



**EMSERCOTA**  
Empresa de Servicios Públicos de Cota  
NIT: 900.124.654-4



## **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA EMSERCOTA S.A. E.S.P. PLAN DE ACCIÓN PARA LA VIGENCIA 2019**

### **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.

### **MISIÓN**

Prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias, en el municipio de Cota, a través de una infraestructura óptima, procesos eficientes, personal calificado, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios 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 2019 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.

EMSERCOTA S.A. E.S.P. Calle 12 # 4 - 35  
Tels: 8641425 - 8777148 Emergencias: 3208377877  
www.emsercota.gov.co

 Emsercota SA Esp  emsercota@Hotmail.com  
Comprometidos con el medio ambiente imprimimos por ambas caras



**EMSERCOTA**  
Empresa de Servicios Públicos de Cota  
NIT: 900.124.654-4



**COTA, EL CAMBIO  
CON EL PUEBLO  
ES ¡YA!**  
CARLOS JULIO MORENO - ALCALDE



ALCALDÍA MUNICIPAL  
COTA - CUNDINAMARCA  
EL CAMBIO CON EL PUEBLO, ES YA

## **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.

EMSERCOTA S.A. E.S.P. Calle 12 # 4 - 35  
Tels: 8641425 - 8777148 Emergencias: 3208377877  
www.emsercota.gov.co

 Emsercota SA Esp  emsercota@Hotmail.com  
Comprometidos con el medio ambiente imprimimos por ambas caras



**EMSERCOTA**  
 Empresa de Servicios Públicos de Cota  
 NIT: 900.124.654-4



**DESPLIEGE ESTRATÉGICO - PLAN DE ACCIÓN EMSERCOTA S.A. E.S.P.  
 Vigencia 2019.**

| 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 | Continuidad del Servicio de Acueducto  |
|  | 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 EMSERCOTA S.A. E.S.P.    | Área Administrativa                       | Plan de Capacitaciones.  |
|  |   |   | Plan de Bienestar.   |
|  |   |   | Desempeño Laboral.   |
|  | 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. |

EMSERCOTA S.A. E.S.P. Calle 12 # 4 - 35  
 Tels: 8641425 - 8777148 Emergencias: 3208377877  
 www.emsercota.gov.co  
 f Emsercota SA Esp @ emsercota@Hotmail.com  
 Comprometidos con el medio ambiente imprimimos por ambas caras



**EMSERCOTA**  
 Empresa de Servicios Públicos de Cota  
 NIT: 900.124.654-4



**COTA, EL CAMBIO  
 CON EL PUEBLO  
 ES ¡YA!**  
 CARLOS JULIO MORENO - ALCALDE



ALCALDÍA MUNICIPAL  
 COTA - CUNDINAMARCA  
 EL CAMBIO CON EL PUEBLO ES YA

| OBJETIVO ESTRATEGICO  | ESTRATEGIA / PROYECTO / META   | RESPONSABLE                            | INDICADOR  |
|---|--|--|--|
| 3. Garantizar la gestión eficiente y transparente de los recursos, logrando así la sostenibilidad financiera de la empresa.               | 3.1. Realizar la gestión eficiente de los recursos de EMSERCOTA S.A. E.S.P.  | Gerencia<br>Área Financiera<br>Almacén | Plan de Compras.                                       |
|   |  |  | Presupuesto de Ingresos - Recursos propios.            |
|   |  |  | Presupuesto de Gastos – Recursos propios.              |
|   | 3.2. Realizar la gestión efectiva de la cartera.   | Facturación y Recaudo                  | Presupuesto de Gastos de Inversión - Recursos propios. |
| 4. Garantizar la adecuada atención a los usuarios de EMSERCOTA S.A. E.S.P., generando valor agregado y percepción institucional positiva. | 4.1. Dar cumplimiento a las peticiones, quejas y reclamos realizadas por los usuarios, de acuerdo a la normatividad aplicable vigente. | Gerencia                               | Eficiencia del Recaudo.                                |
|   |  |  | Tiempo de Respuesta PQR's.                             |
|   |  |  | Porcentaje de Reclamos a favor de la empresa.          |
|   |  |  | Viabilidades Aprobadas.                                |
|   |  |  | Tiempo de Respuesta aprobación de viabilidades.        |