

OBJETIVO: Planificar y orientar la gestión de los procesos y áreas de la entidad durante la vigencia hacia el logro de los objetivos y metas institucionales, de acuerdo con lineamientos de la Alta Dirección.
ALCANCE: Aplicable a la acción institucional de todos los procesos y áreas de la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. - ESANT S.A. E.S.P.

PROCESO	ÍTEM	ACTIVIDAD	LÍNEA	CLASIFICACIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS	ÁREAS INVOLUCRADAS	RESPONSABLE	META O PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	DURACIÓN (MESES)	PERIODICIDAD	RECURSOS
Gestión Gerencial	1	Gestionar la revisión, actualización, implementación y seguimiento del plan estratégico de la entidad definido para la vigencia 2022-2031.	Planeación Estratégica	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor	Todas	Gerencia General	1	Número	Reunión del comité de gerencia donde se revisen resultados de los indicadores estratégicos a corte del 31/12/2024 y se proyecten metas para la vigencia 2025. Entregable: Acta de reunión del comité.	01/02/2025	31/03/2025	2	Annual	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	1	Gestionar la revisión, actualización, implementación y seguimiento del plan estratégico de la entidad definido para la vigencia 2022-2031.	Planeación Estratégica	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor	Todas	Dirección de Planeación	1	Número	Actualización del cuadro de control de indicadores estratégicos en el formato FR-EVM-CGD-003 con los resultados reportados por las áreas a corte del 31/12/2024 y proyección de metas para la vigencia 2025. Entregable: Formato diligenciado con información actualizada.	03/01/2025	31/03/2025	3	Annual	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software)
Gestión Gerencial	1	Gestionar la revisión, actualización, implementación y seguimiento del plan estratégico de la entidad definido para la vigencia 2022-2031.	Planeación Estratégica	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor	Todas	Dirección de Planeación	1	Número	Campaña informativa donde se socialicen los elementos más representativos del Plan Estratégico 2022-2031 de la empresa. Entregable: Registro de ejecución de la campaña.	01/04/2025	31/07/2025	4	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	2	Gestionar la proyección, aprobación, ejecución y seguimiento del Plan Estratégico de Inversiones (PEI) del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Gerencia General	1	Número	Plan estratégico de inversiones (PEI) en el marco del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander para la vigencia 2025, considerando proyectos resultado de las pre-inversiones realizadas en el año 2024 y aquellas por terminar en el año 2025, así como los municipios que culminan el año 2024 con recursos significativos en el sistema general de participaciones –SGP. Entregable: Plan aprobado.	01/02/2025	30/03/2025	2	Annual	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	2	Gestionar la proyección, aprobación, ejecución y seguimiento del Plan Estratégico de Inversiones (PEI) del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Gerencia General	1	Número	Reunión del Comité Directivo del PDA donde se aprueba el plan estratégico de inversiones (PEI) en el marco del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander para la vigencia 2025. Entregable: Acta de reunión del comité.	01/02/2025	30/03/2025	2	Annual	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	2	Gestionar la proyección, aprobación, ejecución y seguimiento del Plan Estratégico de Inversiones (PEI) del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Dirección de Planeación	11	Número	Planes de acción actualizados de los municipios vinculados al PDA en materia de agua potable y saneamiento básico determinados por las nuevas administraciones para la vigencia 2024 a 2027. Entregable: Planes de acción firmados.	01/03/2025	30/11/2025	2	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	3	Consolidar un modelo de gestión por procesos en la entidad, incorporando mejores prácticas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Gerencia General	95%	Porcentaje	Avance en la actualización de los documentos de los procesos asociados al área de Gerencia proyectados para la vigencia 2025, de acuerdo con listado definido en el marco de la iniciativa estratégica. Entregable: Reporte de documentos por proceso y área.	01/02/2025	31/12/2025	11	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	3	Consolidar un modelo de gestión por procesos en la entidad, incorporando mejores prácticas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	95%	Porcentaje	Avance en la actualización de los documentos de los procesos asociados al área Administrativa y Financiera proyectados para la vigencia 2025, de acuerdo con listado definido en el marco de la iniciativa estratégica. Entregable: Reporte de documentos por proceso y área.	01/02/2025	31/12/2025	11	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	3	Consolidar un modelo de gestión por procesos en la entidad, incorporando mejores prácticas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Dirección de Operaciones	95%	Porcentaje	Avance en la actualización de los documentos de los procesos asociados al área de Operaciones proyectados para la vigencia 2025, de acuerdo con listado definido en el marco de la iniciativa estratégica. Entregable: Reporte de documentos por proceso y área.	01/02/2025	31/12/2025	11	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	3	Consolidar un modelo de gestión por procesos en la entidad, incorporando mejores prácticas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Dirección de Planeación	98%	Porcentaje	Avance en la actualización de los documentos de los procesos asociados al área de Planeación proyectados para la vigencia 2025, de acuerdo con listado definido en el marco de la iniciativa estratégica. Entregable: Reporte de documentos por proceso y área.	01/02/2025	31/12/2025	11	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	3	Consolidar un modelo de gestión por procesos en la entidad, incorporando mejores prácticas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Dirección de Proyectos y Medio Ambiente	95%	Porcentaje	Avance en la actualización de los documentos de los procesos asociados al área de Proyectos y Medio Ambiente proyectados para la vigencia 2025, de acuerdo con listado definido en el marco de la iniciativa estratégica. Entregable: Reporte de documentos por proceso y área.	01/02/2025	31/12/2025	11	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	3	Consolidar un modelo de gestión por procesos en la entidad, incorporando mejores prácticas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Dirección Jurídica	95%	Porcentaje	Avance en la actualización de los documentos de los procesos asociados al área Jurídica proyectados para la vigencia 2025, de acuerdo con listado definido en el marco de la iniciativa estratégica. Entregable: Reporte de documentos por proceso y área.	01/02/2025	31/12/2025	11	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	3	Consolidar un modelo de gestión por procesos en la entidad, incorporando mejores prácticas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Oficina de Control Interno y de Gestión	95%	Porcentaje	Avance en la actualización de los documentos de los procesos asociados al área de Control Interno y de Gestión proyectados para la vigencia 2025, de acuerdo con listado definido en el marco de la iniciativa estratégica. Entregable: Reporte de documentos por proceso y área.	01/02/2025	31/12/2025	11	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	3	Consolidar un modelo de gestión por procesos en la entidad, incorporando mejores prácticas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Dirección de Planeación	1	Número	Auditoría interna al sistema de gestión de calidad (SGC) con alcance a todos los procesos de la entidad. Entregable: Informe final de auditoría.	01/05/2025	31/08/2025	4	Annual	Humanos (Auditor) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Gerencial	3	Consolidar un modelo de gestión por procesos en la entidad, incorporando mejores prácticas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Dirección de Planeación	1	Número	Auditoría externa de seguimiento a la certificación ISO 9001:2015 al sistema de gestión de calidad (SGC) con alcance a todos los procesos de la entidad. Entregable: Informe final de auditoría.	01/09/2025	31/10/2025	2	Annual	Humanos (Auditor) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)

PROCESO	ÍTEM	ACTIVIDAD	LÍNEA	CLASIFICACIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS	ÁREAS INVOLUCRADAS	RESPONSABLE	META O PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	DURACIÓN (MESES)	PERIODICIDAD	RECURSOS
Relacionamiento con Grupos de Valor	4	Desarrollar actividades de acompañamiento y asesoría a los municipios del departamento de Santander para su vinculación al Plan Departamental de Aguas (PDA).	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Gerencia - Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera	2	Numérico	Conciliaciones de los recursos girados al Patrimonio Autónomo FIA por los municipios vinculados al PDA correspondientes al segundo semestre de 2024 y primer semestre de 2025. Entregable: Registros de conciliaciones.	01/02/2025	31/08/2025	7	Semestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software)
Relacionamiento con Grupos de Valor	4	Desarrollar actividades de acompañamiento y asesoría a los municipios del departamento de Santander para su vinculación al Plan Departamental de Aguas (PDA).	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Gerencia - Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera	7	Numérico	Socializaciones con los municipios del departamento de Santander frente a beneficios del Plan Departamental de Aguas (PDA), promoviendo su vinculación. Entregable: Registros de ejecución de las socializaciones.	01/02/2025	30/09/2025	8	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	5	Gestionar la ejecución del componente de aseguramiento de la prestación incluido dentro del alcance del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Proyecto	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Operaciones - Jurídica	Dirección de Operaciones	1	Numérico	Inicio del proyecto "Fortalecimiento institucional (viabilidad del prestador y catastro de suscriptores y redes de acueducto y alcantarillado). Entregable: Acta de inicio del contrato.	01/01/2025	31/03/2025	3	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	5	Gestionar la ejecución del componente de aseguramiento de la prestación incluido dentro del alcance del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Proyecto	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Operaciones - Jurídica	Dirección de Operaciones	1	Numérico	Inicio del proyecto "Asistencia técnica operativa en los proyectos de agua potable y saneamiento básico - APSS con inversión PDA para los municipios de Mogotes, La Belleza, Enciso y El Playón". Entregable: Acta de inicio del contrato.	01/01/2025	31/03/2025	3	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	5	Gestionar la ejecución del componente de aseguramiento de la prestación incluido dentro del alcance del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Proyecto	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Operaciones - Jurídica	Dirección de Operaciones	100%	Porcentaje	Avance en la ejecución del proyecto "Sistema de información de agua y saneamiento rural (SASAR) – FASE II". Entregable: Informe final con los resultados de los municipios.	01/02/2025	31/12/2025	11	No aplica	Humanos (Contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos) Técnicos (Vehículos, máquinas, equipos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	6	Gestionar la ejecución del componente de gestión del riesgo incluido dentro del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Proyecto	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Proyectos y Medio Ambiente - Jurídica	Dirección de Proyectos y Medio Ambiente	1	Numérico	Avance en la ejecución del proyecto "ESTUDIOS, DISEÑOS, VIABILIZACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE - PTAP, EN EL MUNICIPIO DE SAN BENITO, SANTANDER". Entregable: Radicado del contrato.	01/02/2025	30/06/2025	5	No aplica	Humanos (Contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos) Técnicos (Vehículos, máquinas, equipos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	6	Gestionar la ejecución del componente de gestión del riesgo incluido dentro del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Proyecto	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Proyectos y Medio Ambiente - Jurídica	Dirección de Proyectos y Medio Ambiente	1	Numérico	Avance en contratación del proyecto "Apoyo a la estructuración de los planes de emergencia y contingencia según la resolución 154 de 2014 y la resolución 527 de 2018 del MVCT, para los Municipios de ESP Barbosa, USP Carcasí, USP El Peñón, ESP Molagavita, ESP Puente nacional". Entregable: Acta de inicio del contrato.	01/02/2025	31/08/2025	7	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	6	Gestionar la ejecución del componente de gestión del riesgo incluido dentro del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Proyecto	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Proyectos y Medio Ambiente - Jurídica	Dirección de Proyectos y Medio Ambiente	80%	Porcentaje	Avance en la ejecución del proyecto "Estudios, diseños y construcción de puntos críticos de la red de aducción del sistema de acueducto del casco urbano en el Municipio de San Andrés – Santander". Entregable: Informe de avance a la ejecución del plazo contractual Fase II	01/02/2025	31/12/2025	11	No aplica	Humanos (Contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos) Técnicos (Vehículos, máquinas, equipos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	7	Gestionar la ejecución del componente ambiental incluido dentro del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Proyecto	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Proyectos y Medio Ambiente - Jurídica	Dirección de Proyectos y Medio Ambiente	1	Numérico	Avance en la ejecución del proyecto "Actualización de estudios y diseños, viabilidad y construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales para el casco urbano del municipio de Chima, Santander". Entregable: Acta de inicio del contrato.	01/02/2025	30/09/2025	8	No aplica	Humanos (Contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos) Técnicos (Vehículos, máquinas, equipos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	7	Gestionar la ejecución del componente ambiental incluido dentro del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Proyecto	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Proyectos y Medio Ambiente - Jurídica	Dirección de Proyectos y Medio Ambiente	100%	Porcentaje	Avance en la ejecución del proyecto "Adquisición de vehículos compactadores para la recolección de residuos sólidos en algunos municipios vinculados al PDA del departamento de Santander" para los municipios de Encino, Galán, Confines, San Joaquín, Suratá, La Belleza, San Vicente de Chucurí, Sabana de Torres. Entregable: Acta de terminación del contrato.	01/02/2025	31/08/2025	7	No aplica	Humanos (Contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos) Técnicos (Vehículos, máquinas, equipos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	8	Gestionar la ejecución del componente de gestión social incluido dentro del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Planeación	Dirección de Planeación	7	Numérico	Socializaciones con personal de las autoridades ambientales y los municipios vinculados al PDA frente al uso de los aplicativos GEO-SANTANDER (Sistema de información geográfico de ArcGIS que contiene información consolidada de los programas y proyectos desarrollados por la ESANT S.A. E.S.P. como gestor del PDA) y GEOKIDS SANTANDER (Aplicativo web para la capacitación a los clubes de feriantes del agua). Entregable: Registros de ejecución de las socializaciones.	01/05/2025	30/11/2025	7	No aplica	Humanos (Contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos) Técnicos (Vehículos, equipos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	8	Gestionar la ejecución del componente de gestión social incluido dentro del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Gerencia - Planeación	Dirección de Planeación	1	Numérico	Radicado ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio (MVCT) del documento con el plan de gestión social PDA para la vigencia 2025-2026. Entregable: Registro de radicado a MVCT.	01/03/2025	31/03/2025	1	Bienal	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	8	Gestionar la ejecución del componente de gestión social incluido dentro del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Gerencia - Planeación	Dirección de Planeación	1	Numérico	Obtención de concepto favorable del Plan de gestión social PDA definido para la vigencia 2025-2026, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT). Entregable: Concepto favorable del plan.	01/04/2025	31/05/2025	2	Cuatrimestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	9	Diseñar e implementar un modelo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Gerencia General	1	Numérico	Manual de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor que incluya la descripción del ciclo del servicio en la entidad, así como lineamientos y protocolos de servicio. Entregable: Manual aprobado.	01/02/2025	30/04/2025	3	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software)
Relacionamiento con Grupos de Valor	9	Diseñar e implementar un modelo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Gerencia General	1	Numérico	Socialización de lineamientos y protocolos de servicio, considerando el mapa de experiencia del servicio y los diferentes medios y canales de atención disponibles de la entidad. Entregable: Registro de ejecución de la socialización.	01/04/2025	31/05/2025	2	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	9	Diseñar e implementar un modelo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Numérico	Capacitación para fortalecer las competencias del personal de la entidad frente a servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor. Entregable: Registro de ejecución de la capacitación.	01/02/2025	30/09/2025	8	Annual	Humanos (Capacitador) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	9	Diseñar e implementar un modelo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Gerencia General	1	Numérico	Establecer un plan de trabajo aprobado para la adopción de un modelo de servicio en la ESANT S.A. E.S.P. vigencia 2025-2027. Entregable: Plan aprobado.	01/02/2025	31/12/2025	11	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)

PROCESO	ÍTEM	ACTIVIDAD	LÍNEA	CLASIFICACIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS	ÁREAS INVOLUCRADAS	RESPONSABLE	META O PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	DURACIÓN (MESES)	PERIODICIDAD	RECURSOS
Relacionamiento con Grupos de Valor	9	Diseñar e implementar un modelo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Gerencia General	1	Numérico	Seguimiento al plan de trabajo aprobado para la adopción de un modelo de servicio en la ESANT S.A. E.S.P. vigencia 2025-2027. Entregable: Seguimiento al plan	01/06/2025	30/06/2025	1	Anual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	10	Plantear e implementar una estrategia de responsabilidad social empresarial que incluya componentes a nivel social, ambiental y laboral.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés	Planeación - Operaciones - Proyectos y Medio Ambiente	Dirección de Planeación	1	Numérico	Reunión con los involucrados del plan de implementación de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial de la entidad aprobada, identificando las acciones a desarrollar durante la vigencia 2025. Entregable: Acta de reunión	01/02/2025	30/04/2025	3	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	11	Fortalecer estrategia de comunicación organizacional de la entidad.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Gerencia - Planeación	Dirección de Planeación	1	Numérico	Aplicación de encuestas de percepción de grupos de valor y partes interesadas, de acuerdo con muestra definida en el manual de comunicaciones internas y externas (MA-RGV-RIN-002). Entregable: Informe con resultados y análisis.	01/02/2025	31/03/2025	2	Anual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	11	Fortalecer estrategia de comunicación organizacional de la entidad.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Gerencia - Planeación	Dirección de Planeación	7	Numérico	Actualización de registros de diligenciamiento del formato de identificación de comunicaciones internas y externas (FR-RGV-RIN-001), estableciendo por área ¿Qué información comunica y debe comunicar a nivel interno y externo?, ¿Quién comunica?, ¿A quién comunica?, ¿Cuándo comunica? y ¿Cómo comunica?. Entregable: Formatos diligenciados.	01/02/2025	31/03/2025	2	Anual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	11	Fortalecer estrategia de comunicación organizacional de la entidad.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Gerencia - Planeación	Dirección de Planeación	2	Numérico	Seguimiento al Plan de fortalecimiento de marca ESANT S.A. E.S.P. vigencia 2024-2027 a corte de 31/06/2025 y 31/12/2025. Entregable: Seguimiento al Plan.	01/06/2025	31/12/2025	7	Semestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software)
Relacionamiento con Grupos de Valor	11	Fortalecer estrategia de comunicación organizacional de la entidad.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Gerencia - Planeación	Dirección de Planeación	2	Numérico	Reunión del comité institucional de gestión y desempeño donde se socialice el seguimiento al plan de fortalecimiento de marca ESANT S.A. E.S.P. vigencia 2024-2027 a corte de 30/06/2025 y 31/12/2025. Entregable: Acta de reunión del comité.	01/07/2025	31/12/2025	6	Semestral	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	11	Fortalecer estrategia de comunicación organizacional de la entidad.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Gerencia - Planeación	Dirección de Planeación	1	Numérico	Campaña informativa dirigida al personal de las diferentes áreas frente a lineamientos para la generación de contenido gráfico y audiovisual (Fotografías y videos), desarrollo de eventos, socializaciones y entregas de proyectos. Entregable: Registro de ejecución de la campaña.	01/02/2025	30/06/2025	5	Anual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	12	Efectuar la rendición de cuentas de la entidad a grupos de valor y partes interesadas, teniendo en cuenta todas las unidades de negocio, promoviendo la participación efectiva de los diferentes grupos de valor involucrados y garantizando un enfoque diferencial.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés	Gerencia - Planeación	Dirección de Planeación	1	Numérico	Ejercicio de rendición de cuentas sobre resultados y avances de la entidad durante la vigencia 2024 considerando todas las unidades de negocio. Entregable: Link de acceso a registros de asistencia.	01/02/2025	31/03/2025	2	Anual	Humanos (Líder de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	12	Efectuar la rendición de cuentas de la entidad a grupos de valor y partes interesadas, teniendo en cuenta todas las unidades de negocio, promoviendo la participación efectiva de los diferentes grupos de valor involucrados y garantizando un enfoque diferencial.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés	Gerencia - Planeación	Gerencia General	1	Numérico	Informe de rendición de cuentas sobre resultados y avances de la gestión de la entidad durante la vigencia 2024 (Considerando todas las unidades de negocio), incluyendo respuesta a las solicitudes e inquietudes presentadas por los interesados antes, durante y después del ejercicio de la rendición. Entregable: Informe.	01/04/2025	30/04/2025	1	Anual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	12	Efectuar la rendición de cuentas de la entidad a grupos de valor y partes interesadas, teniendo en cuenta todas las unidades de negocio, promoviendo la participación efectiva de los diferentes grupos de valor involucrados y garantizando un enfoque diferencial.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés	Gerencia - Planeación	Gerencia General	1	Numérico	Publicación en el sitio web de la entidad del informe de rendición de cuentas sobre resultados y avances de la gestión de la entidad durante la vigencia 2024. Entregable: Registro de publicación del informe.	01/04/2025	30/04/2025	1	Anual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software)
Relacionamiento con Grupos de Valor	13	Gestionar mejoras en la recepción, revisión, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias, solicitudes y denuncias (PQRS) presentados por grupos de valor y partes interesadas de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés	Jurídica - Administrativa y Financiera	Dirección Jurídica	1	Numérico	Campaña informativa dirigida al personal de las diferentes áreas, socializando lineamientos para la gestión de PQRS, términos establecidos por la Ley, implicaciones por la no contestación y uso de la herramienta SIGED para seguimiento y control. Entregable: Registro de ejecución de la campaña.	01/02/2025	30/06/2025	5	Anual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	13	Gestionar mejoras en la recepción, revisión, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias, solicitudes y denuncias (PQRS) presentados por grupos de valor y partes interesadas de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés	Jurídica	Dirección Jurídica	6	Numérico	Reuniones con Líderes de Área y personal de apoyo que tengan a su cargo la entrega de información de PQRS pendientes de respuesta, haciendo énfasis en aquellas que ya cumplen términos, de manera que se tomen las decisiones pertinentes e inmediatas para su cierre, dejando evidencia en el SIGED. Entregable: Actas de reunión.	01/01/2025	31/12/2025	12	Bimestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	14	Gestionar la revisión, actualización, implementación y seguimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC) de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés	Todas	Dirección Jurídica	1	Numérico	Plan transición al Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP. Entregable: Plan aprobado.	01/02/2025	31/08/2025	7	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software)
Relacionamiento con Grupos de Valor	14	Gestionar la revisión, actualización, implementación y seguimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC) de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés	Todas	Dirección Jurídica	1	Numérico	Reunión del comité institucional de gestión y desempeño donde se aprueba el Plan transición al Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP. Entregable: Acta de reunión del comité.	01/09/2025	30/09/2025	1	No aplica	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Relacionamiento con Grupos de Valor	14	Gestionar la revisión, actualización, implementación y seguimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC) de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés	Todas	Dirección Jurídica	1	Numérico	Publicación en el sitio web del Plan transición al Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP. Entregable: Registro de publicación del plan.	01/09/2025	30/09/2025	1	No aplica	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software)
Relacionamiento con Grupos de Valor	14	Gestionar la revisión, actualización, implementación y seguimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano (PAAC) de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés	Todas	Dirección Jurídica	1	Numérico	Seguimiento al Plan transición al Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP a corte del 31/12/2025. Entregable: Registro de seguimiento al plan.	01/12/2025	31/12/2025	1	Cuatrimestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Evaluación y Mejoramiento Institucional	15	Gestionar la identificación, análisis, evaluación, priorización y tratamiento de riesgos a nivel institucional.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Todas	Dirección de Planeación	1	Numérico	Actualización del Manual de gestión de riesgos institucionales (MA-EVM-GR-001), considerando los tiempos del periodo de gobierno, de manera que se establezca el comité establecido en la planeación estratégica de la entidad y el sistema de gestión de calidad (SGC). Entregable: Manual aprobado.	01/03/2025	30/06/2025	4	Anual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software)
Evaluación y Mejoramiento Institucional	15	Gestionar la identificación, análisis, evaluación, priorización y tratamiento de riesgos a nivel institucional.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Todas	Dirección de Planeación	1	Numérico	Actualización de la Matriz de riesgos institucionales (MT-EVM-GR-001) para la vigencia 2024-2025, considerando reuniones con las áreas y los lineamientos del Manual de gestión de riesgos institucionales (MA-EVM-GR-001). Entregable: Matriz aprobada.	01/06/2025	30/06/2025	1	Bienal	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software)

PROCESO	ÍTEM	ACTIVIDAD	LÍNEA	CLASIFICACIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS	ÁREAS INVOLUCRADAS	RESPONSABLE	META O PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	DURACIÓN (MESES)	PERIODICIDAD	RECURSOS
Evaluación y Mejoramiento Institucional	15	Gestionar la identificación, análisis, evaluación, priorización y tratamiento de riesgos a nivel institucional.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Todas	Dirección de Planeación	1	Numérico	Reunión del comité institucional de gestión y desempeño donde se apruebe la actualización del Manual de gestión de riesgos institucionales (MA-EVM-GRI-001) y Matriz de riesgos institucionales (MT-EVM-GRI-001). Entregable: Acta de reunión del comité.	01/07/2025	31/07/2025	1	Annual	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Evaluación y Mejoramiento Institucional	15	Gestionar la identificación, análisis, evaluación, priorización y tratamiento de riesgos a nivel institucional.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Todas	Dirección de Planeación	1	Numérico	Publicación en el sitio web de la Matriz de riesgos institucionales (MT-EVM-GRI-001) actualizada para la vigencia 2024-2025. Entregable: Registro de publicación de la matriz.	01/07/2025	31/07/2025	1	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software)
Evaluación y Mejoramiento Institucional	15	Gestionar la identificación, análisis, evaluación, priorización y tratamiento de riesgos a nivel institucional.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Todas	Dirección de Planeación	3	Numérico	Seguimientos a la matriz de riesgos institucionales (MT-EVM-GRI-001) actualizada para la vigencia 2024-2025 a corte del 30/04/2025, 31/08/2025 y 31/12/2025. Entregable: Registros de seguimiento a la matriz.	01/04/2025	31/12/2025	9	Cuatrimstral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Evaluación y Mejoramiento Institucional	16	Definir y gestionar la ejecución del programa anual de auditorías y seguimientos de control interno con un enfoque basado en riesgos, teniendo en cuenta los modelos y/o sistemas de planeación y gestión adoptados por la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Oficina de Control Interno y de Gestión	1	Numérico	Programa anual de auditorías y seguimientos de control interno aprobado para la vigencia 2025. Entregable: Programa aprobado.	01/02/2025	31/03/2025	2	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Evaluación y Mejoramiento Institucional	16	Definir y gestionar la ejecución del programa anual de auditorías y seguimientos de control interno con un enfoque basado en riesgos, teniendo en cuenta los modelos y/o sistemas de planeación y gestión adoptados por la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Oficina de Control Interno y de Gestión	1	Numérico	Reunión del comité institucional de coordinación de control interno donde se apruebe el Programa anual de auditorías y seguimientos de control interno para la vigencia 2025. Entregable: Acta de reunión del comité.	01/02/2025	31/03/2025	2	Annual	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Evaluación y Mejoramiento Institucional	16	Definir y gestionar la ejecución del programa anual de auditorías y seguimientos de control interno con un enfoque basado en riesgos, teniendo en cuenta los modelos y/o sistemas de planeación y gestión adoptados por la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Oficina de Control Interno y de Gestión	1	Numérico	Campaña informativa dirigida al personal de las diferentes áreas, socializando principios del control interno. Entregable: Registro de ejecución de la campaña.	01/06/2025	31/07/2025	2	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Evaluación y Mejoramiento Institucional	16	Definir y gestionar la ejecución del programa anual de auditorías y seguimientos de control interno con un enfoque basado en riesgos, teniendo en cuenta los modelos y/o sistemas de planeación y gestión adoptados por la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F1. Incrementar la generación de valor F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Oficina de Control Interno y de Gestión	90%	Porcentaje	Cumplimiento del programa anual de auditorías y seguimiento de control interno definido para la vigencia 2025. Entregable: Informes de auditorías y registros de seguimientos.	01/04/2025	31/12/2025	9	Annual	Humanos (Auditores) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Comercial	17	Definir y documentar metodología para el diseño y desarrollo de nuevos negocios como parte del portafolio de servicios de la entidad.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	F2. Aumentar los ingresos por la entrega de soluciones en servicios públicos C3. Aumentar la participación en el mercado de servicios públicos en las regiones de operación P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios P3. Desarrollar un portafolio de soluciones integrales en servicios públicos	Gerencia - Operaciones - Proyectos y Medio Ambiente - Jurídica - Administrativa y Financiera	Gerencia General	1	Numérico	Actualización del portafolio de servicios de la entidad, incluyendo las unidades o modelos de negocio Entregable: Portafolio de servicios.	01/02/2025	28/02/2025	1	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Comercial	18	Diseñar e implementar un plan de mercadeo y ventas del portafolio de servicios de la entidad a nivel regional y nacional.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	F2. Aumentar los ingresos por la entrega de soluciones en servicios públicos C3. Aumentar la participación en el mercado de servicios públicos en las regiones de operación P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios	Gerencia - Operaciones - Proyectos y Medio Ambiente	Gerencia General	1	Numérico	Plan de mercadeo y ventas de la entidad para la vigencia 2025-2026, incluyendo unidades de negocio relacionadas con: Comercialización de energía convencional - Prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo - Catastro de redes, usuarios y medidores - Diseño, suministro, instalación, operación y mantenimiento de fuentes no convencionales de energía. Entregable: Documento con el plan.	01/02/2025	30/04/2025	3	Bienal	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Comercial	19	Gestionar la compra y venta de energía eléctrica, de acuerdo con las proyecciones de ingresos definidas.	Operación de Servicios de Energía	Actividad de proceso	F2. Aumentar los ingresos por la entrega de soluciones en servicios públicos C3. Aumentar la participación en el mercado de servicios públicos en las regiones de operación P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios	Gerencia - Operaciones - Administrativa y Financiera - Jurídica	Dirección de Operaciones	2	Numérico	Ofertas de venta de energía eléctrica convencional. Entregables: Oficios con ofertas de venta.	01/01/2025	31/08/2025	8	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Comercial	20	Gestionar el desarrollo de nuevos negocios relacionados con diseño, suministro, instalación, operación y mantenimiento de fuentes no convencionales de energía.	Gestión de nuevas unidades de negocio	Actividad de proceso	F2. Aumentar los ingresos por la entrega de soluciones en servicios públicos C3. Aumentar la participación en el mercado de servicios públicos en las regiones de operación P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios	Gerencia - Operaciones - Administrativa y Financiera - Jurídica	Dirección de Operaciones	5	Numérico	Ofertas, propuestas o prefactibilidades presentadas a clientes potenciales de la unidad de negocio relacionada con diseño, suministro, instalación, operación y mantenimiento de fuentes no convencionales de energía. Entregable: Ofertas propuestas o prefactibilidades presentadas.	01/01/2025	30/11/2025	11	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Comercial	20	Gestionar el desarrollo de nuevos negocios relacionados con diseño, suministro, instalación, operación y mantenimiento de fuentes no convencionales de energía.	Gestión de nuevas unidades de negocio	Actividad de proceso	F2. Aumentar los ingresos por la entrega de soluciones en servicios públicos C3. Aumentar la participación en el mercado de servicios públicos en las regiones de operación P2. Incrementar la vinculación de clientes y usuarios	Gerencia - Operaciones - Administrativa y Financiera - Jurídica	Dirección de Operaciones	1	Numérico	Negocios formalizados para diseño, suministro, instalación, operación y mantenimiento de fuentes no convencionales de energía. Entregable: Convenios o contratos suscritos.	01/01/2025	31/12/2025	12	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)

PROCESO	ÍTEM	ACTIVIDAD	LÍNEA	CLASIFICACIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS	ÁREAS INVOLUCRADAS	RESPONSABLE	META O PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	DURACIÓN (MESES)	PERIODICIDAD	RECURSOS
Gestión de Proyectos	21	Gestionar la ejecución del componente de infraestructura (Pre-inversión e inversión) incluido dentro del alcance del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Proyectos y Medio Ambiente- Jurídica	Dirección de Proyectos y Medio Ambiente	1	Número	Evaluación de la gestión de contratistas de obra, consultoría e interventoría, considerando contratos liquidados durante el año 2024, con el fin de identificar estrategias de manejo en caso que sean seleccionados en nuevos procesos de contratación que se adelanten de conformidad con la normatividad vigente aplicable. Entregable: Informe con resultados y análisis.	01/02/2025	28/02/2025	1	Annual	Humanos (Líder de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión de Proyectos	21	Gestionar la ejecución del componente de infraestructura (Pre-inversión e inversión) incluido dentro del alcance del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Proyectos y Medio Ambiente- Jurídica	Dirección de Proyectos y Medio Ambiente	1	Número	Instructivo de evaluación expost de proyectos ejecutados. Entregable: Instructivo aprobado.	01/02/2025	31/03/2025	2	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión de Proyectos	21	Gestionar la ejecución del componente de infraestructura (Pre-inversión e inversión) incluido dentro del alcance del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Proyectos y Medio Ambiente- Jurídica	Dirección de Proyectos y Medio Ambiente	1	Número	Actualización del Manual de supervisión e interventoría. Entregable: Manual aprobado.	01/02/2025	30/04/2025	3	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión de Proyectos	21	Gestionar la ejecución del componente de infraestructura (Pre-inversión e inversión) incluido dentro del alcance del Plan Departamental de Aguas (PDA) de Santander.	Gestión del Plan Departamental de Aguas	Actividad de proceso	C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos C2. Mejorar el posicionamiento y relacionamiento con grupos de interés P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Proyectos y Medio Ambiente- Jurídica	Dirección Jurídica	2	Número	Seguimientos a los compromisos en materia de gestión predial por parte de los municipios vinculados al PDA que cuenten con proyectos en proceso de formulación, viabilización, contratación y/o ejecución. Entregable: Informes de seguimiento predial.	01/02/2025	31/12/2025	11	Semestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Prestación de Servicios Públicos	22	Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de Los Santos.	Operación de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Actividad de proceso	F2. Aumentar los ingresos por la entrega de soluciones en servicios públicos F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos	Operaciones - Jurídica - Administrativa y Financiera	Dirección de Operaciones	1	Número	Campaña informativa dirigida a suscriptores y usuarios promoviendo el uso eficiente y ahorro de agua. Entregable: Registro de ejecución de la campaña.	01/09/2025	31/10/2025	2	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Prestación de Servicios Públicos	22	Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de Los Santos.	Operación de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Actividad de proceso	F2. Aumentar los ingresos por la entrega de soluciones en servicios públicos F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización C1. Mejorar la satisfacción de clientes y usuarios por los servicios recibidos P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos	Operaciones - Jurídica - Administrativa y Financiera	Dirección de Operaciones	3	Número	Equipos de laboratorio para el control de calidad del agua verificados. Turbidímetro, Fotómetro y Phmetro en el municipio de Los Santos. Entregable: Planilla de verificación de calibración de equipos.	01/06/2025	31/07/2025	2	Annual	Humanos (Contratista) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos) Técnicos (Máquinas, equipos)
Gestión Jurídica y Contratación	23	Gestionar procesos de contratación de conformidad con los regímenes y modalidades de selección aplicables a la entidad, según su naturaleza.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Jurídica - Administrativa y Financiera	Dirección Jurídica	1	Número	Actualización del Manual de contratación, considerando los regímenes y modalidades de selección aplicables a la entidad, según su naturaleza. Entregable: Manual actualizado.	01/02/2025	30/09/2025	8	Annual	Humanos (Contratista) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Jurídica y Contratación	23	Gestionar procesos de contratación de conformidad con los regímenes y modalidades de selección aplicables a la entidad, según su naturaleza.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Jurídica - Administrativa y Financiera	Dirección Jurídica	1	Número	Reunión de Junta Directiva donde se apruebe el Manual de contratación de la entidad actualizado. Entregable: Acuerdo de Junta Directiva.	01/10/2025	31/10/2025	1	Annual	Humanos (Líder de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Jurídica y Contratación	23	Gestionar procesos de contratación de conformidad con los regímenes y modalidades de selección aplicables a la entidad, según su naturaleza.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Jurídica - Administrativa y Financiera	Dirección Jurídica	1	Número	Publicación en el sitio web del Manual de contratación de la entidad actualizado y aprobado. Entregable: Registro de publicación.	01/10/2025	31/10/2025	1	Annual	Humanos (Líder de área) Tecnológicos (Hardware, software)
Gestión Jurídica y Contratación	23	Gestionar procesos de contratación de conformidad con los regímenes y modalidades de selección aplicables a la entidad, según su naturaleza.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Jurídica - Administrativa y Financiera	Dirección Jurídica	2	Número	Seguimientos a la efectividad de los procesos de contratación bajo régimen público, identificando aspectos por mejorar y ajustes. Entregable: Informes de seguimiento.	01/02/2025	31/12/2025	11	Semestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión Jurídica y Contratación	24	Gestionar la actualización del normograma de la entidad, identificando los requisitos técnicos, legales y regulatorios vigentes aplicables a su funcionamiento y operación.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Todas	Dirección Jurídica	1	Número	Actualización y consolidación de Normograma de la entidad en el formato FR-GIC-NOR-001, considerando información actualizada por las áreas. Entregable: Formato diligenciado.	01/06/2025	30/06/2025	1	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software)
Gestión Jurídica y Contratación	25	Gestionar de forma oportuna y efectiva las actuaciones relacionadas con la defensa judicial de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Jurídica	Dirección Jurídica	1	Número	Socialización del Procedimiento de defensa judicial y prevención del daño antijurídico de la entidad. Entregable: Registro de ejecución de la socialización	01/02/2025	31/03/2025	2	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software)
Gestión Jurídica y Contratación	25	Gestionar de forma oportuna y efectiva las actuaciones relacionadas con la defensa judicial de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P1. Disminuir el nivel de riesgo en la prestación de servicios públicos P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos	Jurídica	Dirección Jurídica	1	Número	Actividad de actualización de conocimientos en materia de defensa judicial por parte del personal involucrado. Entregable: Registro de ejecución de la actividad.	01/02/2025	30/09/2025	8	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión del Talento Humano	26	Coordinar con líderes de área la evaluación de trabajadores, proveedores y contratistas de apoyo a la gestión a su cargo o bajo su supervisión.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Evaluación del desempeño de trabajadores durante la vigencia 2025. Entregable: Informe con resultados y análisis.	01/07/2025	31/10/2025	4	Annual	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión del Talento Humano	26	Coordinar con líderes de área la evaluación de trabajadores, proveedores y contratistas de apoyo a la gestión a su cargo o bajo su supervisión.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Evaluación de la gestión de proveedores y contratistas de apoyo que finalizaron actividades durante la vigencia 2025. Entregable: Informe con resultados y análisis.	01/07/2025	31/10/2025	4	Annual	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión del Talento Humano	27	Replantear el modelo de evaluación de desempeño del personal basado en competencias y resultados y gestionar la evaluación de desempeño de trabajadores durante la vigencia.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Manual de evaluación de desempeño de personal, incluyendo el diccionario de competencias organizacionales y funcionales aplicables al personal de la entidad, niveles y comportamientos, así como lineamientos y directrices para realizar la evaluación. Entregable: Manual aprobado.	01/02/2025	31/08/2025	7	No aplica	Humanos (Contratista) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión del Talento Humano	27	Replantear el modelo de evaluación de desempeño del personal basado en competencias y resultados y gestionar la evaluación de desempeño de trabajadores durante la vigencia.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Reunión del comité institucional de gestión y desempeño donde se apruebe el Manual de evaluación de desempeño de personal. Entregable: Acta de reunión del comité.	01/09/2025	30/09/2025	1	No aplica	Humanos (Líderes de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión del Talento Humano	28	Definir cultura organizacional ESANT basada en la vivencia de los valores institucionales y comportamientos asociados a las competencias organizacionales.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Instrumento definido para la evaluación y diagnóstico de la cultura organizacional ESANT S.A. E.S.P. Entregable: Plantilla o formato definido.	01/02/2025	30/04/2025	3	No aplica	Humanos (Contratista) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión del Talento Humano	28	Definir cultura organizacional ESANT basada en la vivencia de los valores institucionales y comportamientos asociados a las competencias organizacionales.	Planeación Estratégica	Iniciativa estratégica	A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Diagnóstico de la cultura organizacional ESANT S.A. E.S.P., considerando la aplicación del instrumento definido. Entregable: Informe de diagnóstico.	01/05/2025	30/09/2025	5	No aplica	Humanos (Contratista) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión del Talento Humano	29	Definir y ejecutar plan institucional de capacitación de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Plan institucional de capacitación aprobado para la vigencia 2025. Entregable: Plan aprobado.	02/01/2025	31/01/2025	1	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión del Talento Humano	29	Definir y ejecutar plan institucional de capacitación de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Publicación en el sitio web del Plan institucional de capacitación aprobado para la vigencia 2025. Entregable: Registro de publicación del plan.	02/01/2025	31/01/2025	1	Annual	Humanos (Líder de área) Tecnológicos (Hardware, software)
Gestión del Talento Humano	29	Definir y ejecutar plan institucional de capacitación de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A1. Consolidar un equipo humano competente y en permanente desarrollo	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	5	Número	Capacitaciones orientadas a fortalecer las competencias del personal durante el año 2025. Entregable: Registros de ejecución de las capacitaciones.	01/02/2025	30/11/2025	10	Annual	Humanos (Contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión del Talento Humano	30	Definir y ejecutar plan de bienestar social, estímulos e incentivos de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F4. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Plan de bienestar social, estímulos e incentivos aprobado para la vigencia 2025. Entregable: Plan aprobado.	01/02/2025	30/04/2025	3	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelaría, insumos)
Gestión del Talento Humano	30	Definir y ejecutar plan de bienestar social, estímulos e incentivos de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F4. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Publicación en el sitio web del Plan de bienestar social, estímulos e incentivos aprobado para la vigencia 2024. Entregable: Registro de publicación del plan.	01/02/2025	30/04/2025	3	Annual	Humanos (Líder de área) Tecnológicos (Hardware, software)

PROCESO	ITEM	ACTIVIDAD	LÍNEA	CLASIFICACIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ASOCIADOS	ÁREAS INVOLUCRADAS	RESPONSABLE	META O PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	DURACIÓN (MESES)	PERIODICIDAD	RECURSOS
Gestión del Talento Humano	30	Definir y ejecutar plan de bienestar social, estímulos e incentivos de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	90%	Porcentaje	Avance en la ejecución del plan de bienestar social, estímulos e incentivos aprobado para la vigencia 2024. Entregable: Registro de seguimiento al plan.	01/05/2025	31/12/2025	8	Annual	Humanos (Contratista) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión del Talento Humano	31	Definir y ejecutar plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Plan de Trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo aprobado para la vigencia 2025. Entregable: Plan aprobado.	02/01/2025	31/03/2025	3	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión del Talento Humano	31	Definir y ejecutar plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Publicación en el sitio web del Plan anual en seguridad y salud en el trabajo aprobado para la vigencia 2025. Entregable: Registro de publicación del plan.	02/01/2025	31/03/2025	3	Annual	Humanos (Líder de área) Tecnológicos (Hardware, software)
Gestión del Talento Humano	31	Definir y ejecutar plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	90%	Porcentaje	Avance en la ejecución del plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo aprobado para la vigencia 2025. Entregable: Registro de seguimiento al plan.	01/04/2025	31/12/2025	9	Annual	Humanos (Contratista) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión del Talento Humano	32	Gestionar la medición de la percepción de clima laboral en la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Medición de la percepción de clima laboral en la entidad correspondiente al año 2025 Entregable: Informe con resultados y análisis.	01/08/2025	31/08/2025	1	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión del Talento Humano	33	Definir e implementar estrategias y buenas prácticas para promover la adopción del código de integridad y prevenir conflictos de interés.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Número	Actividad de promoción y apropiación del código de integridad de la entidad. Entregable: Registro de ejecución de la actividad.	01/02/2025	30/06/2025	5	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión del Talento Humano	33	Definir e implementar estrategias y buenas prácticas para promover la adopción del código de integridad y prevenir conflictos de interés.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A2. Fortalecer la cultura organizacional y el compromiso en el talento humano	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	2	Número	Reuniones con personal del área jurídica y demás áreas involucradas para definir acciones a desarrollar en materia de prevención de conflictos de interés. Entregable: Actas de reunión.	01/02/2025	30/06/2025	5	Trimestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Documental	34	Formular e implementar estrategias y buenas prácticas para promover la reducción en la generación de papel y el manejo adecuado de información física y digital.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Gerencia - Planeación - Administrativa y Financiera	Dirección de Planeación	2	Número	Socialización y sensibilización de buenas prácticas en el uso adecuado del papel. Entregable: Registro de socialización.	01/02/2025	31/12/2025	11	Semestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Documental	35	Gestionar la ejecución del programa de gestión documental (PGD) aprobado para la vigencia 2022-2026.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Todas	Dirección de Planeación	1	Número	Campaña informativa dirigida al personal de las diferentes áreas, socializando lineamientos para la gestión documental. Entregable: Registro de ejecución de la campaña.	01/02/2025	30/06/2025	5	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Documental	35	Gestionar la ejecución del programa de gestión documental (PGD) aprobado para la vigencia 2022-2026.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Todas	Dirección de Planeación	1	Número	Acompañamientos para la organización, almacenamiento y transferencia de documentos de archivo en el municipio de Los Santos. Entregable: Registros de ejecución de los acompañamientos.	01/05/2025	30/06/2025	2	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Documental	36	Definir y ejecutar plan institucional de archivos (PINAR) de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Planeación - Administrativa y Financiera	Dirección de Planeación	2	Número	Seguimiento al Plan institucional de archivos - PINAR (PL-GDC-ARC-003) de la entidad definido para la vigencia 2024-2027 a corte de 30/06/2025 y 31/12/2025. Entregable: Informe de avance del Plan	01/07/2025	31/12/2025	6	Semestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Documental	37	Definir y ejecutar planes que conforman el sistema integrado de conservación (SIC) de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Planeación - Administrativa y Financiera	Dirección de Planeación	2	Número	Seguimiento al Plan de conservación documental (PL-GDC-ARC-001) de la entidad definido para la vigencia 2024-2026 a corte de 30/06/2025 y 31/12/2025. Entregable: Informe de avance del Plan	01/07/2025	31/12/2025	6	Semestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Documental	37	Definir y ejecutar planes que conforman el sistema integrado de conservación (SIC) de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	F3. Optimizar los costos operacionales, gastos administrativos y de comercialización P4. Asegurar la gestión eficaz, eficiente y efectiva de proyectos A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Planeación - Administrativa y Financiera	Dirección de Planeación	2	Número	Seguimiento al Plan de preservación digital a largo plazo (PL-GDC-ARC-002) de la entidad definido para la vigencia 2024-2026 a corte de 30/06/2025 y 31/12/2025. Entregable: Informe de avance del Plan	01/07/2025	31/12/2025	6	Semestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Tecnológica	38	Definir y ejecutar plan de seguridad y privacidad de la información, teniendo en cuenta la identificación y valoración de riesgos de seguridad de la información y lineamientos del modelo de seguridad y privacidad de la información - MSP del MINTIC.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Todas	Dirección de Planeación	1	Número	Seguimiento al Plan de seguridad y privacidad de la información de la entidad definido para la vigencia 2024-2027 a corte de 31/12/2025. Entregable: Seguimiento al Plan	01/02/2025	31/12/2025	11	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Tecnológica	38	Definir y ejecutar plan de seguridad y privacidad de la información, teniendo en cuenta la identificación y valoración de riesgos de seguridad de la información y lineamientos del modelo de seguridad y privacidad de la información - MSP del MINTIC.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Todas	Dirección de Planeación	2	Número	Campañas informativas dirigidas al personal de las diferentes áreas, socializando lineamientos en materia de seguridad y privacidad de la información. Entregable: Registro de ejecución de las campañas.	01/03/2025	31/10/2025	8	Semestral	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Tecnológica	39	Definir y ejecutar plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETI), en alineación con el plan estratégico de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Gerencia - Planeación - Administrativa y Financiera	Dirección de Planeación	1	Número	Actualización del Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETI) de la entidad definido para la vigencia 2024-2027. Entregable: Plan actualizado.	01/02/2025	30/04/2025	3	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Tecnológica	39	Definir y ejecutar plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETI), en alineación con el plan estratégico de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Gerencia - Planeación - Administrativa y Financiera	Dirección de Planeación	1	Número	Reunión del comité institucional de gestión y desempeño donde se aprueba la actualización del Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETI) de la entidad definido para la vigencia 2024-2027. Entregable: Acta de reunión del comité.	01/05/2025	30/06/2025	2	No aplica	Humanos (Líder de área) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Tecnológica	39	Definir y ejecutar plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETI), en alineación con el plan estratégico de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Gerencia - Planeación - Administrativa y Financiera	Dirección de Planeación	1	Número	Publicación en el sitio web de la entidad del Plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETI) de la entidad para la vigencia 2024-2027 actualizado. Entregable: Registro de publicación del plan.	01/06/2025	30/06/2025	1	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software)
Gestión Tecnológica	39	Definir y ejecutar plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETI), en alineación con el plan estratégico de la entidad.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Gerencia - Planeación - Administrativa y Financiera	Dirección de Planeación	8	Número	Discos de estado sólido instalados en los equipos de cómputo de escritorio y portátiles que aun cuentan con tecnología de almacenamiento mecánica. Entregables: Facturas y hojas de vida de los equipos.	01/02/2025	30/04/2025	3	No aplica	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Tecnológica	40	Gestionar el desarrollo e implementación del sitio web de la entidad, de manera que se cumpla con los criterios definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) a través del índice de transparencia y acceso a la información (ITA).	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Planeación - Administrativa y Financiera - Jurídica	Dirección de Planeación	2	Número	Seguimientos al desarrollo del sitio web de la entidad y corte de 28/02/2025 y 30/04/2025. Entregable: Informes de avance del desarrollo del sitio web de la entidad.	01/01/2025	30/04/2025	4	Bimestral	Humanos (Contratista) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión Tecnológica	41	Gestionar el uso del aplicativo GEOSANTANDER como sistema de información geográfica de ArcGIS que contiene información consolidada de los programas y proyectos desarrollados por la ESANT S.A. E.S.P. como gestor del PDA.	Gestión Empresarial	Actividad de proceso	A3. Mejorar la plataforma tecnológica que soporte la operación de los procesos y el crecimiento organizacional	Planeación	Dirección de Planeación	1	Número	Módulo desarrollado e implementado del aplicativo GeoSantander: indicadores sectoriales de agua potable y saneamiento básico. Entregable: Link de acceso al tablero	09/01/2025	31/08/2025	8	Annual	Humanos (Líder de área, personal apoyo) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
01	31/01/2025	Emisión de la primera versión del plan correspondiente a la vigencia 2025, el cual reemplaza la versión 03 del plan correspondiente a la vigencia 2024.	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Mónica C. Castellanos C. Cargo o rol: Prof. Apoyo Procesos Nombre: Dayana Torres Parra Cargo o rol: Prof. Apoyo Procesos		Nombre: Nohora C. Flórez B. Cargo o rol: Gerente General Nombre: Sergio Andrés Ardila Díaz Cargo o rol: Director de Planeación Nombre: Julio César Romero Cargo o rol: Dir. Administrativa y Financiera Nombre: Carol V. Murillo L. Cargo o rol: Directora Jurídica Nombre: Didier Y. Serrano L. Cargo o rol: Director de Proyectos y Medio Ambiente Nombre: Fernando Rodríguez V. Cargo o rol: Director de Operaciones Nombre: Faustina Lamus Castellanos Cargo o rol: Jefe de Control Interno y de Gestión	Nombre: Nohora C. Flórez B. Cargo o rol: Gerente General

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
02	13/06/2025	Emisión de la segunda versión del plan correspondiente a la vigencia 2025, el cual reemplaza la versión 01 del plan correspondiente a la vigencia 2025.y que presenta los siguientes cambios: <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de fecha finalización para los siguientes cuatro (4) indicadores de las actividades 2,3,7 y 28 respectivamente.: <ul style="list-style-type: none"> - Planes de acción actualizados de los municipios vinculados al PDA en materia de agua potable y saneamiento básico determinados por las nuevas administraciones para la vigencia 2024 a 2027 Entregable: Planes de acción firmado: Nueva fecha de finalización: 30/11/2025. - Auditoría interna al sistema de gestión de calidad (SGC) con alcance a todos los procesos de la entidad.Entregable: Informe final de auditoría . Nueva fecha de finalización: 31/08/2025. - Avance en la ejecución del proyecto "Actualización de estudios y diseños, viabilidad y construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales para el casco urbano del municipio de Chima, Santander". - Entregable: Acta de inicio del contrato. Nueva fecha de finalización: 30/09/2025. Diagnóstico de la cultura organizacional ESANT S.A. E.S.P., considerando la aplicación del instrumento definido. Entregable: Informe de diagnóstico . Nueva fecha de finalización: 30/09/2025. • Se modifica una (1) meta y su correspondiente indicador de la actividad 6, quedando de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> - Avance en la ejecución del proyecto "Estudios, diseños y construcción de puntos críticos de la red de aducción del sistema de acueducto del casco urbano en el Municipio de San Andrés – Santander". Entregable: Informe de avance a la ejecución del plazo contractual Fase II. Meta 80% • Se modifica una (1) meta de un (1) indicador de la actividad 20, quedando de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> - Negocios formalizados para diseño, suministro, instalación, operación y mantenimiento de fuentes no convencionales de energía. Entregable: Convenios o contratos suscritos. Meta 1. • Se amplía el alcance de un (1) indicador de la actividad número 8, así: <ul style="list-style-type: none"> - Socializaciones con personal de las autoridades ambientales y los municipios vinculados al PDA frente al uso de los aplicativos GEOSANTANDER (Sistema de información geográfico de ArcGIS que contiene información consolidada de los programas y proyectos desarrollados por la ESANT S.A. E.S.P. como gestor del PDA) y GEOKIDS SANTANDER (Aplicativo web para la capacitación a los clubes defensoritos del agua). Entregable: Registros de ejecución de las socializaciones. • Se eliminan las siguientes dos (2) metas e indicadores de la actividad 34: <ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de una bahía de expansión para el actual equipo NAS Synology con el propósito de mejorar la disponibilidad de recursos para aprovisionar espacio. Entregable: Factura de compra - Instalación de una bahía de expansión para el actual equipo NAS Synology con el propósito de mejorar la disponibilidad de recursos para aprovisionar espacio. Entregable: Informe de instalación de la bahía. 	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Mónica C. Castellanos C. Cargo o rol: Prof. Apoyo Procesos</p>	<p>Nombre: Nohora C. Flórez B. Cargo o rol: Gerente General</p> <p>Nombre: Sergio Andrés Ardila Díaz Cargo o rol: Director de Planeación</p> <p>Nombre: Angélica del Pilar Sánchez Cargo o rol: Dir. Administrativa y Financiera</p> <p>Nombre: Carol V. Murillo L. Cargo o rol: Directora Jurídica</p> <p>Nombre: Didier Y. Serrano L. Cargo o rol: Director de Proyectos y Medio Ambiente</p> <p>Nombre: Fernando Rodríguez V. Cargo o rol: Director de Operaciones</p>	<p>Nombre: Nohora C. Flórez B. Cargo o rol: Gerente General</p>