



PLAN ESTRATÉGICO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP

Table with columns: RESPONSABLE, Nombre del proceso, Objetivo General, Objetivos Específicos (Actividades), Requiere recursos de Inversión, Código, Nombre del indicador, Fórmula, Línea Base 2017, Meta 2018, Medición (1 Trimestre) Corte 31 Marzo Seguimiento 10 Abril, Medición (2 Trimestre) Corte 30 Junio Seguimiento 10 Julio, Medición (3 Trimestre) Septiembre Octubre Seguimiento 10, Medición (4 Trimestre) Corte 31 Diciembre Seguimiento 10 Enero 2019, % de eficacia. The table contains multiple rows of data for various departments like PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL, PLANEACIÓN TÉCNICA Y AMBIENTAL, LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DE AGUA, GESTIÓN DE CALIDAD, OFICINA DE COMUNICACIONES, OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, CONTROL INTERNO, SECRETARÍA GENERAL, and OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS.

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	100%	90%	0,0	100%	0,0	100%	0,0	100%	0,0	100%	111%										
			No	9.43	Continuidad del servicio	Número total de puntos de medición de la muestra seleccionados mensualmente	100%	100%	224,0	100%	440,0	100%	658,0	100%	867,0	100%	100%										
			si	9.44	Cobertura servicio de gas	Número total de horas promedio de prestación del (24 horas x 30 días) : 720	96%	100%	720,0	100%	1440,0	100%	2160,0	100%	2880,0	100%	100%										
			si	9.45	Atención de emergencias redes externas	Número de emergencias atendidas en la red	100%	100%	2	100%	5	100%	11	100%	14,0	100%	82%										
PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	Garantizar la producción de agua potable para consumo humano con el mínimo índice de pérdidas de acuerdo con los parámetros legales establecidos y las políticas de la organización.	Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	SI	11.51	Calidad del agua (% IRCA)	Número muestras satisfactorias	100%	96%	363,0	72,0%	476,0	94,4%	803,0	92,9%	433	91%	95%										
			si	11.52	% Pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	Total de muestras	7%	6%	504,0	15,3%	644,0	20%	864,0	20%	1170,0	17%	0%										
			si	11.53	Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea)	M3 agua de agua a la entrada - M3 de agua a la salida	100%	100%	359134,0	15,3%	3726436	20%	3726436	20%	3410725	17%	0%										
			si	11.54	Continuidad de producción de agua potable	Equipos calibrados	100%	100%	21,0	21,4%	30,0	78,9%	62,0	62	56,4%	62	56%										
			si	11.55	Porcentaje de macromedidores instalados	Número de horas de prestación del servicio	99%	99%	2106	97,5%	2136	98,6%	2162,5	99,0%	1990	89,7%	91%										
			si	11.56	Porcentaje de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas	Total de macromedidores requeridos	100%	100%	12,0	46,2%	12	46,2%	12	46,2%	12	46%	46%										
			si	12.57	Cobertura de acueducto	Número de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas	100%	100%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0,0	0,00%	0%										
			si	12.58	Calidad de acueducto (% IRCA)	Número total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo	100%	100%	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0										
			ACUEDUCTO	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación de servicios de acueducto a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización	Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	si	12.57	Cobertura de acueducto	Total de suscriptores del servicio de acueducto	100%	100%	37755	105%	38179	107%	38546	100%	38828	100%	100%							
						si	12.58	Calidad de acueducto (% IRCA)	Número de viviendas urbanas	85%	96%	35816	98%	35816	107%	35816	100%	35816	92%	96%							
si	12.59	Continuidad de servicio de acueducto				Número muestras satisfactorias	100%	99%	501	100%	1005	100%	864	96%	476	7%	9%										
si	12.60	Índice de pérdidas por suscriptor facturado				Promedio de horas de prestación del servicio	75	99	24	100%	24	100%	24	96%	24	99%	100%										
si	12.61	Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración				M3 de agua perdidos	100%	75%	1472626	39	3032585	79	1651346	43	1408130	36	37%										
no	12.62	Índice de reclamación operativas de acueducto				Número total de suscriptores	0,60%	0,5%	37755	38.179	38.546	100%	38.546	100%	38.828	100%	100%										
si	12.63	Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a necesidad				Número de actividades realizadas	100%	100%	0	0	0	0,00%	15	20,00%	15	7%	9%										
si	12.64	Porcentaje de reposición de redes ejecutadas				Número de reclamaciones operativas	100%	100%	15	15	15	100%	15	100%	15	100%	100%										
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 remoción de contaminantes físico-químicos y biológicos cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización	Reducir la brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado				si	13.65	Cobertura de alcantarillado	Número total de suscriptores acueducto	97,50%	99,50%	37755	100%	38179	100%	38546	100%	38828	100%	102%							
						si	13.66	Rezagó de cobertura nominal en acueducto del (CBNAC) – Porcentaje de cobertura nominal en	Número de reparaciones realizadas	2,5%	2%	99,61%	0,39%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	0%							
			si	13.67	Porcentaje de reposición de redes ejecutadas	Número de daños reportados	100%	100%	259,87	822,39	822,39	164%	822,39	164%	1110,39	222%	222%										
			si	13.68	Porcentaje de avance en la construcción de colectores	Número de ML de reposición de redes proyectado	100%	100%	500	500	500	100%	500	100%	500	100%	100%										
			si	13.69	Porcentaje de vertimientos eliminados	ML de colectores construidos	60%	65%	0	0,00%	74,3	74%	112	74%	100	112%	112%										
			si	13.70	Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Buenavista	Total de ML de colectores proyectados	100%	100%	0	0	0	0,00%	5	5	5	6%	9%										
			si	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	Número de vertimientos eliminados	100%	100%	86	0,00%	86	2%	86	2%	86	6%	9%										
			si	13.72	Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Tebaida	Números parámetros cumplidos Buenavista	100%	100%	6	0,00%	6	83%	6	83%	6	67%	67%										
			si	13.73	Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Tebaida	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista	100%	100%	3	0,00%	3	50%	3	50%	3	83%	83%										
			si	13.74	Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Tebaida	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Tebaida	100%	100%	0	0	0	50,00%	6	50,00%	6	33%	33%										
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	Número de reclamaciones operativas	1,2%	1,5%	178	0,50%	324	0,90%	324	0,90%	696	1,9%	127%										
			NO	15.77	Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Número total de suscriptores	60%	80%	35597	35842	36183	45%	37	15	136%	170%											
			NO	15.78	Porcentaje de actualización de la Ley General de Archivo	Total de instalaciones	80%	90,00%	11	9%	5	45%	11	27%	15	100%											
			NO	15.79	Página actualizada	Procesos y oficinas actualizadas	65%	80%	2	20%	5	50%	3	30%	16	160%	200%										
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.	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	Totalidad de procesos y oficinas campos actualizados	50%	75%	37	8%	37	8%	37	30%	37	30%	40%										
			NO	16.81	Cumplimiento requerimientos de Gobierno en línea	Requerimientos implementados	60%	80%	2	34%	12	38%	32	38%	32	38%	47%										
			NO	16.82	Mantenimiento software, hardware y redes	Requerimientos solicitados	100%	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100%										
			NO	17.83	Cumplimiento plan de inducción y reinducción	Actividades programadas	100%	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100%										
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Gestionar que el ingreso, la permanencia y el retiro de personal de la organización, se realice de acuerdo con los requerimientos internos y legales que rigen sobre la materia, de tal forma que contribuya el logro de los objetivos institucionales.	Fomentar y mantener altos niveles de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, contribuyendo a la disminución de las Verificar, valorar y calificar el desempeño laboral de los trabajadores y su aporte al logro de las metas institucionales y la	NO	17.84	Cumplimiento del programa de Bienestar Social	Actividades programadas	100%	100%	0	0%	11	50%	13	23	50%	50%											
			NO	17.85	Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Actividades eiecuidadas	100%	100%	0	0%	11	40%	13	23	92%	92%											
			NO	17.86	Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral	Actividades programadas	100%	100%	2	20%	10	%	25	25	30	30%											
			NO	17.87	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Seguimientos al desempeño realizados	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%											
			NO	17.88	Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Seguimientos programados	100%	100%	2	2	2	60%	2	2	20%	20%											
			NO	17.89	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Actividades desarrolladas	100%	100%	10	10%	10	100%	10	100%	10	100%											
			NO	18.90	EBITDA	Incentivos entregados	100%	100%	0	0%	3	0%	3	100%	3	0%	0%										
			NO	18.91	Índice de liquidez	Incentivos establecidos por la Entidad	100%	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	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	Aumentar la utilidad operacional de la empresa en términos de flujo de efectivo	NO	18.92	Endeudamiento total	Acciones implementadas	100%	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	100%										
			NO	18.93	Índice de liquidez	Procesos programados	100%	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%											
			NO	18.94	Endeudamiento total	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + depreciaciones + Amortizaciones (en miles)	\$	1.850.000,00	\$	1.850.000,00	\$	457.000,00	\$	457.000,00	\$	2.397.738,17	\$	2.397.738,17	\$	4.076.126,23	\$	4.076.126,23	\$	4.697.255,00	\$	4.697.255,00	254%
			NO	18.95	Índice de liquidez	Activo corriente	\$	3.903.656,00	\$	3.903.656,00	\$	6.020.986,00	\$	6.020.986,00	\$	6.020.986,00	\$	6.020.986,00	\$	6.020.986,00	\$	6.020.986,00	0,87				
	Garantizar que la venta, medición, distribución y el uso de los recursos de la organización, se realice de acuerdo con los requerimientos internos y legales que rigen sobre la materia, de tal forma que contribuya el logro de los objetivos institucionales, cumpliendo la	Reducir el endeudamiento total de la empresa	NO	19.93	Eficiencia del recaudo para el servicio de acueducto	Activo total	28	26	\$ 44.420.190,00	28%	\$ 45.065.712.391,35	26%	\$ 45.557.561,00	24%	\$ 44.070.148,00	26%	100%										
			NO	19.94	Eficiencia del recaudo para el servicio alcantarillado	Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	100%	100%	2.426.860.976	99%	4.852.841.942	96%	7.380.959.617	98%	10.025.276.216	97%	97%										
			NO	19.95	Eficiencia del recaudo para el servicio de gas	Venta de bienes y servicios	100%	100%	1.413.129.301	96%	2.917.587.568	91%	4.654.426.776	94%	6.705.424.672	94%	94%										
			NO	19.96	Índice de nuevos suscriptores de acueducto	Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	100%	100%	1.467.969.855	102%	3.443.492.167	93%	5.833.860.824	98%	7.791.249.249	100%	100%										
			NO	19.97	Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	Venta de bienes y servicios	85%	90%	207	23%	500	56%	826	92%	1.149	128%	142%										
			NO	19.98	Índice de nuevos suscriptores de gas	Número de suscriptores nuevos de acueducto	80%	90%	29	20%	86	22%	104	91%	127%	141%											
			NO	19.99	Índice de nuevos suscriptores de gas	Número de viviendas urbanas sin cobertura de	100%	60%	345,00	8%	345,00	22%	345	30%	345	34%	56%										
			NO	10.00	ICUF (Índice de agua consumida por usuario facturado)	Número de viviendas urbanas sin cobertura de	100%	100%	1.469.664	100%	2.966.221	77,60	4.367.658	113,93	5.796.683	140,70	70%										

COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	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	19,09		19,10		19,11		19,12		20,01		20,02		20,03		20,04		20,05	
		INDICADOR	UNIDAD	19,09	19,10	19,11	19,12	20,01	20,02	20,03	20,04	20,05	20,06	20,07	20,08	20,09	20,10	20,11	20,12
	Reducir el índice de agua contabilizada por usuarios recuperado		acueducto)																
	Aumentar el índice de suscriptores con pago oportuno	No	19,1	índice de Suscriptores con pago oportuno	Número de usuarios con pago oportuno	100%	100%	37.886	38.179	38.179	38.504	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828
					Número de usuarios con pago oportuno			35.024	33.446	33.446	33.446	33.446	33.446	33.446	33.446	33.446	33.446	33.446	33.446
					Número de Suscriptores facturados			37.886	38.097	38.097	38.097	38.097	38.097	38.097	38.097	38.097	38.097	38.097	38.097
	Aumentar el porcentaje de cartera recuperada	No	19,101	Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada	70%	79%	201.056.487	113.840.291	113.840.291	7%	(426.908.079)	(340.088.656)	(340.088.656)	(340.088.656)	(340.088.656)	(340.088.656)	(340.088.656)	(340.088.656)
					Total cartera			1.668.277.825	1.668.277.875	1.668.277.875	1.668.277.875	1.668.277.875	1.668.277.875	1.668.277.875	1.668.277.875	1.668.277.875	1.668.277.875	1.668.277.875	1.668.277.875
					Número de reclamaciones comerciales			122	233	233	233	233	233	233	233	233	233	233	233
					Número total de suscriptores acueducto			37.886	38.179	38.179	38.504	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828
	Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los 3 servicios que presta la empresa	No	19,103	Índice de reclamaciones comerciales	Número de reclamaciones comerciales	1,5%	1,00%	1	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
					Número total de suscriptores alcantarillado			35.581	35.824	35.824	35.824	35.824	35.824	35.824	35.824	35.824	35.824	35.824	35.824
					Número de reclamaciones comerciales			11	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
					Número total de suscriptores gas			3	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
	Reducir el índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos o problemas de micromedición	No	19,105	Índice de agua no contabilizada	Número total de suscriptores gas			3.184	3.231	3.231	3.231	3.231	3.231	3.231	3.231	3.231	3.231	3.231	3.231
					Volumen de agua producida - Volumen de agua			1.472.626	1.559.959	1.559.959	1.424.215	1.424.215	1.424.215	1.424.215	1.424.215	1.424.215	1.424.215	1.424.215	1.424.215
					Volumen de agua producida			2.942.290	3.056.516	3.056.516	3.056.516	3.056.516	3.056.516	3.056.516	3.056.516	3.056.516	3.056.516	3.056.516	3.056.516
	Aumentar el índice de micromedición nominal de la empresa	No	19,106	Índice de micromedición nominal de la empresa	Número total de micromedidores instalados	96%	98%	36.699	36.975	36.975	37.186	37.186	37.186	37.186	37.186	37.186	37.186	37.186	37.186
					Número total de suscriptores			37.886	38.179	38.179	38.504	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828	38.828
					Número total de micromedidores funcionando			30.356	30.521	30.521	30.521	30.521	30.521	30.521	30.521	30.521	30.521	30.521	30.521
	Aumentar el índice de la micromedición real de la empresa	No	19,107	Índice de micromedición real de la empresa	Número total de micromedidores instalados	96%	90%	36.699	36.975	36.975	37.186	37.186	37.186	37.186	37.186	37.186	37.186	37.186	37.186
	Atender oportunamente todas las reclamaciones comerciales recibidas por la empresa	No	19,108	Índice de atención de reclamaciones	Número solicitudes atendidas dentro de los términos	96%	100%	134	251	251	251	251	251	251	251	251	251	251	251
	Disminuir el número de facturas que se deben expedir por reclamación del usuario	No	19,109	Indicador de exactitud en el cobro de los tres servicios	Número total de solicitudes recibidas			335	335	335	335	335	335	335	335	335	335	335	335
	Reducir el número de críticas por errores de lectura	No	19,110	Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número de reexpedición de facturas generadas en el	4,30%	4,10%	123.021	14.184	14.184	23.433	23.433	23.433	23.433	23.433	23.433	23.433	23.433	23.433
					Número total de documentos de cobro anual			123.021	246	246	371.225	371.225	371.225	371.225	371.225	371.225	371.225	371.225	371.225
					Número total de críticas por errores de lectura			6.674	14.184	14.184	23.433	23.433	23.433	23.433	23.433	23.433	23.433	23.433	23.433
					Total de lecturas			123.021	246.941	246.941	371.225	371.225	371.225	371.225	371.225	371.225	371.225	371.225	371.225

ORIGINAL FIRMADO
 TATIANA URIBE LONDOÑO
 SUBGERENTE DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

ORIGINAL FIRMADO
 JAMES PADILLA GARCIA
 GERENTE GENERAL