



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BUENAVENTURA SAS. ESP.
FORMATO DEL PLAN DE ACCIÓN

CODIGO: DP-F-PI-002
VERSIÓN: 003
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 07-01-2026

Área:	Comunicaciones y Gestión Social	Vigencia	2026	Responsable:	Xiomara Angulo Quiñones - Coordinadora De Gestión Social Y Comunicaciones
--------------	---------------------------------	-----------------	------	---------------------	---

Código de la actividad	Objetivo Estratégico	Apuesta al 2027	Área o Dependencia	Proceso	Meta al 2027	Proyecto o actividad propuesta	Indicador	Unidad de medida	Cantidad programada	Presupuesto estimado	Responsable
7010101	2. Fortalecimiento Institucional y mejora de la imagen corporativa	2.1. Fortalecer la gestión integral de la empresa, elevando la calificación del Indicador Único Sectorial (IUS) a 90 y posicionándonos como una empresa de bajo riesgo en el sector.	Comunicaciones y Gestión Social	Comunicaciones	Implementar el 100% del plan de comunicaciones para garantizar la difusión oportuna de información sobre los servicios de acueducto y alcantarillado.	Ejecución y Evaluación del Plan de Medios: Ejecutar el plan de medios con revisión semestral de su efectividad, realizando ajustes basados en la retroalimentación recibida.	Porcentaje de ejecución del plan de medios	%	100	\$100,000,000.00	Analista de Comunicaciones
7010102	2. Fortalecimiento Institucional y mejora de la imagen corporativa	2.1. Fortalecer la gestión integral de la empresa, elevando la calificación del Indicador Único Sectorial (IUS) a 90 y posicionándonos como una empresa de bajo riesgo en el sector.	Comunicaciones y Gestión Social	Comunicaciones	Implementar el 100% del plan de comunicaciones para garantizar la difusión oportuna de información sobre los servicios de acueducto y alcantarillado.	Diseño y Difusión de Material Informativo Impreso: Elaborar folletos, volantes e infografías que comuniquen de forma clara los servicios, procedimientos y beneficios, y asegurar su difusión en los canales pertinentes.	Número de folletos/volantes e infografías diseñados y difundidos	Número	5	\$5,000,000.00	Analista de Comunicaciones
7010103	2. Fortalecimiento Institucional y mejora de la imagen corporativa	2.1. Fortalecer la gestión integral de la empresa, elevando la calificación del Indicador Único Sectorial (IUS) a 90 y posicionándonos como una empresa de bajo riesgo en el sector.	Comunicaciones y Gestión Social	Comunicaciones	Implementar el 100% del plan de comunicaciones para garantizar la difusión oportuna de información sobre los servicios de acueducto y alcantarillado.	Campañas en Redes Sociales: Desarrollar y ejecutar campañas en redes sociales mediante publicaciones regulares y videos informativos que presenten novedades, actividades y procedimientos, manteniendo informada a la comunidad.	Número de publicaciones realizadas en redes sociales	Número	340	\$2,500,000.00	Analista de Comunicaciones
7010104	2. Fortalecimiento Institucional y mejora de la imagen corporativa	2.1. Fortalecer la gestión integral de la empresa, elevando la calificación del Indicador Único Sectorial (IUS) a 90 y posicionándonos como una empresa de bajo riesgo en el sector.	Comunicaciones y Gestión Social	Comunicaciones	Implementar el 100% del plan de comunicaciones para garantizar la difusión oportuna de información sobre los servicios de acueducto y alcantarillado.	Actualización de la Página Web: Mantener la página web institucional actualizada con noticias, novedades sobre servicios, actividades, reparaciones y reuniones estratégicas, garantizando la visibilidad de la información.	Número de publicaciones realizadas en la página web	Número	180	\$0.00	Analista de Comunicaciones
7010105	2. Fortalecimiento Institucional y mejora de la imagen corporativa	2.1. Fortalecer la gestión integral de la empresa, elevando la calificación del Indicador Único Sectorial (IUS) a 90 y posicionándonos como una empresa de bajo riesgo en el sector.	Comunicaciones y Gestión Social	Comunicaciones	Implementar el 100% del plan de comunicaciones para garantizar la difusión oportuna de información sobre los servicios de acueducto y alcantarillado.	Gestión de Canales de Comunicación Directa: Enviar comunicados de prensa mensuales a los grupos de interés, fortaleciendo la transparencia y la relación con los stakeholders.	Número de comunicados publicados	Número	240	\$0.00	Analista de Comunicaciones
7010106	2. Fortalecimiento Institucional y mejora de la imagen corporativa	2.1. Fortalecer la gestión integral de la empresa, elevando la calificación del Indicador Único Sectorial (IUS) a 90 y posicionándonos como una empresa de bajo riesgo en el sector.	Comunicaciones y Gestión Social	Comunicaciones	Implementar el 100% del plan de comunicaciones para garantizar la difusión oportuna de información sobre los servicios de acueducto y alcantarillado.	Recopilación y Difusión de Feedback Comunitario: Grabar y publicar testimonios de la comunidad que reflejen los beneficios y el impacto positivo de los servicios, incentivando la participación ciudadana.	Número de testimonios publicados	Número	24	\$2,500,000.00	Analista de Comunicaciones

7020101	3. Sostenibilidad Financiera	3.1. Incrementar en un 40% la facturación de los consumos de los usuarios de los servicios de acueducto.	Comunicaciones y Gestión Social	Trabajo Social	Fomentar una cultura de pago entre clientes residenciales con servicio activo y más de una cuenta vencida, logrando una efectividad del 10% en la regularización de pagos.	Estrategia de Información sobre Normalización de Cartera: Notificar a clientes con más de una cuenta vencida mediante la entrega de volantes adjuntos a sus facturas, sensibilizándolos sobre la importancia del pago oportuno y las opciones de normalización de cartera.	Tasa de regularización de pagos en clientes notificados	%	12	\$5,000,000.00	Analista de Trabajo social
7020102	3. Sostenibilidad Financiera	3.1. Incrementar en un 40% la facturación de los consumos de los usuarios de los servicios de acueducto.	Comunicaciones y Gestión Social	Trabajo Social	Fomentar una cultura de pago entre clientes residenciales con servicio activo y más de una cuenta vencida, logrando una efectividad del 10% en la regularización de pagos.	Brigadas de Recuperación de Cartera: Realizar visitas domiciliarias y jornadas de atención en barrios dirigidas a clientes con mora en el pago, brindando información sobre políticas de financiación y acuerdos de pago.	Número de brigadas realizadas	Número	5	\$10,000,000.00	Analista de Trabajo social
7020103	3. Sostenibilidad Financiera	3.1. Incrementar en un 40% la facturación de los consumos de los usuarios de los servicios de acueducto.	Comunicaciones y Gestión Social	Trabajo Social	Fomentar una cultura de pago entre clientes residenciales con servicio activo y más de una cuenta vencida, logrando una efectividad del 10% en la regularización de pagos.	Evaluación Socioeconómica de Clientes Morosos: Elaborar estudios socioeconómicos para identificar casos con condiciones económicas especiales y proponer alternativas de pago accesibles.	Número de estudios socioeconómicos realizados	Número	4	\$2,000,000.00	Analista de Trabajo social
7020104	3. Sostenibilidad Financiera	3.1. Incrementar en un 40% la facturación de los consumos de los usuarios de los servicios de acueducto.	Comunicaciones y Gestión Social	Trabajo Social	Fomentar una cultura de pago entre clientes residenciales con servicio activo y más de una cuenta vencida, logrando una efectividad del 10% en la regularización de pagos.	Atención Personalizada en Brigadas de Cartera: Realizar visitas y jornadas de atención para informar y asesorar a los clientes sobre las opciones de normalización de cartera.	Número de personas atendidas	Número	150	\$5,000,000.00	Analista de Trabajo social
7020201	1. Eficiencia en la prestación de los servicios	1.1. Alcanzar un promedio de 6 horas diarias en la continuidad del servicio de acueducto en los sectores normalizados de la zona urbana del distrito especial de Buenaventura.	Comunicaciones y Gestión Social	Trabajo Social	Sensibilizar a 8,000 usuarios del servicio de acueducto sobre el uso eficiente y el ahorro del agua.	Talleres Educativos sobre Uso Eficiente del Agua: Desarrollar sesiones participativas en comunidades educativas para fomentar prácticas responsables en el consumo del recurso hídrico.	Número de estudiantes participantes	Número	500	\$20,000,000.00	Analista de Trabajo social
7020202	1. Eficiencia en la prestación de los servicios	1.1. Alcanzar un promedio de 6 horas diarias en la continuidad del servicio de acueducto en los sectores normalizados de la zona urbana del distrito especial de Buenaventura.	Comunicaciones y Gestión Social	Trabajo Social	Sensibilizar a 8,000 usuarios del servicio de acueducto sobre el uso eficiente y el ahorro del agua.	Campaña "Sentido Comunitario" – Formación de Vigías del Agua: Conformar y capacitar grupos comunitarios sobre agua potable, micromedición y saneamiento básico, promoviendo el liderazgo en el cuidado del recurso.	Número de personas capacitadas	Número	1100	\$38,000,000.00	Analista de Trabajo social
7020203	1. Eficiencia en la prestación de los servicios	1.1. Alcanzar un promedio de 6 horas diarias en la continuidad del servicio de acueducto en los sectores normalizados de la zona urbana del distrito especial de Buenaventura.	Comunicaciones y Gestión Social	Trabajo Social	Sensibilizar a 8,000 usuarios del servicio de acueducto sobre el uso eficiente y el ahorro del agua.	Conmemoración de Fechas Especiales: Organizar actividades educativas y de sensibilización en el marco del Día Mundial del Agua y la Semana Ambiental, promoviendo la cultura del ahorro y uso eficiente del agua.	Número de personas capacitadas	Número	400	\$10,000,000.00	Analista de Trabajo social