

2024

PROCESO: FACTURACIÓN Y COBRANZA

RESPONSABLE: FABIO DIAZ

JEFE DIVISIÓN COMERCIAL

PROYECTO U OBJETIVO INSTITUCIONAL	Ponderado Objetivo	Indicador Objetivo	Meta Objetivo	PONDERADO META OBJETIVO	FUENTE RECURSOS			ACCIONES PROGRAMADAS	Meta	Ponderado Meta Acción	Tiempo Estimado (Meses)	CRONOGRAMA		INDICADOR ACCION		RESPONSABLE		
					PROPIOS	LEY 715	OTROS					INICIO	FINAL	N°	Fórmula de Cálculo		Und	
1. MEJORAR LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.	40%	Facturación \$	Facturar \$53.090.367.849 millones de pesos en el 2024	35%				1.1 Ingresar al Sistema de Facturación 2.076 (2,29%) nuevos usuarios urbanos y 550 (9%) nuevos usuarios veredales y 1.716 (2%) del servicio de alcantarillado.	2.205 usuarios nuevos Acueducto	10%	12	16/01/2024	31/12/2024	2	N° Usuarios Acueducto por mes / Total Usuarios proyectados	%	Jefe Comercial División	
									1.716 usuarios nuevos Alcantarillado	10%	12	16/01/2024	31/12/2024	3	N° Alcantarillado por mes / Total Usuarios proyectados	%	Jefe Comercial División	
									1.2 Mejorar la capacidad del proceso de Facturación en la Toma de Lecturas.	Capacidad mensual del 99%	25%	12	16/01/2024	31/12/2024	4	Capacidad de la Toma de Lecturas	%	Jefe Comercial División
									1.3 Incrementar la facturación por concepto de consumos en un 0,54% del servicio de acueducto y un 0,47% del servicio de alcantarillado.	17.023.587 m3 Acueducto	5%	12	16/01/2024	31/12/2024	5	Σ Mensual Metros Cúbicos de Acueducto Facturados	m³	Jefe Comercial División
										13.675.001 m3 Alcantarillado	5%	12	16/01/2024	31/12/2024	6	Σ Mensual Metros Cúbicos de Alcantarillado Facturados	m³	Jefe Comercial División
									1.4 Reducir el valor de los reformados generados por facturación. (División Comercial).	Reducir un 2% el valor de los Reformados	5%	12	16/01/2024	31/12/2024	7	Promedio Reformados año anterior - Total Reformados por Mes / Promedio Reformados año anterior	%	Jefe Comercial División
										Reducir un 2% el número de reformados	5%	12	16/01/2024	31/12/2024	8	(Total Reformados 2021 / Total Reformados 2022) / Total Reformados 2021	%	Jefe Comercial División
										2.1 Gestionar la cartera mediante actividades de suspensión y corte del servicio y/o persuasión, para hacer que por lo menos el 25% de los usuarios morosos visitados realicen un pago parcial o total.	35%	25%	12	16/01/2024	31/12/2024	10	Total de suspensiones Ejecutadas x mes / Total de Suspensiones Generadas x mes	%
2. RECUPERACIÓN DE CARTERA	40%	[Cartera Total 2024 - Cartera Total x Mes 2024] / Cartera Total 2024	Controlar el crecimiento de la cartera y mantenerla en un 5% con relación al 2023. CARTERA ORDINARIA 2023 \$ 6.370.826.533	35%	\$ 660.000.000 Millones			2.2 Validar predios para la depuración y castigo de la cartera por concepto de caducidad y prescripción. Se proyectan \$ 220.000.000 (170 predios) por depuración > a 12 meses	2.743 predios por visitar	15%	12	16/01/2024	31/12/2024	11	N° lotes con Información Validada / lotes, predios demolidos, abandonados y con doble facturación	%	Abogados Coordinador de Cartera - Comité Comercial	
								2.3 Recuperar el 40% de la cartera Mayor a 6 meses via cobro Prejuridico o Juridico y persuasivo que a diciembre de 2.023 cerró en \$2.832.573.172 millones de pesos	\$ 1.132.800.000 Millones	25%	12	16/01/2024	31/12/2024	12	[Cartera Programada para Cobro Pre-Juridico Cartera Recuperada por Cj] / Cartera Programada para Cobro Pre-Juridico * 100	%	Abogados Contratistas	
								3.1 Determinar el nivel de satisfacción del cliente.	95%	100%	12	16/01/2024	31/12/2024	13	N° de Encuestas Aplicadas por Tipo de Usuario	%	Jefe Comercial División	
3. DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	20%	Nivel de Satisfacción	95%	100%														
100%																		
Descripción		Elaboró						Revisó						Aprobó				
Nombre:		FABIO DIAZ						JEIVER TAPIA CIFUENTES						JOHN DIEGO PARRA				
Cargo:		Jefe División Comercial						Subgerente Planeación y Estudios						Gerente				
Fecha:		11/01/2024						16/01/2024						16/01/2024				
Firma:																		