

PLAN ESTRATÉGICO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDÍO SA ESP

RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional (CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN PLAN DE ACCIÓN AÑO 2018)			Nombre del indicador	Fórmula	Línea Base 2017	Meta 2018	Medición (1 Trimestre) Corte 31 Marzo Seguimiento 10 Abril		Medición (2 Trimestre) Corte 30 Junio Seguimiento 10 Julio		Medición (3 Trimestre) Corte 30 Septiembre Seguimiento 10 Octubre		Medición (4 Trimestre) Corte 31 Diciembre Seguimiento 10 Enero 2019		% de eficacia
Nombre del proceso	Objetivo General	Objetivos Especificos (Actividades)													
OFICINA DE COMUNICACIONES	Contribuir con el posicionamiento y el fortalecimiento de EPO, desarrollando estrategias de comunicación a nivel interno y externo alineadas con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gerencia 2016 - 2019 y la consolidación del relacionamiento de la entidad con sus grupos de interés.	Publicar boletines de prensa internos de forma continua, que permitan a los funcionarios conocer los esfuerzos que realiza la Alta Gerencia para el fortalecimiento institucional y el mejoramiento de las condiciones laborales	Número de boletines de prensa internos publicados	Número de boletines de prensa internos publicados	12	11	2		9		19		21		100%
		Publicar boletines de prensa externos de forma continua, que permitan el fortalecimiento de la imagen corporativa con los usuarios	Número de boletines de prensa externos publicados	Número de boletines de prensa externos publicados	156	130	21	10%	21	43%	21	90%	21	100%	77%
		Realizar ruedas de prensa que permitan la difusión de los proyectos más importantes que realiza la empresa y de los planes de contingencia que se ejecutan ante las dificultades en la prestación de los servicios	Porcentaje de ruedas de prensa laboradas	Ruedas de prensa laboradas Ruedas de prensa solicitadas	100%	100%	20	15%	60	46%	80	62%	100	77%	77%
		Desarrollar campañas institucionales que permitan la difusión de los proyectos y planes que realiza la empresa	Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas institucionales realizadas Campañas institucionales solicitadas	100%	100%	2	25%	7	88%	8	100%	8	125%	125%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Establecer una oficina del más alto nivel, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos adscritos a la empresa	Implementar acciones preventivas ante las posibles fallas que se identifiquen por las diferentes dependencias	Porcentaje de acciones preventivas implementadas	Funciones preventivas implementadas Posibles fallas de los servidores públicos identificadas	100%	100%	0	0%	2	50%	2	100%	2	100%	100%
		Realizar capacitaciones sobre principios de administración pública y faltas disciplinarias enmarcadas en la ley 734 de 2002, y demás normas complementarias o reglamentarias, a los funcionarios de la empresa	Porcentaje de capacitaciones desarrolladas	Número de capacitaciones realizadas Número de capacitaciones programadas	100%	100%	0	0%	2	33%	3	50%	6	100%	100%
		Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se desarrollen en contra de los funcionarios públicos al servicio de la empresa	Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados	Procesos disciplinarios desarrollados Quejas recibidas + Procesos iniciados de oficio	100%	100%	6	100%	6	100%	6	100%	9	100%	100%
CONTROL INTERNO	Garantizar la efectividad del Control Interno de la organización a través de la evaluación de los elementos del MECI, de las auditorías internas y mapas de riesgo, para coadyuvar al cumplimiento de la gestión institucional de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas organizacionales	Evaluar el estado de implementación del MECI en la organización, para establecer oportunidades de mejora	Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI	Total componentes que cumplen Total componentes evaluados	95%	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	100%
		Asegurar el cumplimiento del programa de auditorías internas aprobado por el Comité coordinador de Control Interno	Cumplimiento al programa de auditorías internas	Auditorías internas realizadas Auditorías internas programadas	95%	100%	0	0%	0	0%	5	71%	7	100%	100%
		Realizar seguimiento a los mapas de riesgo por parte de los líderes de procesos	Seguimiento a los mapas de riesgos	Número de mapas de riesgos evaluados Total mapas de riesgos	100%	100%	17	100%	17	#DIV/0!	17	100%	19	100%	100%
		Apoyar en la elaboración y realizar seguimiento a los planes de la entidad	Porcentaje de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento Planes de mejoramiento elaborados	100%	70%	4	100%	1	100%	1	100%	1	100%	143%
SECRETARIA GENERAL	Garantizar que la representación judicial y extrajudicial y la formalidad de la contratación se desarrollen en el marco de la legalidad, conforme a la naturaleza jurídica y objeto social de la institución.	Tramitar la totalidad de los procesos contractuales solicitados con base en el principio de celeridad	Porcentaje de contratos tramitados	Contratos tramitados oportunamente Contratos solicitados	100%	100%	103	100%	103	100%	130	100%	158	100%	100%
		Disminuir el número de procesos por reparación directa en contra de la Entidad	Número de procesos por reparación directa en contra de la Entidad	Total de procesos de reparación directa en contra de la entidad	17	16	16	16	16	16	15	15	16	16	100%
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS	Garantizar que la operación y mantenimiento de las redes internas domiciliarias cumplan con las especificaciones técnicas y normativas de manera eficiente y segura.	Medir y controlar los niveles de odorizante del GLP de manera que cumpla con los estándares de calidad	Índice de odorización	Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante - Número de puntos de medición por fuera del rango de referencia	100%	80%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
		Brindar un tiempo de reacción técnica menor a 24 horas después de ser reportado un PQR	Índice de respuesta al servicio técnico	Número total de solicitudes de servicio técnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido	100%	90%	211	89%	374	91%	536	92%	617	102%	
		Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas	Atención de emergencias domiciliarias	Número de emergencias domiciliarias atendidas Número de emergencias domiciliarias presentadas	100%	80%	3	100%	18	100%	21	100%	24	100%	125%
		Brindarle a los usuarios, la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas	Instalación de redes internas	Instalaciones realizadas Solicitudes de instalación	70%	75%	29	11%	72	27%	105	40%	119	45%	60%
ALMACENAMIENTO	Garantizar la disponibilidad permanente de gas propano a los usuarios del servicio de manera eficiente y segura, cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.	Medir el consumo mensual de gas GLP	Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los últimos meses Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques	5	7	38874.2	1.43	46465.1	3.15	39058.14	4.59	46487.63778	6.31	90%
		Garantizar disponibilidad de gas para el consumo diario de los usuarios	Disponibilidad de almacenamiento	Cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	100%	100%	720	100%	1440	100%	2160	100%	2880	100%	100%
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación del servicio de gas domiciliario a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad, cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.	Conocer el estado de la presión de las viviendas individuales con el fin de mejorar las condiciones del servicio	Índice de presión en líneas individuales	Número de puntos de medición por fuera del rango de presiones de referencia	100%	90%	0.0	100%	0.0	100%	0.0	100%	0.0	100%	
		Garantizar la prestación continua del servicio evitando al máximo interrupciones que afecten a usuario	Continuidad del servicio	Número total de puntos de medición de la muestra seleccionados mensualmente	96%	100%	720.0	100%	1440.0	100%	2160.0	100%	2880.0	100%	100%
		Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera	Cobertura servicio de gas	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	93%	96%	3184.0	91%	3231.0	92%	3271.0	93%	3271.0	93%	97%
		Atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas	Atención de emergencias redes externas	Número de viviendas urbanas Número de emergencias atendidas en la red Número de emergencias presentadas en la red	100%	100%	3500.0	100%	3500.0	100%	3500.0	100%	3500.0	82%	82%
PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	Garantizar la producción de agua potable para consumo humano con el mínimo índice de pérdidas de acuerdo con los parámetros legales establecidos y las políticas de la organización.	Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	Calidad del agua (% IRCA)	Número muestras satisfactorias Total de muestras	100%	96%	492	98%	971	97%	803	93%	439	92%	96%
		Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento	% Pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	Total de muestras	7%	6%	501		1005		864		476		
		Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de tratamiento de agua potable	Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea)	Número de muestras satisfactorias Total de muestras	100%	100%	492		971		803		439		
		Garantizar la producción de agua potable las 24 horas del día	Continuidad de producción de agua potable	Número de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas	99%	99%	24		24		23		24		
		Instalar macromedidores para la medición del agua producida a la entrada y a la salida de la planta	Porcentaje de macromedidores instalados	Número de horas de prestación del servicio	100%	100%	24	46.2%	26	46.2%	26	46.2%	26	46%	46%
		Optimización de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo	Porcentaje de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas	Número de horas de prestación del servicio	100%	100%	24	0.00%	24	0.00%	23	0.00%	24	0.00%	0%
ACUEDUCTO	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación de servicios de acueducto a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización	Aumentar la cobertura del servicio de acueducto	Cobertura de acueducto	Total de suscriptores del servicio de acueducto Número de viviendas urbanas	100%	100%	37755	105%	38179	107%	38546	100%	38828	100%	100%
		Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	Calidad de acueducto (% IRCA)	Número de viviendas urbanas Número muestras satisfactorias Total de muestras	85%	96%	35816	98%	35816	97%	38500	93%	38828	92%	96%
		Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día	Continuidad de servicio de acueducto	Número de muestras satisfactorias Total de muestras	100%	99%	492	100%	971	100%	803	96%	439	99%	100%
		Reducir el índice de pérdidas por suscriptor facturado	Índice de pérdidas por suscriptor facturado	Promedio de horas de prestación del servicio	75	99	24		24		23		24		
		Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de acueducto	Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración	M3 de agua perdidos Número total de suscriptores	100%	75%	24		24		23		24		
		Reducir el número de reclamos operativos de acueducto	Índice de reclamación operativos de acueducto	M3 de agua perdidos Número total de suscriptores	0.60%	0.5%	24		24		23		24		
		Realizar el mantenimiento de redes acueducto	Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Número de actividades realizadas Número de actividades programadas	100%	100%	0		0		3		1		
Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil	Porcentaje de reposición de redes ejecutadas	Número de días reportados ML de reposición redes ejecutadas	100%	100%	15		15		15		15				



PLAN ESTRATÉGICO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDÍO SA ESP

Table with columns: RESPONSABLE, Nombre del proceso, Objetivo General, Objetivos Especificos, Nombre del indicador, Fórmula, Línea Base 2017, Meta 2018, Medición (1 Trimestre), Corte 31 Marzo, Medición (2 Trimestre), Corte 30 Junio, Medición (3 Trimestre), Corte 30 Septiembre, Medición (4 Trimestre), Corte 31 Diciembre, % de eficacia. Rows include RECOLECCIÓN, GESTIÓN DE RECURSOS, GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN, GESTIÓN TALENTO HUMANO, GESTIÓN FINANCIERA, and COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE.