

| 2. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA, COMERCIAL Y CONTABLE | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------------------|------------------------------------------------------------|--|
| PROGRAMA | | PROGRAMACION | | | PERIODO | | COSTO ACTIVIDAD (pesos \$) | INDICADORES | |
| 2. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA, COMERCIAL Y CONTABLE | CODIGO | OBJETIVO | META | ACTIVIDAD | INICIO (D/M/A) | FINAL (D/M/A) | | META | |
| | | | | | | | OPERACIÓN | RESULTADO | |
| 2.1. MANEJO DEL PRESUPUESTO | 10 | Ejecutar el presupuesto de la vigencia 2018 siguiendo los parámetros de la junta directiva. | Que los gastos sean proporcionales a los ingresos | Contar previamente con la disponibilidad de presupuesto para adelantar cualquier contratación | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Necesidad definida /necesidad atendida | |
| | | Mantener actualizado los codigos de cuentas y codigos sidef | Estandarizar los codigos presupuestales a la empresa de servicios publicos para ser reportado a las diferentes entidades de control y vigilancia | Recopilar los datos y normatividad aplicable, según requerimiento de entidades de control de la entidad. | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Presupuesto requerido /presupuesto autorizado | |
| | | Elaborar los documentos soportes para la ejecución del presupuesto | Lograr un control en la cantidad presupuestada para cada contrato y/o gasto | Definir previamente la contratación a ejecutar para contar con los soportes documentales y presupuestales | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Plan presupuestal propuesto /plan presupuestal definitivo | |
| 2.2. MANEJO DE LA CONTABILIDAD | 11 | Mantener actualizado el plan único de cuentas | Estandarizar el plan único de cuentas de la entidad, con el emanado por la Contaduría General de la Nación, el cual es esencial para una adecuada contabilización y transmisión de informes a las entidades de control y vigilancia. | Verificar la versión del catálogo general de cuentas, publicado en la página de la Contaduría General de la Nación y la resolución que incorpora y/o modifica los códigos contables a utilizar. | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Actualización de PUC | |
| | | Analizar los resultados que reflejan los estados financieros, al finalizar cada mes. | Identificar los factores que influyen en la variación representativa de las cuentas del periodo, respecto al año anterior, en las clases: Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos, Costos y Gastos. | Realizar un análisis horizontal a los estados financieros del mes del año vigente, con relación a los del año anterior, establecer las variaciones significativas y verificar el origen de las mismas. | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Elaboración de estados financieros | |
| | | Garantizar información fiable en los estados financieros. | Emitir estados financieros, cumpliendo con los principios y características de la información contable. | Al inicio de cada mes, realizar una revisión detallada a los saldos reportados en los estados financieros generados. Dicho proceso es de vital importancia y cuidado, en especial para el área de cartera. | | | | Verificación de saldos en Estados Financieros | |
| | | Enseñar los requisitos mínimos que debe contener una factura y/o documento equivalente, para la legalización de costos y gastos. | Reducir la devolución de facturas y/o documentos equivalentes, por falta de lleno de los requisitos. | Elaborar una lista de chequeo de los requisitos que debe contener una factura y/o documento equivalente, y compartirla con el personal implicado en el proceso. | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Verificación de requisitos para factura o documento válido | |
| | | Realizar los pagos pertinentes a: Empleados, por concepto de nómina y prestaciones sociales; contratistas; proveedores, avances y demás necesarios. | Cumplir oportunamente con el pago de las obligaciones contraídas. | Recepcionar las ordenes de pago, verificar los descuentos que operen y realizar el pago por medio de transferencia electrónica o cheque. | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Cancelación de cuentas por pagar | |
| | | Efectuar las retenciones en la fuente, por concepto de estampillas y anticipo de impuestos; correspondientes a contratistas y proveedores. | Aplicar correctamente los descuentos y retenciones en la fuente, cumpliendo con la normatividad, nacional, departamental y municipal. | Parametrizar los tipos de ordenes en el sistema integrado de la entidad, con las retenciones ha que haya lugar, junto con su base mínima de aplicación. Posteriormente verificarlas en las ordenes de pago. | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Efectuar retenciones en la fuente | |
| | | Realizar el pago de las retenciones en la fuente e impuestos, a entidades del orden nacional, departamental y municipal. | Presentar oportunamente las declaraciones de retención en la fuente e impuestos, con su respectivo pago. | El primer día hábil de cada mes, verificar los auxiliares asociados a cada tipo de retención, realizar su respectiva declaración y pago. De acuerdo a la periodicidad de los impuestos, realizar su depuración, anexos, declaración y pago. | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Cancelación de impuestos y retenciones en la fuente. | |
| | | Realizar revisión a la liquidación de aportes a seguridad social. | Cancelar oportuna y correctamente. | Recepcionar la liquidación de seguridad social, realizada por el área de recursos humanos, verificar los valores y cotejar con las deducciones aplicadas en la nómina anterior. Finalmente aprobarla en caso correcto y proceder a su pago. | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Pago de aportes al sistema de seguridad social. | |
| | | Realizar arqueos de caja al area de recaudo | Tener una caja de recaudo | Llevar el control de la caja de recaudo por venta de servicios , teniendo en cuenta que estos valores deben ser consignados al 100% diariamente, con saldo solo de la base asignada para cambio. | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Recaudo realizado / consignacion realizada | |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------|-------------------------------------------------------|--|
| | | Realizar arqueo de caja menor | Tener una caja menor legalizada en cada periodo | Llevar un control de un 70% de caja menor y reembolsarla, teniendo en cuenta que esta debe tener todos sus soportes y firmas | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Pago realizado / cuadro realizado | |
| 2.3. GENERACIÓN DE INFORMES | 12 | Rendir informes en las fechas establecidas a: DIAN, Contraloría departamental del Meta, Contaduría General de la Nación y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios | Tener los informes al día para cuando el ente de control lo requiera | Consolidar mensualmente la información para generar los informes necesarios | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Rendir oportunamente los informes | |
| | | Presentar informes mensuales sobre los estados financieros | Conocer el estado de las finanzas de la empresa | Realizar pagos debidamente ajustados y que cuenten con todos los soportes, para consolidar la información | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Rendir oportunamente los informes | |
| | | Coordinar con el Técnico de facturación la entrega de los informes consolidados | Conocer el número de usuarios, el valor facturado y el valor recaudado mes a mes | Entregar las facturas para que sean entregadas oportunamente a los usuarios, Registrar los pagos y generar los reportes | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Proceso programado /proceso ejecutado | |
| | | Consolidar la información comercial generada por la atención de peticiones, quejas y reclamos | Llevar una estadística de las PQR identificando las causas que la generan para mejorar en la solución | Atender todas las quejas y reclamos presentadas por los usuarios a través de cualquier medio | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | PQR recibida / PQR solucionada | |
| | | Presentar informe sobre ejecución de presupuesto | Disponer de los recursos como se proyectaron | Asentar los ingresos y egresos para tener un consolidado de la ejecución del presupuesto | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Recurso comprometido /recurso ejecutado | |
| 2.4. MANEJO ADECUADO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 13 | Manejar debidamente el software contable y de presupuesto | Facilitar la contabilidad de la empresa | Llevar todos los registros contables en cada uno de los módulos adquiridos para tener información consolidada | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Tener una contabilidad exacta y al día | |
| | | Velar por el buen funcionamiento de los software adquiridos por la empresa | Tener información actualizada para reportarla oportunamente a las diferentes entidades | Solicitar soporte técnico cuando se requiera para el manejo adecuado del software | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Soporte solicitado / soporte atendido | |
| 2.5 PROCESOS DE FACTURACION | 14 | Contar con el catastro de suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo | Tener identificado en el primer semestre el número de suscriptores con todos los datos básicos en el software | Se utilizarán los cupones de las facturas para solicitar información, se harán visitas periódicas a los sectores para identificar los suscriptores de los servicios para consolidar la base de datos | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Base de datos requerida /base de datos actualizada | |
| | | Llevar un manejo adecuado del software | Que la empresa cuente con la liquidación de la facturación de acuerdo con la información | Realizar el proceso de matrícula de los nuevos clientes para la debida aplicación de cobros | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Base de datos consolidada /base actualizada | |
| | | Contar con la programación de facturación para todo el año | Realizar todas las actividades dentro de las fechas establecidas | Realizar las revisiones de estado de predios, entregar las facturas oportunamente al usuario, realizar visitas para cobro de cartera, suspensiones y/o reconexiones | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Proceso programado /proceso ejecutado | |
| | | Generar todos los reportes para los operarios que realicen corte de servicio por cobro de cartera | Que se cumpla con la programación para realizar las visitas de corte de servicios por cobro de cartera | Definir los operarios que harán las visitas de corte del servicio, señalando las zonas y/o sectores que deben visitar y los días de ejecución del proceso | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Actividad programada /Actividad realizada | |
| | | Generar los listados para adelantar los corte, suspensiones y reconexiones | Que los operarios realicen en los plazos estipulados el proceso indicado e informen cualquier anomalía e irregularidad que se presente | Programar los operarios por zonas para realizar las diversas actividades y se pueda culminar el proceso de facturación | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Actividad programada /actividad ejecutada | |
| | | Entregar los reportes mensuales | Evaluar mes a mes el proceso de facturación | Consolidar la información para ser entregada a contabilidad | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Generacion informes por mes | |
| 2.6. PROCESO DE ATENCIÓN DE PQR | 15 | Registrar todas las peticiones, quejas y reclamos que presentan los usuarios | Contar con clientes satisfechos al atender oportunamente sus PQR | Atender a los usuarios que se presenten y darles la constancia de la solicitud y/o reclamación que presenten | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | PQR presentada / PQR atendida | |
| | | Generar las órdenes de trabajo y de revisión para resolver las PQR | Conocer la causa de la reclamación y/o petición | Programar trabajador para realizar revisión y/o trabajo | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Orden generada /orden ejecutada | |
| | | Dar respuesta oportuna a las PQRS recepcionadas en la empresa | Dar respuesta dentro del término legal y conceder los recursos cuando corresponda | Elaborar los oficios que contengan las respuestas para cada una de las solicitudes y/o quejas recibidas | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Respuestas PQRS generadas/respuestas PQRS presentadas | |
| | | Realizar la notificación de la respuesta en debida forma | Cumplir con los términos para notificar siguiendo el procedimiento señalado en la ley | Elaborar las constancias de notificación y entregar la respuesta al usuario | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Notificación generada/Notificación entregada | |
| | | Dar traslado oportuno a los requerimientos que no se puedan atender en el área, por su complejidad | Dar respuesta dentro del término legal y de acuerdo a lo requerido por usuario | hacer el seguimiento y trazabilidad del proceso hasta entregar la respuesta al usuario | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | PQR trasladada/ PQR atendida. | |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------------|------------------------------------------------|--|
| | | Entregar informes consolidados mes a mes | Revisar que se hayan atendido todas las PQR dentro del término señalado para ello | Consolidar la información para reportarla cuando sea requerida | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Informe solicitado / informe entregado | |
| 2.7. REGISTRO DE NOVEDADES EN EL SISTEMA | 16 | Registrar los usuarios que requieran los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo | Verificación de legalidad de conexión en los servicios de acueducto y alcantarillado. | Hacer campañas educativas sobre la conexión legal de los servicios, presentar los beneficios de estar vinculados a la empresa, hacer visitas de rutina y generar factura por el servicio | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Usuarios registrados /usuarios facturados | |
| | | Desvincular los usuarios del sistema, por demolición del predio | Evitar cobro y procesos a personas que no cuentan con los servicios que presta la empresa | Realizar visitas para verificar las situaciones que generen el retiro del servicio | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Usuarios desvinculados /usuarios no facturados | |
| 2.8 ORGANIZACIÓN CARTERA / NOTIFICACION, COBRO PERSUASIVO, COBRO COAPTIVO | 17 | Generar lo reportes para identificar los predios con deuda, edades de cartera, para adelantar los procesos de notificación, cobro persuasivo y cobro coactivo. | Organizar la cartera por edades , para la toma de decisiones, que permitan normalizar el recaudo de la facturación de la vigencia | organización, notificación y cobro de la cartera. | 01/01/2018 | 31/12/2018 | SIN DEFINIR | Proceso realizado /Respuesta generada | |