



PLAN ESTRATÉGICO EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDÍO SA ESP

RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional (CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN PLAN DE																			
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)		Medición (2 Trimestre)		Medición (3 Trimestre)		Corte 30		Medición (4 Trimestre)		% de eficacia
									Corte 31 Marzo	Seguimiento 10 Abril	Corte 30 Junio	Seguimiento 10 Julio	Septiembre	Seguimiento 10 Octubre	Seguimiento 10 Enero 2019	Seguimiento 10 Enero 2019			
PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Garantizar que la gestión de la estructura tarifaria, la viabilización de proyectos de inversión, la información asociada y la gestión comunitaria institucional, se desarrollen de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización.	Realizar 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%	100%	107	100%	107	100%	107	100%	107	100%	107	100%	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	12	12	107	25%	107	50%	107	75%	107	100%	107	100%	100%
		Viabilizar el 100% de los proyectos de inversión radicados en el BPPI	No	1.3	Porcentaje de Viabilización de proyectos de inversión radicados en el BPPI	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	100%	100%	7	100%	7	100%	7	100%	7	100%	7	100%	100%
		Lograr el cargo 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 BPPI	90%	96%	53	24%	53	24%	227	73%	288	74%	390	77%	77%
		Cumplir con el 100% de los reportes mensuales en el aplicativo GESPROY	No	1.5	Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY	Reportes cargados a tiempo	12	12	3	25%	6	50%	9	75%	12	100%	12	100%	8%
		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 requeridos en la vigencia	100%	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
		Inscribir el 100% de los tramites de la empresa en la plataforma SUIT	No	1.7	Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUIT	Proyectos ejecutados	100%	100%	12	80%	12	80%	12	80%	12	80%	12	80%	80%
		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	Total de trámites de la Empresa	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	100%
		Socializar el 100% de las obras que ejecute la empresa (antes durante, después)	No	1.9	Porcentaje de obras socializadas por la empresa	Rendiciones de cuentas y audiencias publicas presentadas	100%	100%	3	100%	3	100%	2	100%	2	100%	2	100%	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	Obras ejecutadas y socializadas	25	25	3	15	26	26	39	39	22	102	408%	102	408%
PLANEACIÓN TÉCNICA Y AMBIENTAL	Formulación, seguimiento y control de los grandes programas rectores de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de la entidad, garantizado el cumplimiento de requisitos legales y metodológicos	Realizar acciones de Seguimiento y Validación anual de la Ejecución PMAA	No	2.11	Número de acciones de seguimiento del PMAA (POIR) realizadas	Acciones de seguimiento de PMAA (POIR) desarrolladas	1	2	0	0%	2	100%	2	100%	2	100%	2	100%	50%
		Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos	No	2.12	Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos ajustado	Municipios con PSMV ajustado y aprobado	100%	100%	2	22%	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%	100%
		Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA	No	2.13	Porcentaje de implementación del Plan Gestión Ambiental	Total de municipios operados	100%	100%	8	21%	12	32%	29	76%	44	116%	44	116%	116%
		Actualización del PLEC (Plan de emergencia y contingencia)	No	2.14	Número de Actualizaciones del PEC (Plan de emergencia contingencia)	Actividades implementadas del PIGA	100%	100%	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%	100%
		Actualización permanente de la Planoteca Institucional	No	2.15	Porcentaje de proyectos archivados en la Planoteca Institucional	Número de planes Actualizados	100%	100%	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%	100%
		Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado	No	2.16	Porcentaje de disponibilidades respondidas	Planes totales	100%	100%	10	100%	10	100%	38	100%	38	100%	38	100%	100%
		Concesiones aprobadas por parte de la Autoridad Ambiental CRQ a EPQ SA ES P	No	2.17	Porcentaje de Concesiones dadas por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ES P	Número de proyectos Archivados en la Planoteca	100%	100%	10	70%	27	27	27	27	27	27	27	27	81%
		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 SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	Total de proyectos ejecutados	40%	100%	0	0%	24	100%	24	100%	24	100%	24	100%	100%
		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	Número de disponibilidades respondidas	100%	100%	165	100%	194	100%	194	100%	180	100%	180	100%	100%
		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	Número de concesiones aprobadas por parte de la CRQ	100%	100%	19	70%	22	81%	22	81%	22	81%	22
Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	No			3.21	Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Total de Fuentes de captación	50%	90%	2	20%	2	20%	2	20%	2	20%	2	20%	85%
Implementación del Programa de entrenamiento, capacitación y certificación en competencias laborales	No			3.22	Porcentaje del Programa realizado en competencias laborales	Requerimientos realizados	50%	75%	0	0%	24	100%	24	100%	24	100%	24	100%	94%
Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	No			3.23	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Requerimientos programados	100%	100%	10	25%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	67%
Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	No			3.24	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Actividades programadas	50%	75%	0	0%	549	25%	1098	50%	1647	75%	2179	99%	99%
Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SGC	No			4.25	Nivel de apropiación del SGC	Actividades realizadas	70%	50%	6	16%	16	16	16	16	16	16	16	16	100%
Ejecutar las etapas de la Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	No			4.26	Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Procedimientos implementados	40%	100%	0	0%	5	31%	8	50%	9	56%	9	56%	75%
Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC	No			4.27	Porcentaje de procesos ajustados	Procedimientos requeridos	50%	100%	1	6%	17	6%	17	6%	17	6%	17	6%	24%
Verificar la conformidad del servicio bajo revisiones controladas	No			4.28	Porcentaje de Conformidad del Servicio	Procesos requeridos	80%	90%	122666	100%	122784	99%	ND	ND	#VALOR!	ND	#VALOR!	#VALOR!	#VALOR!
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 esfuerzos que realiza la entidad	No	5.29	Número de boletines de prensa internos publicados	Número de boletines de prensa internos publicados	12	11	21	10%	21	43%	19	90%	21	100%	21
		Publicar boletines de prensa externos de forma continua, que permitan el fortalecimiento de la imagen corporativa con los grupos de interés	No	5.30	Número de boletines de prensa externos publicados	Número de boletines de prensa externos publicados	156	130	20	15%	60	46%	80	62%	100	77%	100	77%	77%
		Realizar ruedas de prensa que permitan la difusión de los proyectos más importantes que realiza la empresa y de los planes de desarrollo más importantes que permitan la difusión de los proyectos y planes que realiza la empresa	No	5.31	Porcentaje de ruedas de prensa laboradas	Ruedas de prensa laboradas	100%	100%	2	5%	4	150%	4	200%	4	200%	4	200%	200%
		Desarrollar campañas institucionales que permitan la difusión de los proyectos y planes que realiza la empresa	No	5.32	Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas institucionales realizadas	100%	100%	2	25%	7	88%	8	100%	8	100%	8	100%	125%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Establecer una oficina del más alto nivel, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos adscritos a la empresa	Implementar acciones preventivas ante las posibles fallas que se identifiquen por las diferentes dependencias	No	6.33	Porcentaje de acciones preventivas implementadas	Funciones preventivas implementadas	100%	100%	0	0%	2	50%	2	100%	2	100%	2	100%	100%
		Realizar capacitaciones sobre principios de administración pública y fallas disciplinarias enmarcadas en la ley 734 de 2002, y servidores públicos adscritos a la empresa	No	6.34	Porcentaje de capacitaciones desarrolladas	Posibles fallas de los servidores públicos identificadas	100%	100%	0	0%	2	33%	3	50%	6	100%	6	100%	100%
		Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se desarrollen en contra de los funcionarios públicos al interior de la organización	No	6.35	Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados	Número de capacitaciones realizadas	100%	100%	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%	6	100%	100%
		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	Procesos disciplinarios desarrollados	95%	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	100%
CONTROL INTERNO	Garantizar la efectividad del Control interno de la organización a través de la evaluación de los elementos del MECI, aprobado por el Comité coordinador de Control Interno de las auditorías internas y mapas de riesgos, para coadyuvar al cumplimiento de la gestión institucional de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas organizacionales	Asignar el cumplimiento del programa de auditorías internas	No	10.47	Cumplimiento al programa de auditorías internas	Auditorías internas realizadas	95%	100%	0	0%	0	0%	7	71%	7	100%	7	100%	100%
		Realizar seguimiento a los mapas de riesgos por parte de los líderes de procesos	No	10.48	Seguimiento a los mapas de riesgos	Auditorías internas programadas	100%	100%	17	100%	0	#DIV/0!	17	100%	19	100%	19	100%	100%
		Apojar en la elaboración y realizar seguimiento a los planes de la entidad	No	10.49	Porcentaje de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	Número de mapas de riesgos evaluados	100%	70%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	143%
		Verificar del cumplimiento de los planes de la entidad	No	10.50	Porcentaje de planes verificados	Total mapas de riesgos	100%	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	100%
SECRETARÍA GENERAL	Garantizar que la representación judicial y extrajudicial y la formalidad de la contratación se desarrollen en el marco de la legalidad, conforme a la naturaleza	Tramitar la totalidad de los procesos contractuales solicitados con base en el principio de celeridad	No	14.74	Porcentaje de contratos tramitados	Contratos tramitados oportunamente	100%	100%	96	100%	103	100%	130	100%	158	100%	158	100%	100%
		Disminuir el número de procesos por reparación directa en contra de la Entidad	No	14.75	Número de procesos por reparación directa en contra de la Entidad	Contratos solicitados	17	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	100%
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS	Garantizar que la operación y mantenimiento de las redes internas domiciliarias cumplan con las especificaciones técnicas y normativas de manera eficiente y segura.	Medir y controlar los niveles de odorización 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 - Número de puntos de medición por fuera del rango de referencia	100%	80%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%
		Brindar un tiempo de reacción técnica menor a 24 horas después de ser reportado un PQR	No	7.37	Índice de respuesta al servicio técnico	Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante	100%	90%	211	89%	374	91%	536	92%	617	92%	674	102%	
		Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas.	No	7.38	Atención de emergencias domiciliarias	Número total de solicitudes de servicio técnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido	100%	80%	3	100%	18	100%	21	100%	24	100%	24	100%	125%
		Brindarle a los usuarios la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas	No	7.39	Instalación de redes internas	Número de emergencias domiciliarias presentadas	70%	75%	29	11%	72	27%	105	40%	119	45%	119	45%	60%
ALMACENAMIENTO	Garantizar la disponibilidad permanente de gas propano a los usuarios del servicio de manera eficiente y segura, cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la	Medir el consumo mensual de gas GLP	No	8.40	Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los últimos meses	5	7	38874,2	1,43	46465,1	3,15	39058,14	4,59	46487,63778	6,31	46487,63778	90%	
		Garantizar disponibilidad de gas para el consumo diario de los usuarios	No	8.41	Disponibilidad de almacenamiento	Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques	100%	100%	27100	100%	27100	100%	27100	100%	2880	100%	2880	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	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	21,0	38,0	78,9%	62,0	62	56,4%	110	56%	56%
			si	11.54	Continuidad de producción de agua potable	Total de macromedidores instalados	99%	99%	2160	2105	2136	98,6%	2184	99,0%	2208	89,7%	91%	
			si	11.55	Porcentaje de macromedidores instalados	Número de horas totales del mes	100%	100%	12,0	12,0	12	46,2%	12	46,2%	12	46%	46%	
			si	11.56	Porcentaje de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas	Total macromedidores requeridos	100%	100%	26,0	26	26	0,0%	26	0,0%	26	0,00%	0%	
			si	12.57	Cobertura de acueducto	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	0,00%	0%	
			si	12.58	Calidad de acueducto (% IRCA)	Total de suscriptores del servicio de acueducto	100%	100%	37755	38179	38546	100%	38828	100%	38828	100%	100%	
			si	12.59	Continuidad de servicio de acueducto	Número de viviendas urbanas	100%	99%	501	1005	864	97%	1005	99%	1005	99%	100%	
			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 pérdidas por suscriptor facturado	si	12.60	Índice de pérdidas por suscriptor facturado	Promedio de horas de prestación del servicio	75	99	1472626	39	3032585	79	1651346	43	1408130
no	12.61	Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración				Número de actividades realizadas	100%	75%	0	0	1	0,00%	15	20,00%	15	7%	9%	
no	12.62	Índice de reclamación operativos de acueducto				Número de reclamaciones programadas	0,60%	0,5%	40	0,1%	79	0,21%	69	0,18%	69	0,18%	100%	
si	12.63	Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a necesidad				Número de reclamaciones operativas	100%	100%	37755	38179	38546	100%	38828	100%	38828	100%	99%	
si	12.64	Porcentaje de reposición de redes ejecutadas				Número de daños reportados	100%	100%	677	1195	370	68	100%	68	99%	99%		
si	13.65	Cobertura de alcantarillado				ML de reposición redes ejecutadas	100%	100%	151,83	160	62	39%	59	37%	37%			
si	13.66	Reago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador				Total de ML de reposición de redes proyectado	2,5%	2%	99,61%	100%	100%	0,00%	100%	0,00%	100%	0,00%	0%	
si	13.67	Porcentaje de reposición de redes ejecutadas				ML de reposición redes ejecutadas	100%	100%	259,87	822,39	100%	164%	822,39	164%	1110,39	222%	222%	
si	13.68	Porcentaje de avance en la construcción de colectores				Total de ML de reposición de redes proyectado	100%	100%	500	500	500	74,3	74,3	74%	112	112%	112%	
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	Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)				si	13.69	Porcentaje de vertimientos eliminados	Número de colectores construidos	60%	65%	0	0,00%	74,3	74%	100	74%	100
			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	5	0,00%	5	2%	86	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	0,00%	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 La 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 La Tebaida	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista	100%	100%	3	0,00%	3	50%	6	50%	6	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 La Tebaida	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida	100%	100%	0	0	3	50,00%	6	50,00%	6	33%	33%	
			si	13.75	Índice de reclamación operativos de alcantarillado	Números de parámetros cumplidos La Tebaida	1,2%	1,5%	178	324	324	0,90%	696	1,9%	696	1,9%	127%	
			si	13.76	Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida	60%	80%	35597	35842	36183	45%	37	27%	15	136%	170%	
			si	13.77	Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Instalaciones con mantenimiento	80%	90,00%	11	9%	5	45%	11	75%	6	100%	111%	
			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.	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	65%	80%	2	20%	5	50%	10	30%	16
NO	16.79	Página actualizada				Totalidad de procesos y oficinas	50%	75%	3	8%	37	8%	37	30%	37	40%	40%	
NO	16.80	Lograr la integración de los sistemas de información que posee la empresa				Campos actualizados	100%	100%	0	0%	0	0%	2	100%	2	100%	100%	
NO	16.81	Cumplimiento requerimientos de Gobierno en línea				Totalidad de módulos	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%	
NO	17.84	Cumplimiento del programa de Bienestar Social				Actividades realizadas	100%	100%	0	50%	11	50%	13	52%	23	92%	92%	
NO	17.85	Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo				Actividades ejecutadas	100%	100%	0	25	25	100%	25	25	30%	30%		
NO	17.86	Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral				Actividades programadas	100%	100%	2	20%	10	%	10	70%	10	70%	90%	
NO	17.87	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones				Seguimientos al desempeño realizados	100%	100%	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%	
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	Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa	NO	18.90	EBITDA	Actividades desarrolladas	100%	100%	10	10%	10	60%	10	80%	10	20%	20%	
			NO	18.91	Índice de liquidez	Actividades programadas	100%	100%	10	10%	10	60%	10	80%	10	20%	20%	
			NO	18.92	Endeudamiento total	Incentivos entregados	100%	100%	0	0%	3	100%	3	100%	3	100%	0%	
			NO	18.93	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Incentivos establecidos por la Entidad	100%	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	100%	
			NO	18.94	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + depreciaciones + Amortizaciones (en miles)	Acciones programadas	100%	100%	1	1	1	100%	1	100%	1	100%	100%	
			NO	18.95	Activo corriente	Acciones implementadas	1,25	1,30	\$ 3.903.656,00	0,48	\$ 4.656.900,49	0,74	\$ 6.020.677,00	0,67	\$ 6.375.335,00	0,87	\$ 7.330.493,00	
			NO	18.96	Activo total	Requerimientos solicitados	28	26	\$ 12.520.631,00	28%	\$ 11.657.518.960,44	26%	\$ 10.867.792,00	24%	\$ 11.518.954,00	26%	\$ 11.518.954,00	
			NO	18.97	Endeudamiento total	Requerimientos solicitados	28	26	\$ 44.420.190,00	28%	\$ 45.065.712.391,35	26%	\$ 45.557.561,00	24%	\$ 44.070.148,00	26%	\$ 44.070.148,00	
			NO	19.93	Eficiencia del recaudo para el servicio de acueducto	Actividades programadas	100%	100%	2.426.860.976	99%	4.852.841.942	96%	7.380.959.617	98%	10.025.276.216	97%	97%	
			NO	19.94	Eficiencia del recaudo para el servicio alcantarillado	Actividades ejecutadas	100%	100%	2.444.324.815	99%	5.031.688.873	96%	7.533.639.888	98%	10.289.911.815	97%	97%	
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	17.86	Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral	Seguimientos al desempeño realizados	100%	100%	2	0%	0	0%	2	0%	0%	0%	0%	
			NO	17.87	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Seguimientos programados	100%	100%	2	0%	2	0%	2	2	2	2	2	
			NO	17.88	Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Actividades desarrolladas	100%	100%	10	10%	10	60%	10	80%	10	20%	20%	
			NO	17.89	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Actividades programadas	100%	100%	10	10%	10	60%	10	80%	10	20%	20%	
			NO	17.90	Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Incentivos entregados	100%	100%	0	0%	3	100%	3	100%	3	100%	0%	
			NO	17.91	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Incentivos establecidos por la Entidad	100%	100%	3	3	3	100%	3	100%	3	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	18.90	EBITDA	Acciones programadas	100%	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	100%	
			NO	18.91	Índice de liquidez	Acciones implementadas	1,25	1,30	\$ 3.903.656,00	0,48	\$ 4.656.900,49	0,74	\$ 6.020.677,00	0,67	\$ 6.375.335,00	0,87	\$ 7.330.493,00	
			NO	18.92	Endeudamiento total	Requerimientos solicitados	28	26	\$ 12.520.631,00	28%	\$ 11.657.518.960,44	26%	\$ 10.867.792,00	24%	\$ 11.518.954,00	26%	\$ 11.518.954,00	
			NO	18.93	Endeudamiento total	Requerimientos solicitados	28	26	\$ 44.420.190,00	28%	\$ 45.065.712.391,35	26%	\$ 45.557.561,00	24%	\$ 44.070.148,00	26%	\$ 44.070.148,00	
			NO	19.93	Eficiencia del recaudo para el servicio de acueducto	Actividades programadas	100%	100%	2.426.860.976	99%	4.852.841.942	96%	7.380.959.617	98%	10.025.276.216	97%	97%	
			NO	19.94	Eficiencia del recaudo para el servicio alcantarillado	Actividades ejecutadas	100%	100%	2.444.324.815	99%	5.031.688.873	96%	7.533.639.888	98%	10.289.911.815	97%	97%	
			NO	19.95	Eficiencia del recaudo para el servicio de gas	Seguimientos al desempeño realizados	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	Seguimientos programados	85%	90%	169.213.703	102%	343.492.167	93%	583.860.824	98%	779.719.249	100%	100%	
			NO	19.97	Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	Requerimientos solicitados	80%	90%	1.467.969.855	102%	3.217.117.010	91%	4.975.615.405	94%	7.118.126.614	94%	94%	
			NO	19.98	Índice de nuevos suscriptores de gas	Requerimientos solicitados	100%	60%	165.936.163	102%	367.769.047	93%	596.979.559	98%	780.247.093	100%	100%	
GESTIÓN FINANCIERA	Garantizar que la venta, medición,	Reducir el endeudamiento total de la empresa	NO	19.99	Índice de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	85%	90%	207	23%	500	56%	826	92%	1.149	128%	142%	
			NO	19.97	Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de viviendas urbanas sin cobertura de	80%	90%	896	20%	400	51%	712	91%	996	127%	141%	
			NO	19.98	Índice de nuevos suscriptores de gas	Número de viviendas urbanas sin cobertura de	100%	60%	785	8%	785	22%	785	34%	34%	56%		
			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%	
GESTIÓN FINANCIERA	Garantizar que la venta, medición,	Reducir el endeudamiento total de la empresa	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%	

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	Reducir el índice de agua contabilizada por usuarios recuperado	NO	19,09	acueducto)	Número suscriptores de acueducto	37,886	37,886	92%	38,179	38,179	88%	38,504	38,828	87%	87%
		Aumentar el índice de suscriptores con pago oportuno	No	19,1	Índice de Suscriptores con pago oportuno	Número de usuarios con pago oportuno	35,024	37,886	100%	33,446	38,097	88%	33,446	33,819	87%	87%
		Aumentar el porcentaje de cartera recuperada	No	19,101	Eficiencia en la recuperación de cartera	Número de Suscriptores facturados	201,056,487	1,668,277,825	12%	113,840,291	1,668,277,875	7%	(426,908,079)	(340,088,656)	-26%	-26%
		Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los 3 servicios que presta la empresa	No	19,102	Índice de reclamaciones comerciales	Total cartera recuperada	1	1	0,00%	233	1,668,277,875	0,01%	ND	ND	#IVALORI	#IVALORI
		Reducir el índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos o problemas de micromedición	No	19,103	Índice de reclamación comercial de gas	Número de reclamaciones comerciales	37,886	37,886	100%	38,179	38,179	100%	ND	ND	#IVALORI	#IVALORI
		Aumentar el índice de micromedición nominal de la empresa	No	19,104	Índice de reclamación comercial de gas	Número de reclamaciones comerciales	1	1	0,00%	35,824	35,824	0,01%	ND	36,420	#IVALORI	#IVALORI
		Aumentar el índice de la micromedición real de la empresa	No	19,105	Índice de agua no contabilizada	Número de reclamaciones comerciales	11	11	0,35%	15	15	0,46%	0,00%	0	0	0%
		Atender oportunamente todas las reclamaciones comerciales recibidas por la empresa	No	19,106	Índice de micromedición nominal de la empresa	Número total de suscriptores gas	3,184	3,184	100%	3,231	3,231	100%	3,271	3,271	100%	100%
		Disminuir el número de facturas que se deben expedir por reclamación del usuario	No	19,107	Índice de micromedición real de la empresa	Número total de suscriptores acueducto	1,472,626	1,472,626	100%	1,559,959	1,559,959	105%	1,424,215	1,444,643	54%	0%
		Reducir el número de críticas por errores de lectura	No	19,108	Índice de atención de reclamaciones	Volumen de agua producida - Volumen de agua	2,942,290	2,942,290	100%	3,056,516	3,056,516	104%	4,367,658	3,073,668	97%	99%
			No	19,109	Indicador de exactitud en el cobro de los tres servicios	Número total de micromedidores instalados	36,699	36,699	100%	36,975	36,975	100%	37,186	37,186	97%	97%
			No	19,110	Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de suscriptores	37,886	37,886	100%	38,179	38,179	100%	38,504	38,828	100%	100%
			No	19,111	Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de micromedidores funcionando	30,356	30,356	100%	30,521	30,521	100%	30,712	30,595	81%	90%
			No	19,112	Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de micromedidores instalados	36,699	36,699	100%	36,975	36,975	100%	37,186	37,601	81%	90%

ORIGINAL FIRMADO
 TATIANA URIBE LONDOÑO
 SUBGERENTE DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

ORIGINAL FIRMADO
 JAMES PADILLA GARCIA
 GERENTE GENERAL