



PLAN DE ACCION - VIGENCIA (AÑO)

Código: PMI-PL-02		Versión: 02	emisión:	Página: 1 de 2																			
DOCUMENTO CONTROLADO		Objetivo Especificos	Requiere recursos de Inversion	Nombre del indicador	Formula	Línea base 2015	Meta 2019	Medición de Marzo		Medición de Junio		Medición Septiembre		Medición Diciembre		% Logro marzo	% Logro junio	% Logro septiembre	% Logro Diciembre	% EFICACIA			
RESPONSABLE: Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional																							
Nombre del proceso	Objetivo General																						
PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Garantizar que la gestión de la estructura tarifaria, la viabilización de proyectos de inversión, la información asociada y la gestión comunitaria institucional, se desarrollen de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización.	Realizar Seguidimientos trimestrales al Plan de Acción y anual al Plan Estratégico	No	Porcentaje de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y Planes de Acción	Indicadores Plan estratégico con seguimiento y control Total de indicadores del Plan Estratégico	100%	100%	110	100,0%	110	100%	110	100%	110	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%			
		Realizar Seguidimiento mensual a la aplicación de la estructura tarifaria de los tres servicios	No	Número de actividades de Seguimiento de la estructura tarifaria	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	100%	100%	3	100,0%	3	100,0%	3	100,0%	3	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%			
		Viabilizar el 100% de los proyectos de inversión radicados en el BPPH	No	Porcentaje de Viabilización de proyectos de inversión radicados en el BPPH	Proyectos viabilizados por el BPPH Proyectos presentados al BPPH	No disponible	100%	100%	9	100,0%	9	100%	9	100%	9	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
		Lograr el cargue del 100% de los reportes, en el SUI, solicitados en la vigencia	No	Porcentaje de Cumplimiento de reportes en el SUI	Reportes cargados a tiempo Reportes requeridos en la vigencia	46%	100%	100%	162	360,0%	163	101%	217	244%	100	50%	90,00	25,15	60,96	12,44	100,0%		
		Cumplir con el 100% de los reportes mensuales en el aplicativo GESPROY	No	Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY	Reportes presentados en el aplicativo GESPROY	100%	12	100%	3	100%	3	100%	3	100%	2	67%	25,00	25,00	25,00	16,67	91,7%		
		Ejecutar el cierre de los proyectos terminados, en el aplicativo Gesproy	No	Porcentaje de proyectos ejecutados que se encuentran cerrados en el aplicativo Gesproy	Proyectos cerrados en el Aplicativo GESPROY Proyectos ejecutados	No disponible	100%	100%	0	0%	0	0	0	0	1	50%	-	-	-	12,50	12,5%		
		Inscribir el 100% de los tramites de la empresa en la plataforma SUI	No	Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUI	Trámites inscritos en la Plataforma SUI Total de trámites de la Empresa	100%	100%	100%	14	93%	14	93%	14	93%	14	93%	23,33	23,33	23,33	23,33	93,3%		
		Presentar la Rendición de la Cuenta a la Contraloría Departamental y la Audiencia Pública a la Audiencia Pública	No	Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias Públicas presentadas	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas	100%	2	100%	2	50%	2	50%	2	100%	2	100%	50,00	50,00	-	-	100,0%		
		Socializar el 100% de las obras que ejecute la empresa	No	Porcentaje de obras socializadas por la empresa	Obras ejecutadas y socializadas Obras ejecutadas	100%	100%	100%	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
		Desarrollar actividades de promoción, participación y educación a los usuarios de	No	Número de actividades de promoción, participación y educación realizadas	Actividades de promoción, participación y educación realizadas	No disponible	25	116%	29	116%	25	100%	25	100%	25	100%	29,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
		PLANEACIÓN TÉCNICA Y AMBIENTAL	Formulación, seguimiento y control de los grandes programas rectores de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de la entidad, garantizado el cumplimiento de requisitos legales y metodológicos	Realizar acciones de Seguimiento y Validación	No	Numero de acciones de seguimiento del PMAA (POIR) Realizadas	Acciones de seguimiento de PMAA (POIR) desarrolladas	No Disponible	2	50,0%	2	50%	2	100%	2	100%	12,50	12,50	25,00	25,00	75,0%		
				Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos	No	Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos ajustado	Municipios con PSMV ajustado y aprobado Total de municipios operados	0%	100%	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%	
				Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA	No	Porcentaje de implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental	Actividades implementadas del PIGA Actividades totales proyectadas del PIGA	No Disponible	100%	100%	24	100%	14	100%	6	100%	5	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%
				Actualización del PLEC (Plan de emergencia y contingencia)	No	Número de Actualizaciones del PLEC (Plan de emergencia y contingencia)	Número de planes Actualizados Planes totales	100%	100%	3	100%	3	100%	3	100%	4	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%	
				Actualización permanente de la Planoteca Institucional	No	Porcentaje de proyectos archivados en la Planoteca institucional	Número de proyectos Archivados en la Planoteca Total de proyectos ejecutados	100%	100%	121	100%	121	100%	121	100%	21	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%	
Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado	No			Porcentaje de disponibilidades respondidas	Número de disponibilidades respondidas Número disponibilidades solicitadas	100%	100%	131	100%	131	100%	131	100%	186	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%			
Procesar las solicitudes de concesiones a las Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP	No			Porcentaje de concesiones otorgadas por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP	Número de concesiones aprobadas por parte de la CRQ Total de fuentes de captación	100%	100%	100%	22	81%	22	81%	22	81%	24	89%	20,37	20,37	20,37	22,22	83,3%		
Procesar los proyectos ejecutados por la empresa en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	No			Porcentaje de proyectos ejecutados y georeferenciados en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	Número de proyectos ejecutados y georeferenciados Total de proyectos ejecutados	31%	100%	100%	2	100%	2	100%	3	100%	10	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	No			Número de Seguidimientos del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Seguidimientos realizados al PUEAA	2	2	100%	2	100%	2	100%	2	100%	2	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DE AGUA	Garantizar el control y seguimiento confiable y oportuno de la calidad de agua cruda y tratada a través de los ensayos físicoquímicos y microbiológicos, de acuerdo con los estándares de la normatividad aplicable y los requisitos de la organización.			Cumplimiento de la Organización y Gestión	No	Porcentaje de cumplimiento de la Organización y Gestión Documental	Documentación implementada Documentación requerida	25%	100%	18	72%	19	76%	19	76%	23	92%	18,00	19,00	19,00	23,00	79,0%	
		Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	No	Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Requerimientos realizados Requerimientos programados	No Disponible	100%	16	67%	16	67%	18	75%	21	88%	16,67	16,67	18,75	21,88	74,0%			
		Implementación del Programa de Muestreo y Análisis	No	Porcentaje del Programa realizado en competencias laborales	Actividades programadas Actividades realizadas	No Disponible	100%	100%	5	56%	7	78%	8	89%	9	100%	13,89	19,44	22,22	25,00	80,6%		
		Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	No	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Actividades programadas Actividades realizadas	91%	100%	100%	552	25%	983	45%	1535	70%	2018	92%	6,28	11,19	17,47	22,97	57,9%		
		Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo	No	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo	Procedimientos implementados Procedimientos requeridos	No Disponible	100%	100%	8	53%	8	53%	11	73%	13	87%	13,33	13,33	18,33	21,67	66,7%		
GESTIÓN DE CALIDAD	Garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma NTC GP 1000:2009.	Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SGC	No	Nivel de apropiación del SGC	Servidores públicos certificados Servidores públicos requeridos por proceso	100%	100%	0	0,0%	3	75%	25	45%	1	14%	-	18,75	11,36	3,57	33,7%			
		Ejecutar las etapas de la Planeación Estratégica de Calidad	No	Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Planes aprobados por Comité de Gerencia Planes programados para ajuste	100%	100%	3	100%	1	100%	1	100%	1	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%			
		Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC	No	Porcentaje de procesos ajustados	Procesos ajustados Total de procesos	12%	100%	100%	5	26%	2	11%	5	26%	3	16%	6,58	2,63	6,58	3,95	15,7%		
		Verificar la conformidad del servicio bajo revisiones controladas	No	Porcentaje de Conformidad del Servicio	Total usuarios periodo - Usuarios que presentaron No Conformidad en el periodo Total usuarios período	1%	100%	100%	140	0,4%	195	0,5%	212	1%	230	1%	0,09	0,13	0,13	0,14	0,5%		

	apoyo que sustentare, instrumente los medios de comunicación pertinentes de acuerdo con las normas legales y las políticas de la organización.	Dar cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 (Estrategia de Gobierno en línea)	No	Cumplimiento requerimientos de Gobierno en línea	Requerimientos implementados	100%	100%	12	38%	12	38%	12	38%	12	38%	9,38	9,38	9,38	9,38	37,3%		
					Requerimientos solicitados			32		32		32		32								
	Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa	Mantenimiento software, hardware y redes	No	Mantenimiento software, hardware y redes	Actividades realizadas	0%	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
					Actividades programadas			100		100		100		100								
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Gestionar que el ingreso, la permanencia y el retiro de personal de la organización, se realice de acuerdo con los requerimientos internos y legales que rigen sobre la materia, de tal forma que contribuya el logro de los objetivos institucionales.	Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y reinducción	No	Cumplimiento plan de inducción y reinducción	Actividades realizadas	NO DISPONIBLE	100%	20	66,7%	20	50%	30	60%	50	100%	16,67	12,50	15,00	25,00	69,2%		
					Actividades programadas			30		40		50		50								
		Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores	No	Cumplimiento del programa de Bienestar Social	Actividades ejecutadas	100%	100%	20	67%	20	100%	40	80%	50	100%	50	100%	16,67	25,00	20,00	25,00	86,7%
					Actividades programadas			30		50		50		50								
		Fomentar y mantener altos niveles de bienestar físico, mental y social de los trabajadores	No	Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Actividades ejecutadas	100%	100%	20	67%	20	0%	40	100%	50	100%	50	100%	16,67	-	25,00	25,00	66,7%
					Actividades programadas			30		40		40		50								
		Verificar, valorar y calificar el desempeño laboral de los trabajadores y su aporte al logro de las metas	No	Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral	Seguimientos al desempeño realizados	NO DISPONIBLE	100%	10	50%	10	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12,50	-	-	-	N/A
					Seguimientos programados			20		0		0		0								
		Ejecutar el plan anual de capacitaciones	No	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades desarrolladas	100%	100%	30	43%	30	57%	40	67%	50	100%	50	100%	10,71	14,29	16,67	25,00	66,7%
					Actividades programadas			NO DISPONIBLE		70		70		60		50						
Ejecutar el programa de incentivos laborales	No	Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Incentivos entregados	100%	100%	30	43%	30	133%	40	75%	50	100%	50	100%	10,71	33,33	18,75	25,00	87,8%		
			Incentivos establecidos por la Entidad			NO DISPONIBLE		70		30		40		50								
Implementar acciones que permitan el mejoramiento del clima organizacional de la entidad	No	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Acciones implementadas	NO DISPONIBLE	100%	30	60%	20	67%	20	100%	20	67%	20	67%	15,00	16,67	25,00	16,67	73,3%		
			Acciones programadas			NO DISPONIBLE		50		30		20		30								
GESTIÓN FINANCIERA	Administrar eficientemente los recursos financieros de la entidad a través del presupuesto, contabilidad y tesorería, brindando información confiable y que apoye el logro de los objetivos institucionales.	Aumentar la utilidad operacional de la empresa	NO	EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos - Depreciaciones +	NO DISPONIBLE	\$ 2.000.000,00	\$ 2.021.268,00	101%	\$ 1.729.851,00	86%	\$ 4.971.492,00	249%	\$ 5.779.199,00	129%	25%	22%	22%	32%	100,0%		
		Aumentar el índice de liquidez	NO	Índice de liquidez	Activo corriente	1.3500	1.3500	\$ 4.251.438,00	0,63	\$ 9.149.852,00	1,06	\$ 8.876.422,00	1,13	\$ 4466397	73%	16%	26%	26%	18%	87,1%		
		Reducir el endeudamiento total de la empresa	NO	Endeudamiento total	Activo total	24%	24%	\$ 11.863.908,68	26,71%	\$ 12.540.318,00	27%	\$ 11.541.873,19	24%	\$ 9620323	21%	7%	7%	7%	5%	25,3%		
COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Garantizar que la venta, medición, facturación, gestión de cartera, el control de pérdidas comerciales y la atención al cliente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos y negocios conexos, se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización	Aumentar la eficiencia del recaudo de los servicios que presta la empresa	No	Eficiencia del Recaudo para el Servicio de Acueducto	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Casigo de cartera	ND	100%	\$ 2.652.135.394,00	97,2%	\$ 2.622.465.285,00	96%	\$ 2619489357	95%	\$ 2.733.403.513,00	99%	24%	24%	24%	24,3%	96,4%		
					Venta de bienes y servicios			\$ 2.728.311.472,00		\$ 2.738.897.211,00		\$ 2748546874		\$ 2.755.025.359,00								
		Aumentar el índice de eficiencia del Recaudo para el servicio de alcantarillado	No	Eficiencia del Recaudo para el servicio de alcantarillado	Venta de bienes y servicios -Cambio en	ND	100%	\$ 2.031.028.748,00	98%	\$ 2.022.658.578,00	98%	\$ 202521489	98%	\$ 20538988	100%	24,51	24,46	24,52	24,95	98,4%		
					Venta de bienes y servicios -Cambio en			\$ 2.071.922.611,00		\$ 2.067.618.686,00		\$ 2063459874		\$ 2060503764								
		Aumentar el índice de nuevos suscriptores de los tres servicios que presta la empresa	No	Índice de nuevos suscriptores de acueducto	número de suscriptores nuevos de acueducto	112%	100%	144	20%	122	24%	102	21%	98	21%	98	21%	5%	11%	11%	21%	12,1%
					número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto			737		503		490		465								
		Reducir el índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	No	Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	número de suscriptores nuevos de alcantarillado	120%	100%	142	21%	121	25%	99	21%	87	20%	87	20%	5%	12%	17%	22%	13,9%
					número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado			676		475		467		438								
		Índice de nuevos suscriptores de gas	No	Índice de nuevos suscriptores de gas	número de suscriptores nuevos de gas	88%	100%	23	5%	12	3%	17	4%	12	3,30%	364	3,30%	5,46%	3,02%	4,46%	3,30%	4,1%
					número de viviendas urbanas sin cobertura de gas			421		398		381		364								
		Reducir el índice de agua consumida por usuario facturado (Índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto)	No	ICUFI (Índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto)	m3 consumidos	204,7	190%	583417	14,85	583417	14,85	514298	12,90	474123	11,78	474123	11,78	14,85	14,85	12,90	11,78	54,4%
					No suscriptores de acueducto			39279		39279		39853		40261		40261						
		Aumentar el índice de Suscriptores con pago oportuno	No	Índice de Suscriptores con pago oportuno	No. De usuarios con pago oportuno	85%	100%	35109	89%	35109	89%	35817	90%	35859	89%	35859	22%	22%	23%	22%	23%	89,46%
					No. De Suscriptores facturados			39279		39279		39853		40261		40261						
		Aumentar el porcentaje de cartera recuperada	No	Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada	36%	80%	\$ 76.176.083	6%	\$ 198.685.257	16%	\$ 158.250.625	20%	\$ 179.206.537	14%	\$ 179.206.537	6%	16%	16%	20%	14%	56,0%
					Total cartera			\$ 1.184.776.530		\$ 1.269.127.985		\$ 789.061.959		\$ 1.289.385.380		\$ 1.289.385.380						
		Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los tres servicios que presta la empresa	No	Índice de reclamaciones comerciales de acueducto	Número de reclamaciones comerciales	58%	1%	98	0,25%	101	0%	124	0%	154	0%	40261	0%	0,06	0,06	0,08	0,10	0,3%
					Número total de suscriptores acueducto			39062		39276		39853		40261								
		Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los tres servicios que presta la empresa	No	Índice de reclamaciones comerciales de Alcantarillado	Número de reclamaciones comerciales	61%	1%	2	0%	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0,00	-	-	-	0,0%
					Número total de suscriptores alcantarillado			36646		36834		37361		37701								
Reducir el índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos, a problematizar	No	Índice de agua no contabilizada	Número de reclamaciones comerciales	0%	1%	2	0%	2	0%	2	0%	2	0%	0	0%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,0%		
			Número de suscriptores pasivos			3293		3305		3320		3320		0								
Aumentar el índice de micro medición Nominal de la empresa	No	Índice de micro medición nominal de la empresa	Volumen de agua producida	33%	31%	602894	26%	707788,282	31%	824564,58	36%	760525,85	35%	2182895,85	29%	29%	30%	30%	27%	100,0%		
			Número total de micro medidores instalados			2281305		2266274,282		2321311,58		2182895,85		40004								
Aumentar el índice de la micro medición real de la empresa	No	Índice de micro medición real de la empresa	Número total de suscriptores	84%	31%	39279	100%	39279	100%	39853	100%	40261	99%	40261	25%	25%	25%	25%	25%	99,8%		
			Número total de micro medidores			30623		30623		30696		30270		30270								
Atender oportunamente todas las reclamaciones	No	Índice de atención de reclamaciones	Número solicitudes atendidas dentro de los	100%	98%	101	100%	101	100%	124	100%	154	100%	154	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
			Número total de solicitudes recibidas			100		101		124		154										
Disminuir el número de facturas que se deben reducir el número de críticas por errores de lectura	No	Indicador de Exactitud en el cobro de los tres servicios	Número de reasignación de facturas	4%	3%	208	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0,04	-	-	-	0,0%		
			Número total de documentos de cobro			126747		126747		126747		126747		126747								
Reducir el número de críticas por errores de lectura	No	Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de críticas por errores de lectura	5%	4%	2830	7%	2830	7%	2895	7%	2255	1%	40261	45%	90%	136%	145%	145%	4,2%		
			Total de lecturas			39129		39129		39853		40261										

Análisis: Conforme al análisis realizado en el seguimiento al plan de acción de la vigencia 2019 de las Empresas Públicas del Quindío S.A.E.S.P, en cuanto al cumplimiento realizado por cada una de sus actividades o procesos, se puede determinar que se ha cumplido en un 91%, toda vez que se visualiza que 16 de las 107 metas establecidas para el plan de acción analizado, se encuentran por debajo del 50% de cumplimiento.

METAS	% DE AVANCE
16	0 - 50%
28	51 - 75%
71	76 - 100%
107	91,00%