



**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA  
EMSERCOTA S.A. E.S.P.**

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA VIGENCIA 2023**

**INTRODUCCIÓN**

EMSERCOTA S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos constituida como sociedad anónima de carácter oficial, dotada de personería jurídica, capital independiente y autonomía administrativa.

EMSERCOTA S.A. E.S.P. presenta su Plan de Acción para conocimiento de sus usuarios y demás entidades interesadas en la gestión y resultados de la empresa, siendo este plan el producto de la construcción colectiva de los trabajadores y directivos de la Empresa de Servicios Públicos de Cota, en torno a las responsabilidades y lineamientos que demanda la prestación de los servicios del sector. En el cual se programa objetivos estratégicos para lograr las metas establecidas por cada área.

**MISIÓN**

Prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias, en el municipio de Cota Cundinamarca, a través de una infraestructura óptima, procesos eficientes, personal calificado, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios mejorando la calidad de vida, contribuyendo a la protección del medio ambiente y al desarrollo sostenible del municipio.

**VISIÓN**

EMSERCOTA S.A. E.S.P. será reconocida en el año 2023 a nivel regional por su responsabilidad ambiental, eficiencia y transparencia en su gestión; destacándose por su calidad en la prestación de los servicios y la optimización de sus recursos.

**VALORES DE INTEGRIDAD**

*(De acuerdo a lo establecido en la Resolución Administrativa 058 de 2018 de EMSERCOTA SA ESP.).*

1. Honestidad.
2. Respeto.
3. Compromiso.
4. Diligencia.
5. Justicia.



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

**OBJETIVO No. 1: Garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios prestados.**

### **Estrategias:**

- 1.1. Garantizar la prestación continua del servicio de acueducto.
- 1.2. Suministrar agua apta para el consumo humano.
- 1.3. Reducir las pérdidas del agua potable.
- 1.4. Garantizar la prestación continua del servicio de aseo.

**OBJETIVO No. 2: Fortalecer los valores corporativos, contribuyendo con el bienestar en general de las partes interesadas.**

### **Estrategias:**

- 2.1. Fomentar y desarrollar el talento humano en EMSERCOTA S.A. E.S.P.
- 2.2. Fomentar la cultura de protección y conservación del medio ambiente.

**OBJETIVO No. 3: Garantizar la gestión eficiente y transparente de los recursos, logrando así la sostenibilidad financiera de la empresa.**

### **Estrategias:**

- 3.1. Realizar la gestión eficiente de los recursos de EMSERCOTA S.A. E.S.P.
- 3.2. Realizar la gestión efectiva de la cartera.

**OBJETIVO No. 4: Garantizar la adecuada atención a los usuarios de EMSERCOTA S.A. E.S.P., generando valor agregado y percepción institucional positiva.**

### **Estrategias:**

- 4.1. Dar cumplimiento a las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los usuarios, de acuerdo a la normatividad aplicable vigente.





## DESPLIEGE ESTRATÉGICO - PLAN DE ACCIÓN EMERCOTA S.A. E.S.P.

Vigencia 2023

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA / PROYECTO / META	RESPONSABLE	INDICADOR
1. Garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios prestados.	1.1. Garantizar la prestación continua del servicio de acueducto.	Área Operativa Acueducto y Alcantarillado	Índice de Continuidad del Servicio de Acueducto (ICON)
	1.2. Suministrar agua apta para el consumo humano.	Área Operativa Acueducto y Alcantarillado	Índice de Riesgo de Calidad del Agua (I.R.C.A.).
	1.3. Reducir las pérdidas del agua potable	Área Operativa	Índice de Agua No Contabilizada (I.A.N.C.).
	1.4. Garantizar la prestación continua del servicio de aseo		Área de Aseo
Cumplimiento de Macrorutas de recolección y transporte de residuos sólidos.			
Cobertura de Barrido en Vías.			
2. Fortalecer los valores corporativos, contribuyendo con el bienestar en general de las partes interesadas.	2.1. Fomentar y desarrollar el talento humano en EMERCOTA S.A. E.S.P.	Área Administrativa	Plan de Capacitaciones.
			Plan de Bienestar.
	2.2. Fomentar la cultura de protección y conservación del medio ambiente.	PGIRS	Ejecución de campañas en Educación Ambiental de separación en la fuente de residuos sólidos.
3. Garantizar la gestión eficiente y	3.1. Realizar la gestión eficiente de	Gerencia	Ejecución Plan de Compras.



<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>ESTRATEGIA / PROYECTO / META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>INDICADOR</b>
transparente de los recursos, logrando así la sostenibilidad financiera de la empresa.	los recursos de EMSERCOTA S.A. E.S.P.	Área Financiera Almacén	Presupuesto de Ingresos - Recursos propios.
			Presupuesto de Gastos – Recursos propios.
			Presupuesto de Gastos de Inversión - Recursos propios.
	<b>3.2.</b> Realizar la gestión efectiva de la cartera.	Facturación y Recaudo	Eficiencia del Recaudo.
<b>4.</b> Garantizar la adecuada atención a los usuarios de EMSERCOTA S.A. E.S.P., generando valor agregado y percepción institucional positiva.	<b>4.1.</b> Dar cumplimiento a las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los usuarios, de acuerdo a la normatividad aplicable vigente.	Gerencia	Tiempo de Respuesta PQR's.
			Porcentaje de Reclamos a favor de la empresa.
			Viabilidades Aprobadas.
			Tiempo de Respuesta aprobación de viabilidades.