calidad del Agua	100%	150	Porcentaje de cumplimiento de las actividades de rehabilitación y/o mejoramiento de los laboratorios de ensayo y calibración de EPA ESP en el cuatrienio	100%	202043334	Rehabilitación y/o mejoramiento de los equipos y/o elementos de los laboratorios de ensayo de calidad de agua	Realizar las actividades requeridas para la rehabilitación y/o mejoramiento de los equipos y/o elementos de los laboratorios de ensayo de EPA ESP	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la Rehabilitación y/o Mejoramiento de los equipos y/o elementos del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua - LECA	100%	100%	Actividades de Gestión	Actividades de Gestión	Actividades de Gestión	Subgerencia Técnica Laboratorio de Ensayo de Calidad del Agua		
																		Subgerencia Técnica Laboratorio de Calibración de Medidores					
																		Subgerencia de Aguas Gestión Tratamiento de Aguas Residuales					


										<p align="center">Plan de Acción Estratégico</p>										<p align="center">Documento Controlado</p>			
																				<p>Código: DPC-PP-002</p> <p>Versión: 27</p> <p>Fecha de Emisión: 20-10-12</p> <p>Página: 7/9</p>			
Direccionamiento Estratégico										Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación										Vigencia			
Misión										Visión										Objetivos de Calidad			
<p>Empresas Públicas de Armenia ESP, está comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos, para la satisfacción de las demandas ciudadanas.</p>										<p>Empresas Públicas de Armenia ESP, se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basada en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental, que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región.</p>										<p>• Satisfacer las necesidades y superarlas expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones.</p> <p>• Mejorar de la infraestructura del Servicio de Acueducto satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.</p> <p>• Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.</p> <p>• Prestar el Servicio de Asco satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.</p> <p>• Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios.</p> <p>• Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.</p> <p>• Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.</p> <p>• Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas de Armenia ESP.</p> <p>• Identificar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).</p>			
Coherencia con el Plan de Desarrollo Municipal "Sigamos Adelante" 2016-2019										Plan de Acción Estratégico de Inversión										Vigencia			
Componente	Sector	Programa	Indicador de Resultado	Subprograma	Meta de Producto de Subprograma	Indicador de Producto de Subprograma	Línea base del indicador de producto del Subprograma	Línea de proyecto	Código BPPM	Nombre del Proyecto	Objetivo del Proyecto	Indicador de Producto del proyecto	Línea base del indicador de producto del Proyecto	Valor de la meta del indicador de producto del proyecto programada para la vigencia actual	Rubro Presupuestal	Fuente	Recursos asignados, en pesos en el momento presupuestal	Dirección y/o Subgerencia Responsable					
MAS CIUDAD	Habitat	Servicios Públicos... Más vida	54	Mejorar o mantener en índice de Continuidad del servicio	52	100%	151	100%	Rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del sistema de distribución de agua potable	202043435	Rehabilitación de redes de Acueducto	Desarrollar las actividades de Rehabilitación de redes de Acueducto	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en la adquisición y/o suministro de los materiales, personal e insumos requeridos para la rehabilitación de redes de acueducto, que permitan mantener la continuidad del servicio.	100%	100%	10940030401	EPA ESP	\$ 1.200.000.000	Subgerencia Aguas Gestión Distribución de Agua Potable				
			100%			152	100%	Rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del sistema de Alcantarillado	202043536	Rehabilitación de redes de Alcantarillado	Desarrollar las actividades de rehabilitación de redes de Alcantarillado	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en la adquisición y/o suministro de los materiales, personal e insumos requeridos para la rehabilitación de redes de alcantarillado, que permitan mantener la continuidad del servicio.	100%	100%	10940030501	EPA ESP	\$ 1.200.000.000	Subgerencia de Aguas Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales					
			54	Mejorar o mantener en índice de Continuidad del servicio	52	100%	153	100%	Rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del sistema colectores, interceptores y emisarios finales	202043637	Rehabilitación de colectores, interceptores y emisarios finales	Desarrollar las actividades de rehabilitación de la infraestructura de Colectores, Interceptores y Emisarios Finales	Porcentaje de cumplimiento de las actividades de rehabilitación de colectores, interceptores y emisarios finales, según lo programado	80%	100%	10940030602	EPA ESP	\$ 475.200.000	Subgerencia de Aguas Gestión Tratamiento de Aguas Residuales				
			100%			154	0%	Rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	202043738	Rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	Realizar las acciones para la rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	70%	100%	10940030702	EPA ESP	\$ 300.000.000	Subgerencia de Aguas Gestión Tratamiento de Aguas Residuales					
			55	Porcentaje de aguas residuales tratadas		100%	154	0%	Rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	202043738	Rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	Realizar las acciones para la rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la rehabilitación y/o mejoramiento de los componentes del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	70%	100%	10940030702	EPA ESP	\$ 300.000.000	Subgerencia de Aguas Gestión Tratamiento de Aguas Residuales				
			56	Porcentaje de Operación de la infraestructura aliena de captación de agua cruda	53	1	155	1	Plan de Gestión del Riesgo de Desastres	202044139	Revisión y Ajuste de Plan de Desastres	Realizar la revisión y ajuste de Plan de Gestión del Riesgo de Desastres	Número de consultorías para la revisión y ajuste del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres en el marco del Decreto 2157 de 2017	NA	1	10940040401	EPA ESP	\$ 250.000.000	Subgerencias y Direcciones				
			100%			156	0%	Reposición de infraestructura de contingencia para el Acueducto de Armenia	NA	Reposición de infraestructura de contingencia para el Acueducto de Armenia	Desarrollar acciones para la reposición de Infraestructura de Contingencia para el Acueducto de Armenia	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la reposición de la Infraestructura de Contingencia para el Acueducto de Armenia	100%	100%	Actividades de Gestión	EPA ESP	Actividades de Gestión	Subgerencia de Técnica Gestión Planeación Técnica					
			100%			157	100%	Rehabilitación y/o mejoramiento de la infraestructura contingencia para el Acueducto de Armenia	202044440	Rehabilitación y/o mejoramiento de la infraestructura de Contingencia para el Acueducto de Armenia	Desarrollar acciones para la rehabilitación y/o mejoramiento de la Infraestructura de Contingencia para el Acueducto de Armenia	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la rehabilitación y/o mejoramiento de la Infraestructura de Contingencia para el Acueducto de Armenia	75%	100%	10940040302	EPA ESP	\$ 60.000.000	Subgerencia de Técnica Gestión Planeación Técnica					
			57	Porcentaje de Operación del proceso de Planeación técnica para el desarrollo de los servicios	54	97%	158	99%	Sistema de Información Geográfico - SIG	202045141	Implementación y Fortalecimiento Técnico del SIG	Desarrollar las actividades inherentes a la investigación, levantamiento, digitalización y validación de las redes de acueducto y alcantarillado.	Porcentaje de redes de acueducto investigadas, levantamiento, digitalización y validación de las redes de acueducto hasta alcanzar el 100% del sistema (Sobre la Línea Base 2019)	98%	98%	10940050103	EPA ESP	\$ 348.743.344	Subgerencia de Técnica Gestión Planeación Técnica				
			97%			158	99%	Modelación hidráulica de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado	202045242	Modelación Hidráulica del Sistema de Acueducto	Ajustar y validar el modelo hidráulico de la red Matriz de Distribución de acueducto a las condiciones reales de operación.	Porcentaje de redes de alcantarillado investigadas, levantamiento, digitalización y validación de las redes de alcantarillado hasta alcanzar el 100% del sistema (Sobre la Línea Base 2019)	99%	99%	10940050103	EPA ESP	\$ 348.743.344	Subgerencia de Técnica Gestión Planeación Técnica					
			100%			159	90%	Modelación hidráulica de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado	202045242	Modelación Hidráulica del Sistema de Acueducto	Ajustar y validar el modelo hidráulico de la red Matriz de Distribución de acueducto a las condiciones reales de operación.	Porcentaje de metros lineales de redes de Acueducto y Alcantarillado objeto de Construcción, reposición y/o rehabilitación, ingresados al SIG	100%	100%	10940050201	EPA ESP	\$ 33.118.343	Subgerencia de Técnica Gestión Planeación Técnica					

		Direccionamiento Estratégico	Vigencia 2020
		Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación	Objetivos de Calidad
Misión Empresas Públicas de Armenia ESP, está comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos, para la satisfacción de las demandas ciudadanas.	Visión Empresas Públicas de Armenia ESP, se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basada en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental, que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región.	Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación • Empresas Públicas de Armenia ESP, trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, comprometida con: • El mejoramiento continuo de sus procesos. • La satisfacción de los clientes y partes interesadas. • La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información. • El cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables a su Gestión. • La consulta y participación de los trabajadores y sus representantes. • La prevención de: a. Las lesiones y deterioro en la salud, con la eliminación de peligros y reducción de riesgos, proporcionando condiciones de trabajos seguros y saludables para sus grupos de interés. b. La contaminación.	Objetivos de Calidad • Satisfacer las necesidades y superarlas expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones. • Mejorar de la infraestructura del Servicio de Acueducto satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. • Prestar el Servicio de Asco satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. • Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios. • Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. • Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. • Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas de Armenia ESP. • Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (GG - SST).

Coherencia con el Plan de Desarrollo Municipal "Sigamos Adelante" 2016-2019										Plan de Acción Estratégico de Inversión										Vigencia		2020	
Componente	Sector	Programa	Indicador de Resultado	Subprograma	Meta de Producto de Subprograma	Indicador de Producto de Subprograma	Línea base del indicador de producto del Subprograma	Línea de proyecto	Código BPPM	Nombre del Proyecto	Objetivo del Proyecto	Indicador de Producto del proyecto	Línea base del indicador de producto del Proyecto	Valor de la meta del producto del proyecto programada para la vigencia actual	Rubro Presupuestal	Fuente	Recursos asignados, en pesos en el momento presupuestal	Dirección y/o Subgerencia Responsable					
MAS CIUDAD	6	Habitat	29	Servicios Públicos... Más vida	57	Porcentaje de Operación del proceso de Planeación Técnica para el desarrollo de los servicios	54	Planeación Técnica para el Desarrollo de los Servicios Públicos	100%	159	Porcentaje la red matriz modelada en el cuatrienio	0%	Modelación hidráulica de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado	NA	Aislamiento de Sectores Hidráulicos	Avanzar en las acciones para el Aislamiento de Sectores Hidráulicos	Porcentaje de cumplimiento de las acciones programadas para el aislamiento de los sectores hidráulicos	88%	100%	Actividades de Gestión	EPA ESP	Actividades de Gestión	Subgerencia de Técnica Gestión Planeación Técnica
									50%	160	Porcentaje de modelación de la calidad del agua en el cuatrienio	202045243	Modelación de la calidad del agua	Avanzar en las acciones de aplicación, recopilación y análisis de la información de calidad de agua	Porcentaje de cumplimiento de las acciones programadas para la aplicación, recopilación y análisis de la información de calidad de agua, en el modelo hidráulico.	63%	70%	10940050202	EPA ESP	\$	8.279.586	Subgerencia de Técnica Gestión Planeación Técnica	
									100%	161	Porcentaje de proyectos hidrosanitarios revisados en el cuatrienio	202045344	Revisión de proyectos hidrosanitarios	Realizar la revisión de los proyectos hidrosanitarios recibidos, de acuerdo con los requerimientos de ampliación de la infraestructura existente.	Porcentaje de los proyectos hidrosanitarios revisados en relación a las solicitudes radicadas	96%	100%	10940050301	EPA ESP	\$	250.000.000	Subgerencia de Técnica Gestión Planeación Técnica	
									100%	162	Porcentaje de estudios y diseños de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado elaborados por año, de acuerdo a las solicitudes realizadas al proceso de Planeación Técnica	202045345	Estudios y diseños para los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado	Realizar los estudios y diseños, de acuerdo con las necesidades de ampliación de cobertura y mejoramiento de la infraestructura existente, definidos por la Empresa.	Porcentaje de estudios y diseños de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado elaborados, de acuerdo a las solicitudes y necesidades realizadas al proceso de Planeación Técnica	80%	100%	10940050303	EPA ESP	\$	732.357.796	Subgerencia de Técnica Gestión Planeación Técnica	
Subtotal																	\$	27.818.489.977					

Parte 2. Otros Planes Institucionales articulados con el Plan de Acción Estratégico

Coherencia con el Plan de Desarrollo Municipal "Sigamos Adelante" 2016-2019										Plan de Acción Estratégico de Inversión										Vigencia		2020	
MAS CIUDAD	1	Gestión Transparente	3	Sinergia para la planificación institucional	3	Porcentaje de aplicación de los instrumentos de ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan de Desarrollo Municipal	3	Instrumentos de planificación local	100%	12	Un (1) Plan anticorrupción y de atención al ciudadano implementado y con su respectivo monitoreo y seguimiento anual	1	Implementación de instrumentos de transparencia	NA	Implementación de instrumentos de transparencia	Ejecutar las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan Anual de Adquisiciones y Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR-, para la vigencia 2020	Porcentaje de cumplimiento de las acciones programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la vigencia 2020	99%	100%	Funcionamiento-Inversión	EPA ESP	Funcionamiento-Inversión	Responsables: De la información Todos los Procesos De consolidar Dirección de Planeación Corporativa del seguimiento Dirección Control Gestión Anexo GG-PP-005 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano GG-PP-005 Anexo 1 GG-PP-005 Anexo 2 GG-PP-005 Anexo 3 GG-PP-005 Anexo 4 GG-PP-005 Anexo 5
																	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones, de acuerdo a lo programado para la vigencia 2020.	72%	90%	Funcionamiento-Inversión	EPA ESP	Funcionamiento-Inversión	Responsables: Subgerencia Administrativa Gestión de Recursos GR-PP-002 Plan Institucional de Archivos -PINAR- Anexo GR-PP-003 Plan Anual de Adquisiciones
																	Porcentaje de cumplimiento de las acciones programadas en el Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR-, para la vigencia 2020.	90%	100%	Funcionamiento-Inversión	EPA ESP	Funcionamiento-Inversión	Responsables: Subgerencia Administrativa Gestión de Recursos GR-PP-002 Plan Institucional de Archivos -PINAR- Anexo GR-PP-003 Plan de Trabajo Archivo Central GR-MA-001 Programa de Gestión Documental -PGD Matriz de responsabilidades RACI GR-D-003 Cronograma Matriz de Responsabilidades RACI

Plan de Acción Estratégico													Documento Controlado																																	
													Código: DPC-PP-002																																	
													Versión: 27																																	
Fecha de Emisión: 20-10-12													Página: 9/9																																	
Direccionalidad Estratégica													Vigencia																																	
Misión													Objetivos de Calidad																																	
Visión													2020																																	
<p>Empresas Públicas de Armenia ESP, está comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos, para la satisfacción de las demandas ciudadanas.</p> <p>Empresas Públicas de Armenia ESP, se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basada en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental, que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región.</p>													<p>Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación</p> <p>• Satisfacer las necesidades y superarlas expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones. • Mejorar de la infraestructura del Servicio de Acueductado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. • Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. • Prestar el Servicio de Asco satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia. • Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios. • Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. • Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios. • Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas de Armenia ESP. • Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (GS - SST).</p>																																	
Coherencia con el Plan de Desarrollo Municipal "Sigamos Adelante" 2016-2019													Plan de Acción Estratégico de Inversión				Vigencia																													
Componente	Sector	Programa	Indicador de Resultado	Subprograma	Meta de Producto de Subprograma	Indicador de Producto de Subprograma	Línea base del indicador de producto del Subprograma	Línea de proyecto	Código BPPM	Nombre del Proyecto	Objetivo del Proyecto	Indicador de Producto del proyecto	Línea base del indicador de producto del Proyecto	Valor de la meta del indicador de producto del proyecto programada para la vigencia actual	Rubro Presupuestal	Fuente	Recursos asignados, en pesos en el momento presupuestal	Dirección y/o Subgerencia Responsable																												
MAS CIUDAD	1	Gestión Transparente	9	Servicios Públicos... Mas Cerca de ti	9	Porcentaje de cumplimiento de los procesos de Fortalecimiento Institucional	11	Fortalecimiento de plataforma tecnologías y sistemas de información	100%	37	Porcentaje del cumplimiento de logros en TIC en el cuatrienio	100%	Implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	NA	Implementación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información	Ejecutar las acciones determinadas en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, programadas para la vigencia 2020.	82%	100%	Funcionamiento-Inversión	EPA ESP	Funcionamiento-Inversión	Responsables: Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones Anexo: DTIC-PP-001 Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PCTI																							
																							Implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Ejecutar las acciones determinadas en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, programadas para la vigencia 2020.	78%	100%	Funcionamiento-Inversión	EPA ESP	Funcionamiento-Inversión	Responsables: Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones Anexo: DTIC-PP-002 Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información															
																															Implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Ejecutar las acciones determinadas en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información	Porcentaje de cumplimiento de las acciones del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, programadas para la vigencia 2020.	86%	100%	Funcionamiento-Inversión	EPA ESP	Funcionamiento-Inversión	Responsables: Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones Anexo: DTIC-PP-003 Plan de Seguridad y Privacidad de la Información							
MAS CIUDAD	2	Gobierno Abierto	14	Fortalecimiento Organizacional	14	Porcentaje de satisfacción de los servidores públicos	20	Bienestar laboral hacia la cultura organizacional	0,55	56	Número de planes de Bienestar Social Capacitación, y Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo formulados e implementados en el cuatrienio	12	Implementación del Plan Estratégico de Talento Humano	NA	Implementación del Plan Estratégico de Talento Humano	Desarrollar las acciones establecidas en el Plan Estratégico de Talento Humano, para la vigencia 2020	100%	90%	Funcionamiento-Inversión	EPA ESP	Funcionamiento-Inversión	Responsables: Dirección de Tecnologías de la información y las Comunicaciones Anexo: GTH-PP-009 Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo																								
																						Implementación del Plan Estratégico de Talento Humano	Desarrollar las acciones establecidas en el Plan Estratégico de Talento Humano, para la vigencia 2020	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Bienestar e incentivos, para la vigencia 2020.	100%	90%	Funcionamiento-Inversión	EPA ESP	Funcionamiento-Inversión	Responsables: Subgerencia Administrativa Gestión del Talento Humano Anexo: GTH-PP-008 Plan de Bienestar e incentivos																
																														Implementación del Plan Estratégico de Talento Humano	Desarrollar las acciones establecidas en el Plan Estratégico de Talento Humano, para la vigencia 2020	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Institucional de Capacitación PIC, para la vigencia 2020.	100%	90%	Funcionamiento-Inversión	EPA ESP	Funcionamiento-Inversión	Responsables: Subgerencia Administrativa Gestión del Talento Humano Anexo: GTH-PP-001 Plan Institucional de Capacitación PIC								
																																						Implementación del Plan Estratégico de Talento Humano	Desarrollar las acciones establecidas en el Plan Estratégico de Talento Humano, para la vigencia 2020	Porcentaje de hojas de vida de los funcionarios de EPA ESP, ingresadas al SIGEP	100%	100%	Funcionamiento-Inversión	EPA ESP	Funcionamiento-Inversión	Responsables: Subgerencia Administrativa Gestión del Talento Humano Anexo: GTH-PP-011 Planificación, Sistema de Información, Gestión del Empleo Público, SIGEP
																																														Implementación del Plan Estratégico de Talento Humano
Subtotal																	\$	-																												
TOTAL																	\$	27.818.489.977																												
Observación .																																														
Firma																																														
Nombre																																														
Cargo																																														
Isabel Cristina Marin Londoño																																														
Julían Alberto Castrillón Sabogal																																														
Jorge Iván Rengifo Rodríguez																																														
Profesional Especializado																																														
Gerente General																																														
Gerente General																																														
Consolido																																														
Reviso																																														
Aprobó																																														