

| <div>  <div>EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P</div> <div>PLAN DE ACCIÓN META 2019</div> </div> |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                  |                                |        |                                                                                                           |                                                                |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                  |                                |        | Fecha de emisión: 29-enero/2019                                                                           | Página: 1 de 4                                                 |           |
| RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                  |                                |        | Nombre del indicador                                                                                      | Fórmula                                                        | Meta 2019 |
| Nombre del proceso                                                                                                                                                                        | Objetivo General                                                                                                                                                                                                                                            | Objetivos Específicos                                                                                            | Requiere recursos de Inversión | Código |                                                                                                           |                                                                |           |
| PLANEACIÓN 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 seguimientos trimestrales al Plan de Acción y anual al Plan Estratégico.                                | No                             | 1.1    | Porcentaje de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y Planes de Acción                            | Indicadores Plan Estratégico con seguimiento y control         | 100%      |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Realizar seguimiento mensual a la aplicación de la estructura tarifaria de los tres servicios                    | No                             | 1.2    | Número de actividades de seguimiento de la estructura tarifaria                                           | Total de indicadores del Plan estratégico                      |           |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Viabilizar el 100% de los proyectos de inversión radicados en el BPPII                                           | No                             | 1.3    | Porcentaje de viabilización de proyectos de inversión radicados en el BPPII                               | Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria          | 12        |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Lograr el cargue del 100% de los reportes, en el SUI, solicitados en la vigencia                                 | No                             | 1.4    | Porcentaje de cumplimiento de reportes en el SUI                                                          | Proyectos viabilizados por el BPPII                            | 100%      |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Cumplir con el 100% de los reportes mensuales en el aplicativo GESPROY                                           | No                             | 1.5    | Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY                                                   | Proyectos presentados al BPPII                                 |           |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Ejecutar el cierre de los proyectos terminados, en el aplicativo Gesproy                                         | No                             | 1.6    | Porcentaje de proyectos ejecutados que se encuentran cerrados en el aplicativo Gesproy                    | Reportes cargados a tiempo                                     | 100%      |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Inscribir el 100% de los trámites de la empresa en la plataforma SUI                                             | No                             | 1.7    | Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUI                                                     | Reportes requeridos en la vigencia                             |           |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Presentar la Rendición de la Cuenta a la contraloría Departamental y la Audiencia pública a la comunidad.        | No                             | 1.8    | Número de Rendiciones de Cuenta y Audiencias Públicas presentadas                                         | Reportes presentados en el aplicativo GESPROY                  | 12        |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Socializar el 100% de las obras que ejecute la empresa (antes, durante, después)                                 | No                             | 1.9    | Porcentaje de obras socializadas por la empresa                                                           | Proyectos cerrados en el Aplicativo GESPROY                    | 100%      |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Desarrollar actividades de promoción, participación y educación a los usuarios de los 3 servicios.               | No                             | 1.10   | Número de actividades de promoción, participación y educación realizadas                                  | Proyectos ejecutados                                           |           |
| PLANEACION TECNICA 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 anual de la Ejecución POIR                                         | No                             | 2.11   | Número de acciones de seguimiento del POIR realizadas                                                     | Trámites Inscritos en la Plataforma SUI                        | 100%      |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Seguimiento al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos                                                      | No                             | 2.12   | Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos Ajustado                                      | Total de trámites de la Empresa                                |           |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA                                        | No                             | 2.13   | Porcentaje de implementación del Plan Gestión Ambiental                                                   | Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas       | 2         |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Actualización del PLEC (Plan de emergencia y contingencia)                                                       | No                             | 2.14   | Número de Actualizaciones del PEC (Plan de emergencia y contingencia)                                     | Obras ejecutadas y socializadas                                | 100%      |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Actualización permanente de la Planoteca Institucional                                                           | No                             | 2.15   | Porcentaje de proyectos archivados en la Planoteca Institucional                                          | Obras ejecutadas                                               |           |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado                                    | No                             | 2.16   | Porcentaje de disponibilidades respondidas                                                                | Actividades de promoción, participación y educación realizadas | 25        |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Concesiones aprobadas por parte de la Autoridad Ambiental CRQ a EPQ                                              | No                             | 2.17   | Porcentaje de concesiones dadas por la autoridad ambiental CRQ a EPQ                                      |                                                                |           |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Georeferenciar todos los proyectos ejecutados por la empresa en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación | No                             | 2.18   | Porcentaje de proyectos ejecutados y georeferenciados en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación |                                                                |           |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua                                                      | No                             | 2.19   | Número de seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua                                     |                                                                |           |
| 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 Documental según la Norma Vigente                                      | No                             | 3.20   | Porcentaje de Cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la norma vigente.                | Acciones de seguimiento de POIR desarrolladas                  | 1         |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura                                                                    | No                             | 3.21   | Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura                                              | Municipios con PSMV ajustado y aprobado                        | 100%      |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Implementación del Programa de entrenamiento, capacitación y certificación en competencias laborales.            | No                             | 3.22   | Porcentaje del Programa realizado en competencias laborales                                               | Total de municipios operados                                   |           |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis                                                                     | No                             | 3.23   | Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis                                               | Actividades implementadas del PIGA                             | 100%      |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos                                                       | No                             | 3.24   | Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos                                 | Actividades totales proyectadas del PIGA                       |           |
| 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                             | 4.25   | Nivel de apropiación del SGC                                                                              | Número de planes actualizados                                  | 100%      |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Ejecutar las Etapas de la Planeación Estratégica de Calidad                                                      | No                             | 4.26   | Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)                                          | Planes Totales                                                 | 100%      |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC                                                                  | No                             | 4.27   | Porcentaje de Procesos ajustados                                                                          | Número de Proyectos Archivados en la Planoteca                 |           |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             | Verificar la conformidad del servicio bajo revisiones controladas                                                | No                             | 4.28   | Porcentaje de Conformidad del Servicio                                                                    | Total de proyectos ejecutados                                  | 80%       |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                  |                                |        |                                                                                                           | Seguimientos realizados al PUEAA                               | 2         |



| <div>  <div>EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P</div> </div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                |                                |        |                                                                   |                                                                                                                                                            |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PLAN DE ACCIÓN META 2019                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                |                                |        |                                                                   |                                                                                                                                                            |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                |                                |        | Fecha de emisión: 29-enero/2019                                   | Página: 1 de 4                                                                                                                                             |           |
| RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                |                                |        | Nombre del indicador                                              | Fórmula                                                                                                                                                    | Meta 2019 |
| Nombre del proceso                                                                                                                                    | Objetivo General                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Objetivos Específicos                                                                                                                                                                                          | Requiere recursos de Inversión | Código |                                                                   |                                                                                                                                                            |           |
| OFICINA DE COMUNICACIONES                                                                                                                             | Contribuir con el posicionamiento y el fortalecimiento de EPQ, 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                                                                                                           | No                             | 5.29   | Número de boletines de prensa internos publicados                 | Número de boletines de prensa internos publicados                                                                                                          | 12        |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Publicar boletines de prensa externos de forma continua, que permitan el fortalecimiento de la imagen                                                                                                          | No                             | 5.30   | Número de boletines de prensa externos publicados                 | Número de boletines de prensa externos publicados                                                                                                          | 238       |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Realizar ruedas de prensa que permitan la difusión de los proyectos más importantes que realiza la empresa y                                                                                                   | No                             | 5.31   | Porcentaje de ruedas de prensa laboradas                          | Ruedas de prensa laboradas                                                                                                                                 | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Desarrollar campañas institucionales que permitan la difusión de los proyectos y planes que realiza la                                                                                                         | No                             | 5.32   | Porcentaje de campañas institucionales realizadas                 | Campañas Institucionales realizadas<br>Campañas Institucionales solicitadas                                                                                |           |
| 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                                                                                                  | No                             | 6.33   | Porcentaje de acciones preventivas implementadas                  | Funciones preventivas implementadas<br>Posibles fallas de los servidores públicos identificadas                                                            | 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 | No                             | 6.34   | Porcentaje de capacitaciones desarrolladas                        | Número de capacitaciones Realizadas<br>Número de capacitaciones programadas                                                                                | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se desarrollen en contra de los funcionarios públicos al servicio de la empresa                                                          | No                             | 6.35   | Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados               | Procesos disciplinarios desarrollados<br>Quejas recibidas + Procesos iniciados de oficio                                                                   | 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                                                                                                         | No                             | 7.36   | Índice de odorización                                             | Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante -<br>Número de puntos de medición por fuera del rango de referencia             | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Brindar un tiempo de reaccion técnica menor a 24 horas despues de ser reportado un PQR                                                                                                                         | No                             | 7.37   | Índice de respuesta al servicio técnico                           | Número total de solicitudes de servicio técnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido<br>Número total de solicitudes de servicio técnico   | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas                                                                                                                                             | No                             | 7.38   | Atención de emergencias domiciliarias                             | Número de emergencias domiciliarias atendidas<br>Número de emergencias domiciliarias presentadas                                                           | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Brindarle a los usuarios la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas                                                                                                                   | No                             | 7.39   | Instalación de redes internas                                     | Instalaciones realizadas<br>Solicitudes de instalación                                                                                                     | 100%      |
| 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                                                                                                                                                                            | No                             | 8.40   | Rotación de almacenamiento                                        | Volumen consumido en los últimos meses<br>Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques                                                                | 7         |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Garantizar disponibilidad de gas para el consumo diario de los usuarios                                                                                                                                        | No                             | 8.41   | Disponibilidad de almacenamiento                                  | Cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes<br>(24 horas x 30 días) : 720                                                                   | 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                                                                                               | No                             | 9.42   | Índice de presión en líneas individuales                          | Número de puntos de medición por fuera del rango de presiones de referencia<br>Número total de puntos de medición de la muestra seleccionados mensualmente | 0%        |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Garantizar la prestación continua del servicio evitando al maximo interrupciones que afecten a usuario                                                                                                         | No                             | 9.43   | Continuidad del servicio                                          | Número total de horas promedio de prestacion del servicio de gas al mes<br>(24 horas x 30 días) : 720                                                      | 95%       |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera                                                                                                                  | Si                             | 9.44   | Cobertura servicio de gas                                         | Suscriptores del servicio<br>Número de viviendas urbanas                                                                                                   | 99%       |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas                                                                                                                                             | No                             | 9.45   | Atención de emergencias redes externas                            | Número de emergencias atendidas en la red<br>Número de emergencias presentadas en la red                                                                   | 100%      |
| GESTIÓN 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                                                                                                       | No                             | 10.46  | Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI     | Total componentes que cumplen<br>Total componentes evaluados                                                                                               | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Asegurar el cumplimiento del Programa de auditorías internas aprobado por el comité coordinador de control                                                                                                     | No                             | 10.47  | Cumplimiento al Programa de auditorias internas                   | Auditorías internas realizadas<br>Auditorías internas programadas                                                                                          | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Realizar seguimiento a los Mapas de riesgos por parte de los líderes de procesos                                                                                                                               | No                             | 10.48  | Seguimiento a los mapas de riesgos                                | Número de mapas de riesgos evaluados<br>Total mapas de riesgos                                                                                             | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Apoyar en la elaboración y realizar seguimiento a los planes de la entidad                                                                                                                                     | No                             | 10.49  | Porcentaje de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento | Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento<br>Planes de mejoramiento elaborados                                                                   | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Verificacion del cumplimiento de los planes de la entidad                                                                                                                                                      | No                             | 10.50  | Porcentaje de planes verificados                                  | Planes verificados<br>Planes de la entidad                                                                                                                 | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                |                                |        |                                                                   |                                                                                                                                                            |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Reducir el índice de riesgo de calidad del agua                                                                                                                                                                | Si                             | 11.51  | Calidad del agua (% IRCA)                                         | Número muestras satisfactorias<br>Total de muestras                                                                                                        | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de                                                                                                                                                             | Si                             | 11.52  | % Pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento                  | M3 agua de agua a la entrada - M3 de agua a la salida                                                                                                      | 5%        |



| <div>  <div> <div>EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P</div> <div>PLAN DE ACCIÓN META 2019</div> </div> </div> |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                          |                                |        |                                                                                                        |                                                                                     |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                          |                                |        | Fecha de emisión: 29-enero/2019                                                                        | Página: 1 de 4                                                                      |           |
| RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                          |                                |        | Nombre del indicador                                                                                   | Fórmula                                                                             | Meta 2019 |
| Nombre del proceso                                                                                                                                                                                     | Objetivo General                                                                                                                                                                     | Objetivos Específicos                                                                                    | Requiere recursos de Inversión | Código |                                                                                                        |                                                                                     |           |
| PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE                                                                                                                                                                             | Garantizar la produccción 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 | tratamiento                                                                                              | SI                             | 11.52  | % Pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento                                                       | M3 agua a la entrada                                                                | 5%        |
|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                      | Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el Sistema de tratamiento de agua potable | SI                             | 11.53  | Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea) | Equipos calibrados                                                                  | 100%      |
|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                      | Garantizar la producción de agua potable las 24 horas del día                                            | SI                             | 11.54  | Continuidad de producción de agua potable                                                              | Número de horas de prestación del servicio                                          | 99%       |
|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                      | Instalar Macromedidores para la medición del agua producida a la entrada y a la salida de la planta      | SI                             | 11.55  | Porcentaje de macromedidores Intalados                                                                 | Total de macromedidores instalados                                                  | 100%      |
|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                      | Optimización de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo                            | Si                             | 11.56  | Porcentaje de Plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas                | Numero de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas | 100%      |
|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                          |                                |        |                                                                                                        | Numero total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo       |           |
|                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                          |                                |        |                                                                                                        |                                                                                     |           |



| <div>  <div>EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P</div> </div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             |                                                                                                                      |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PLAN DE ACCIÓN META 2019                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             |                                                                                                                      |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        | Fecha de emisión: 29-enero/2019                                                                                                             | Página: 1 de 4                                                                                                       |           |
| RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        | Nombre del indicador                                                                                                                        | Fórmula                                                                                                              | Meta 2019 |
| Nombre del proceso                                                                                                                                    | Objetivo General                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Objetivos Específicos                                                                        | Requiere recursos de Inversión | Código |                                                                                                                                             |                                                                                                                      |           |
| 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                                              | Si                             | 12.57  | Cobertura de acueducto                                                                                                                      | Total de suscriptores del servicio de acueducto                                                                      | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | Número de viviendas urbanas                                                                                          |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Reducir el índice de riesgo de calidad del agua                                              | Si                             | 12.58  | Calidad de acueducto (% IRCA)                                                                                                               | Número de muestras satisfactorias                                                                                    | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | Total de muestras                                                                                                    |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día                     | Si                             | 12.59  | Continuidad de Servicio de acueducto                                                                                                        | Promedio de horas de prestación del servicio                                                                         | 99%       |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | 24                                                                                                                   |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Reducir el índice de perdidas por suscriptor facturado                                       | Si                             | 12.60  | Indice de perdidas por suscriptor facturado                                                                                                 | M3 de agua perdidos                                                                                                  | 70        |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | Número total de suscriptores                                                                                         |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de acueducto       | No                             | 12.61  | Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración                                                                                    | Número de actividades realizadas                                                                                     | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | Número de actividades programadas                                                                                    |           |
| RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES                                                                                             | Garantizar la cobertura eficiente en la prestación de servicios de alcantarillado a través de las redes de recolección y transporte de aguas residuales y pluviales y la remosión de contaminantes físicoquímicos y biológicos cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización | Reducir el número de reclamos operativos de acueducto                                        | No                             | 12.62  | Índice de reclamación operativos de acueducto                                                                                               | Número de reclamaciones operativos                                                                                   | 0.4       |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | Número total de suscriptores acueducto                                                                               |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Realizar el mantenimiento de redes acueducto                                                 | Si                             | 12.63  | Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad                                                                             | Numero de reparaciones realizadas                                                                                    | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | Número de reparaciones programadas                                                                                   |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil | Si                             | 12.64  | Porcentaje de Reposicion de redes ejecutados                                                                                                | ML de reposición redes ejecutados                                                                                    | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | Total de ML de reposición de redes proyectado                                                                        |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aumentar la Cobertura del servicio de alcantarillado                                         | Si                             | 13.65  | Cobertura de Alcantarillado                                                                                                                 | Número de suscriptores de alcantarillado                                                                             | 98%       |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | Número total de viviendas urbanas                                                                                    |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Reducir la brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado                           | Si                             | 13.66  | Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador                                                                      | Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACi) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALI) | 2.0%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)                         | Si                             | 13.67  | Porcentaje de reposición de redes ejecutados                                                                                                | ML de reposición redes ejecutados                                                                                    | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              | Si                             | 13.68  | Porcentaje de avance en la construccion de colectores                                                                                       | Total de ML de reposicion de redes proyectado                                                                        |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | ML de colectores construidos                                                                                         | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              | Si                             | 13.69  | Porcentaje de vertimientos eliminados                                                                                                       | Total de ML de colectores proyectados                                                                                |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | Número de vertimientos eliminados                                                                                    | 70%       |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | Número total de vertimiento                                                                                          |           |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              | Si                             | 13.70  | Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la Resolucion 631 de 2015, para el Municipio de Buenavista | Números parámetros cumplidos Buenavista                                                                              | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                | 13.71  | Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la Resolución 631 de 2015, para el Municipio de Salento    | Números parámetros cumplidos Salento                                                                                 | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                | 13.72  | Medicion de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la Resolución 631 de 2015, para el Municipio de La Tebaida | Números parámetros cumplidos La Tebaida                                                                              | 100%      |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Número de reclamos operativos                                                                | No                             | 13.73  | Índice de reclamación operativos de alcantarillado                                                                                          | Número de reclamaciones operativos                                                                                   | 1%        |
|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                              |                                |        |                                                                                                                                             | Número total de suscriptores                                                                                         |           |



| <div>  <div>EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P</div> <div>PLAN DE ACCIÓN META 2019</div> </div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                |                                |        |                                                                               |                                                                                                  |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                |                                |        | Fecha de emisión: 29-enero/2019                                               | Página: 1 de 4                                                                                   |                 |
| RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                |                                |        | Nombre del indicador                                                          | Fórmula                                                                                          | Meta 2019       |
| Nombre del proceso                                                                                                                                                                        | Objetivo General                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Objetivos Específicos                                                                                          | Requiere recursos de Inversión | Código |                                                                               |                                                                                                  |                 |
| SECRETARÍA GENERAL                                                                                                                                                                        | Garantizar que la representación judicial y extrajudicial y la formalidad de la contrataiÓN se desarrollen en el marco de la legalidad, conforme a la naturalzaa jurídica y objeto social de la institución.                                                                                                  | Tramitar la totalidad de los procesos contactuales solicitados con base en el principio de celeridad           | No                             | 14.74  | Porcentaje de contratos tramitados                                            | Contratos tramitados oportunamente<br>Contratos solicitados                                      | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Disminuir el número de procesos por reparación directa en contra de la entidad                                 | No                             | 14.75  | Número de Procesos por reparacion directa encontra de la entidad              | Total de procesos de reparación directa en contra de la entidad                                  | 14              |
| GESTIÓN DE RECURSOS                                                                                                                                                                       | Apoyar la gestión de la entidad a través de la administración de bienes muebles, inmuebles e inventarios, de la gestión documental y ventanilla única que contribuyan al logro de la metas institucionales                                                                                                    | Realizar mantenimiento a la infraestructura utilizada por la empresa para labores administrativas              | No                             | 15.76  | Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura                  | Instalaciones con mantenimiento<br>Total de Instalaciones                                        | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ejecutar el plan de mantenimiento del parque automotor de la empresa                                           | No                             | 15.77  | Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor                   | Vehículos con mantenimiento realizado<br>Totalidad de los vehículos automotores                  | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Actualizar la Ley General de Archivo con respecto a la nueva estructura organizacional                         | No                             | 15.78  | Porcentaje de actualización de la Ley General de Archivo                      | Procesos y oficinas actualizadas<br>Totalidad de procesos y oficinas                             | 100%            |
| GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN                                                                                                                                                           | Garantizar el suministro de información necesaria, oportuna y confiable a los grupos de interés internos y externos, que facilite el cumplimiento de la misión con el apoyo del software, hardware y medios de comunicación pertinentes de acuerdo con las normas legales y las políticas de la organización. | Mantener actualizada la información de la página oficial de la empresa                                         | No                             | 16.79  | Página actualizada                                                            | Campos actualizados<br>Totalidad de campos de la página oficial de la empresa                    | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Lograr la integración de los sistemas de información que posee la empresa                                      | No                             | 16.80  | Porcentaje de avance de los sistemas de información que posee la empresa      | Modulos Integrados<br>Totalidad de módulos                                                       | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Dar cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 (Estrategia de Gobierno en línea)                                     | No                             | 16.81  | Cumplimiento requerimientos de gobierno en línea                              | Requerimientos implementados<br>Requerimientos solicitados                                       | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa                                   | No                             | 16.82  | Mantenimiento software, hardware y redes                                      | Actividades realizadas<br>Actividades programadas                                                | 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 contribuyan el logro de los objetivos institucionales.                                                      | Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y reinducción                       | No                             | 17.83  | Cumplimiento plan de inducción y reiducción                                   | Actividades realizadas<br>Actividades programadas                                                | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores                                          | No                             | 17.84  | Cumplimiento del programa de Bienestar social                                 | Actividades ejecutadas<br>Actividades programadas                                                | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Fomentar y mantener altos niveles de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, contribuyendo a la | No                             | 17.85  | Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo            | Actividades ejecutadas<br>Actividades programadas                                                | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Verificar, valorar y calificar el desempeño laboral de los trabajadores y su aporte al logro de las metas      | No                             | 17.86  | Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral                     | seguimientos al desempeño realizados<br>Seguimientos programados                                 | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ejecutar el plan anual de capacitaciones                                                                       | No                             | 17.87  | Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones                   | Actividades Desarrolladas<br>Actividades programadas                                             | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ejecutar el programa de incentivos laborales                                                                   | No                             | 17.88  | Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales               | Incentivos Entregados<br>Incentivos establecidos por la entidad                                  | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Implementar acciones que permitan el mejoramiento del clima organizacional de la entidad                       | No                             | 17.89  | Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas | Acciones implementadas<br>Acciones programadas                                                   | 100%            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                |                                |        |                                                                               |                                                                                                  |                 |
| GESTIÓN FINANCIERA                                                                                                                                                                        | Administrar eficientemente los recursos financieros de la entidad a través del presupuesto, contabilidad y tesorería, brindando información confiable y veraz que apoye el logro de los objetivos institucionales, cumpliendo la normatividad aplicable y las políticas de la organización.                   | Aumentar la utilidad operacional de la empresa en terminos de flujo de efectivo                                | No                             | 18.90  | EBITDA                                                                        | Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + depreciaciones + amortizaciones (en miles) | \$ 2.000.000.00 |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aumentar el indice de liquidez                                                                                 | No                             | 18.91  | Indice de liquidez                                                            | Activo corriente<br>Pasivo corriente                                                             | 1.35            |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Reducir el endeudamiento total de la empresa                                                                   | No                             | 18.92  | Endeudamiento total                                                           | Pasivo total                                                                                     | 24              |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                |                                |        |                                                                               | Activo total                                                                                     |                 |



| <div><div><div><div><div><div></div></div><div><div><span></span></div><div><div></div></div></div></div><div><div>en tu vida</div></div></div></div><div>EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P</div></div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       |                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PLAN DE ACCIÓN META 2019                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       |                                                                                 |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        | Fecha de emisión: 29-enero/2019                                       | Página: 1 de 4                                                                  |           |
| RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        | Nombre del indicador                                                  | Fórmula                                                                         | Meta 2019 |
| Nombre del proceso                                                                                                                                                                                                | Objetivo General                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Objetivos Específicos                                                                             | Requiere recursos de Inversión | Código |                                                                       |                                                                                 |           |
| 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                             | 18.90  | Eficiencia del recaudo para el Servicio de Acueducto                  | Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera | 100%      |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Venta de bienes y servicios                                                     |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                | 18.91  | Eficiencia del recaudo para el servicio de alcantarillado             | Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera | 100%      |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Venta de bienes y servicios                                                     |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                | 18.92  | Eficiencia del recaudo para el servicio de gas                        | Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera | 100%      |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Venta de bienes y servicios                                                     |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                | 18.93  | Índice de nuevos suscriptores de acueducto                            | Número de suscriptores nuevos de acueducto                                      | 100%      |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aumentar el índice de suscriptores nuevos de los tres servicios que presta la empresa             | No                             |        |                                                                       | Número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto                          |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                | 18.94  | Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado                       | Número de suscriptores nuevos de alcantarillado                                 | 100%      |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado                     |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                | 18.95  | Índice de nuevos suscriptores de gas                                  | Número de suscriptores nuevos de gas                                            | 100%      |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Número de viviendas urbanas sin cobertura de gas                                |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Reducir el índice de agua consumida por usuario facturado                                         | No                             | 18.96  | ICUFI ( índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto ) | M3 consumidos                                                                   | 190       |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aumentar el índice de suscriptores con pago oportuno                                              | No                             | 18.97  | Índice de suscriptores con pago oportuno                              | Número de suscriptores de acueducto                                             |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aumentar el porcentaje de cartera recuperada                                                      | No                             | 18.98  | Eficiencia en la recuperación de cartera                              | Número de usuarios con pago oportuno                                            | 100%      |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Número de suscriptores facturados                                               |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los tres servicios que presta la empresa      | No                             | 18.99  | Índice de reclamación comercial de acueducto                          | Total cartera recuperada                                                        | 80%       |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Total cartera                                                                   |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                | 18.100 | Índice de reclamación comercial de lcantarilado                       | Número de reclamaciones comerciales                                             | 1%        |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Número total de suscriptores acueducto                                          |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                | 18.101 | Índice de reclamación comercial de gas                                | Número de reclamaciones comerciales                                             | 1%        |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Número total de suscriptores alcantarillado                                     |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Reducir el índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos o problemas de micromedición | No                             | 18.102 | Índice de agua no contabilizada                                       | Número total de suscriptores gas                                                | 31%       |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Volumen de agua producida - volumen de agua facturada                           |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aumentar el índice de micromedición nominal de la empresa                                         | No                             | 18.103 | Índice de micromedición nominal de la empresa                         | Volumen de agua producida                                                       | 95%       |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aumentar el índice de la micromedición real de la empresa                                         | No                             | 18.104 | Índice de micromedición real de la empresa                            | Número total de micromedidores instalados                                       |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Número total de suscriptores                                                    | 98%       |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Atender oportunamente todas las reclamaciones comerciales recibidas por la empresa                | No                             | 18.105 | Índice de atención de reclamaciones                                   | Número total de micromedidores funcionando                                      |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Disminuir el número de facturas que se deben expedir por reclamacion del usuario                  | No                             | 18.106 | Indicador de exactitud en el cobro de los tres servicios              | Número total de micromedidores instalados                                       | 100%      |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Número solicitudes atendidas dentro de los términos estipulados                 |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Reducir el número de críticas por errores de lectura                                              | No                             | 18.107 | Porcentaje de críticas por errores de lectura                         | Número total de solicitudes recibidas                                           | 3.00%     |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Número de reexpedición de facturas generadas en el año                          |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Número total de documentos de cobro anual                                       | 4.00%     |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Número total de críticas por errores de lectura                                 |           |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                   |                                |        |                                                                       | Total de lecturas                                                               |           |

ORIGINAL FIRMADO  
TATIANA URIBE LONDOÑO  
SUBGERENTE DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

ORIGINAL FIRMADO  
JAMES PADILLA GARCIA  
GERENTE GENERAL