



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

Código:	DP-F-PI-002
Versión:	003
Fecha de Elaboración	07/01/2026

Área:	Dirección Comercial	Vigencia	2026	Responsable:	GINA LILIANA GARCÉS THORP - DIRECTORA COMERCIAL
-------	---------------------	----------	------	--------------	---

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
3010101	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.	Dirección comercial	SAC	Disminuir en un 32% el tiempo de Atención y respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de nuestros suscriptores y/o usuarios.	Brindar capacitación al personal encargado de la gestión de PQRS, enfocado en normatividad legal, buenas prácticas y optimización de tiempos de respuesta.	Número de capacitaciones realizadas	Número	4	\$0.00	Analista de Servicio al Cliente y área jurídica.
3020101	3. Sostenibilidad Financiera	3.1. Incrementar en un 40% la facturación de los consumos de los usuarios de los servicios de acueducto.	Dirección comercial	Facturación	Incrementar en un 50% la eficiencia en la lectura del consumo.	Realizar visitas de campo periódicas para verificar la correcta captura de lecturas de consumo.	Número de visitas de verificación realizadas	número	8400	\$0.00	Analista de Facturacion
3020102	3. Sostenibilidad Financiera	3.1. Incrementar en un 40% la facturación de los consumos de los usuarios de los servicios de acueducto.	Dirección comercial	Facturación	Incrementar en un 50% la eficiencia en la lectura del consumo.	Ejecutar visitas previas en casos de desviaciones significativas en el consumo, con el fin de validar y corregir posibles errores antes de la facturación.	Porcentaje de revisiones previas ejecutadas sobre los casos detectados con desviaciones significativas.	%	13200	\$0.00	Analista de facturacion
3030101	3. Sostenibilidad Financiera	3.2. Garantizar el cubrimiento del 100% de los costos y gastos operativos y administrativos de cada vigencia para la adecuada prestación de los servicios.	Dirección comercial	Cartera	Incrementar la eficiencia en las gestiones de corte, suspensión, reinstalación y reconexión para lograr normalizar a 100 usuarios mensuales	Gestión de recuperación de cartera: Realizar visitas a usuarios morosos para notificar sobre su estado de cuenta y ofrecer alternativas de pago.	Número de visitas realizadas	Número	1200	\$0.00	Analista de Cartera
3030102	3. Sostenibilidad Financiera	3.2. Garantizar el cubrimiento del 100% de los costos y gastos operativos y administrativos de cada vigencia para la adecuada prestación de los servicios.	Dirección comercial	Cartera	Incrementar la eficiencia en las gestiones de corte, suspensión, reinstalación y reconexión para lograr normalizar a 100 usuarios mensuales	Ejecución de cortes programados: Implementar cortes periódicos del servicio a usuarios con una mora superior a 10 facturas vencidas, de acuerdo con la normativa vigente.	Número de cortes realizados	Número	2000	\$0.00	Analista de Cartera



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

Código:	DP-F-PI-002
Versión:	003
Fecha de Elaboración	07/01/2026

Área:	Dirección Comercial	Vigencia	2026	Responsable:	GINA LILIANA GARCÉS THORP - DIRECTORA COMERCIAL
-------	---------------------	----------	------	--------------	---

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
3030103	3. Sostenibilidad Financiera	3.2. Garantizar el cubrimiento del 100% de los costos y gastos operativos y administrativos de cada vigencia para la adecuada prestación de los servicios.	Dirección comercial	Cartera	Incrementar la eficiencia en las gestiones de corte, suspensión, reinstalación y reconexión para lograr normalizar a 100 usuarios mensuales	Operativos de suspensión en sectores críticos: Coordinar brigadas para la ejecución de suspensiones del servicio en zonas con alta morosidad o con dificultades operativas.	Número de brigadas realizadas	Número	12	\$0.00	Analista de Cartera
3030201	3. Sostenibilidad Financiera	3.2. Garantizar el cubrimiento del 100% de los costos y gastos operativos y administrativos de cada vigencia para la adecuada prestación de los servicios.	Dirección comercial	Cartera	Recaudar el 80% de la facturación corriente	Seguimiento y control de cartera corriente: Identificar, analizar y dar seguimiento al estado de cuentas de usuarios activos para evitar acumulación de deuda y fomentar el pago oportuno.	Número de usuarios con seguimiento realizado	Número	2400	\$0.00	Analista de Cartera
3030301	3. Sostenibilidad Financiera	3.2. Garantizar el cubrimiento del 100% de los costos y gastos operativos y administrativos de cada vigencia para la adecuada prestación de los servicios.	Dirección comercial	Cartera	Recuperar el 10% mensual del recaudo de la cartera vencida.	Estrategia de suspensión del servicio: Aplicar suspensiones a usuarios con cartera vencida, conforme a las políticas de cobro y normativas de la empresa.	Número de suspensiones realizadas	Número	12000	\$112,000,000.00	Analista de Cartera
3030302	3. Sostenibilidad Financiera	3.2. Garantizar el cubrimiento del 100% de los costos y gastos operativos y administrativos de cada vigencia para la adecuada prestación de los servicios.	Dirección comercial	Cartera	Recuperar el 10% mensual del recaudo de la cartera vencida.	Cobro persuasivo y gestión jurídica de recuperación: Enviar notificaciones y oficios de cobro persuasivo a usuarios morosos, y remitir casos críticos para acciones jurídicas.	Número de oficios enviados	Número	1100	\$0.00	Analista de Cartera
3040101	3. Sostenibilidad Financiera	3.1. Incrementar en un 40% la facturación de los consumos de los usuarios de los servicios de acueducto.	Dirección comercial	Gestión al Cliente	Incorporar 9.600 clientes clandestinos y/o nuevos suscriptores o usuarios en los servicios de acueducto y alcantarillado.	Detección y regularización de clientes clandestinos: Realizar recorridos programados en sectores con cobertura de servicio activo, utilizando planillas de lectura para identificar y legalizar clientes no registrados.	Número de clientes identificados y regularizados	Número	1080	\$130,000,000.00	Analista Gestión Al Cliente



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

Código:	DP-F-PI-002
Versión:	003
Fecha de Elaboración	07/01/2026

Área:	Dirección Comercial	Vigencia	2026	Responsable:	GINA LILIANA GARCÉS THORP - DIRECTORA COMERCIAL
--------------	---------------------	-----------------	------	---------------------	---

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
3040201	3. Sostenibilidad Financiera	3.1. Incrementar en un 40% la facturación de los consumos de los usuarios de los servicios de acueducto.	Dirección comercial	Gestión al Cliente	Instalar 17.400 medidores conforme a los lineamientos técnicos establecidos por la organización, el RAS y los requisitos normativos.	Ejecutar la instalación de 5,800 medidores subsidiados en las zonas con servicio activo, siguiendo los criterios técnicos establecidos.	Número de medidores subsidiados instalados	Número	4500	\$200,000.00	Analista Gestión Al Cliente
3040202	3. Sostenibilidad Financiera	3.1. Incrementar en un 40% la facturación de los consumos de los usuarios de los servicios de acueducto.	Dirección comercial	Gestión al Cliente	Instalar 17.400 medidores conforme a los lineamientos técnicos establecidos por la organización, el RAS y los requisitos normativos.	Realizar la instalación de 800 medidores adicionales en áreas con servicio activo, cumpliendo con las normas técnicas y operativas.	Número de medidores instalados	Número	0	\$0.00	Analista Gestión Al Cliente
3040301	3. Sostenibilidad Financiera	3.1. Incrementar en un 40% la facturación de los consumos de los usuarios de los servicios de acueducto.	Dirección comercial	Gestión al Cliente	Reactivar 16200 usuarios.	Identificación y reactivación de usuarios inactivos: Efectuar recorridos en zonas con servicio activo, mediante planillas de lectura, para detectar y reincorporar usuarios que han dejado de utilizar el servicio.	Número de usuarios reactivados	Número	605	\$20,000,000.00	Analista Gestión Al Cliente
3050101	3. Sostenibilidad Financiera	3.1. Incrementar en un 40% la facturación de los consumos de los usuarios de los servicios de acueducto.	Dirección comercial	Grandes consumidores	Identificar y registrar 4800 usuarios del servicio como grandes consumidores.	Realizar visitas de verificación y seguimiento a usuarios con consumo histórico igual o superior a 32 metros cúbicos, e informar a los analistas de facturación y cartera para realizar los ajustes necesarios y reducir las pérdidas de agua no contabilizada.	Visitas realizadas	Número	1600	\$0.00	Analista Grandes consumidores
3050201	3. Sostenibilidad Financiera	3.2. Garantizar el cubrimiento del 100% de los costos y gastos operativos y administrativos de cada vigencia para la adecuada prestación de los servicios.	Dirección comercial	Grandes consumidores	Suministrar anualmente 3.600 metros cúbicos de agua de forma directa a motonaves (agua buque)	Coordinar, ajustar y hacer seguimiento con el personal de A&A para mejorar las presiones y los tiempos de servicio al sector portuario durante el suministro de agua a motonaves.	Metros cúbicos suministrados a embarcaciones nacionales e internacionales	Metros cúbicos	3600	\$0.00	Analista Grandes consumidores



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

Código:	DP-F-PI-002
Versión:	003
Fecha de Elaboración	07/01/2026

Área:	Dirección Comercial	Vigencia	2026	Responsable:	GINA LILIANA GARCÉS THORP - DIRECTORA COMERCIAL
-------	---------------------	----------	------	--------------	---

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
3050301	3. Sostenibilidad Financiera	3.2. Garantizar el cubrimiento del 100% de los costos y gastos operativos y administrativos de cada vigencia para la adecuada prestación de los servicios.	Dirección comercial	Grandes consumidores	Suministrar anualmente 30.000 metros cúbicos de agua a través de carrotanque.	Ampliar los tiempos de atención para suministros a través de carrotanques de operadores tercerizados.	Metros cúbicos suministrados	Número	30000	\$0.00	Analista de Grandes Consumidores
3050302	3. Sostenibilidad Financiera	3.2. Garantizar el cubrimiento del 100% de los costos y gastos operativos y administrativos de cada vigencia para la adecuada prestación de los servicios.	Dirección comercial	Grandes consumidores	Suministrar 30.000 metros cúbicos de agua a través de carrotanque.	Promoción y comercialización del servicio de carrotanques: Presentar a los usuarios del sector comercial un portafolio con información sobre disponibilidad, costos y beneficios del servicio de abastecimiento mediante carrotanques.	Número de usuarios visitados e informados	Número	200	\$0.00	Analista de Grandes Consumidores