



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE ACCIÓN META 2017

Código:		Versión:			Fecha de emisión:		Página: 1 de 4	
RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional								
Nombre del proceso	Objetivo General	Objetivos Especificos	Requiere recursos de Inversion	Codigo	Nombre del indicador	Formula	Meta 2017	
PLANEACION 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 Total de indicadores del plan estratégico	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	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	12	
		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	proyectos viabilizados por el BPPII proyectos presentados al BPPII	100%	
		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	reportes cargados a tiempo reportes requeridos en la vigencia	93%	
		Cumplir con el 100% de los reportes mensuales en el aplicativo GESPROY	No	1.5	Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY	Reportes presentados en el aplicativo GESPROY	12	
		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	Proyectos cerrados en el aplicativo GESPROY	100%	
		Inscribir el 100% de los tramites de la empresa en la plataforma SUIT	No	1.7	Porcentaje de tramites inscritos en la plataforma SUIT	Tramites inscritos en la Plataforma SUIT	100%	
		Presentar la Rendición de la Cuenta a la contraloría Departamental y la Audiencia publica a la comunidad.	No	1.8	Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias publicas presentadas	Total de tramites de la Empresa	2	
		Socializar el 100% de las obras que ejecute la empresa (antes , durante, despues)	No	1.9	Porcentaje de obras socializadas por la empresa	Obras ejecutadas y socializadas	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	25	
PLANEACION TECNICA Y AMBIENTAL	Formulación, seguimiento y control de los grandes programas retores 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 Validacion anual de la Ejecucion PMAA	No	2.11	Número de acciones de seguimiento del PMAA Realizadas	Acciones de seguimiento de PMAA desarrolla	1	
		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 Total de municipios operados	100%	
		Formulacion y aprobacion del Plan Institucional de Gestión Ambiental. PIGA	No	2.13	Porcentaje de implementacion del Plan Gestión Ambiental	Actividades implementadas del PIGA	100%	
		Actualizacion del PLEC ( Plan de emergencia y contingencia)	No	2.14	Número de Actualizaciones del PEC ( Plan de emergencia y contingencia)	Actividades totales proyectadas del PIGA	100%	
		Actualizacion permanente de la Planoteca Institucional	no	2.15	Porcentaje de Proyectos archivados en la planoteca institucional	Número de planes Actualizados	100%	
		Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado	no	2.16	Porcentaje de disponibilidades respondidas	Planes Totales	100%	
		Concesiones Aprobadas por parte de la Autoridad Ambiental CRQ a EPQ	No	2.17	Porcentaje de Concesiones dadas por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Publicas del Quindio EPQ	Número de Proyectos Archivados en la Planoteca	100%	
		Georeferenciar todos los proyectos ejecutados por la empresa en el SIG y demas instrumentos de Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua.	no	2.18	Porcentaje de proyectos ejecutados y georeferenciados en el SIG y demas instrumentos de Georeferenciacion	Total de proyectos ejecutados	40%	
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.	Documentación Implementada	100%	
		Cumplimiento de la Dotacion e Infraestructura	No	3.21	Porcentaje del Cumplimiento de la Dotacion e Infraestructura	Documentación requerida	50%	
		Implementacion del programa de entrenamiento , capacitacion y certificación en competencias laborales.	No	3.22	Porcentaje del programa realizado en competencias laborales	Requerimientos Realizados	50%	
		Cumplimiento Programa de Muestreo y Analisis	No	3.23	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Analisis	Requerimientos Programados	100%	
		Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	No	3.24	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Actividades Realizadas	50%	
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	Servidores públicos certificados	70%	
		Ejecutar las Etapas de la Planeación Estratégica de Calidad	e	4.26	Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Servidores públicos requeridos por proceso	40%	
		Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC	no	4.27	Porcentaje de procesos ajustados	Planes aprobados por Comité de Gerencia	50%	
		Verificar la conformidad del servicio bajo revisiones controladas.	no	4.28	Porcentaje de Conformidad del Servicio	Planes programados para ajuste	80%	



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE ACCIÓN META 2017

Código:		Versión:		Fecha de emisión:		Página: 1 de 4	
RESPONSABLE: Subgerente de Planeacion y Mejoramiento Institucional							
Nombre del proceso	Objetivo General	Objetivos Especificos	Requiere recursos de Inversion	Codigo	Nombre del indicador	Formula	Meta 2017
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	No	5.29	Numero de boletines de prensa internos publicados	Numero de boletines de prensa internos publicados	12
		Publicar boletines de prensa externos de forma continua, que permitan el fortalecimiento de la imagen corporativa	No	5.30	Numero de boletines de prensa externos publicados	Numero de boletines de prensa externos publicados	156
		Realizar ruedas de prensa que permitan la difucion de los proyectos mas importantes que realiza la empresa y	No	5.31	Porcentaje de ruedas de prensa laboradas	Ruedas de prensa laboradas Ruedas de prensa solicitadas	100%
		Desarrollar campañas institucionales que permitan la difucion de los proyectos y planes que realiza la empresa	No	5.32	Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas Institucionales Realizadas Campañas Institucionales Solicitadas	100%
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 publicos 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 Posibles fallas de los servidores públicos identificadas	100%
		Realizar capacitaciones sobre principios de administración pública y faltas disciplinarias enmarcadas	No	6.34	Porcentaje de capacitaciones desarrolladas	Numero de capacitaciones Realizadas Numero de capacitaciones programadas	100%
		Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se desarrollen en contra de los	No	6.35	Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados	Procesos disciplinarios desarrollados 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 estandares de calidad	No	7.36	Indice 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 Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante.	100%
		Brindar un tiempo de reaccion tecnica menor a 24 horas despues de ser reportado un PQR	No	7.37	Indice de respuesta al servicio tecnico	Número total de solicitudes de servicio tecnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido Número total de solicitudes de servicio tecnico	100%
		Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas	No	7.38	Atención de emergencias domiciliarias	No. De emergencias domiciliarias atendidas No. De emergencias domiciliarias presentadas	100%
		Brindarle a los usuarios la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas	No	7.39	Instalacion de redes internas	Instalaciones realizadas solicitudes de instalacion	50%
ALMACENAMIENTO	Garantizar la disponibilidad permanente de gas propano a los usuarios del servicio de manera eficiente y segura, cumpliendo con la normativdad aplicable y las politicas de la organización.	Medir el consumo mensual de gas GLP	No	8.40	Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los ultimos meses Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques	5
		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 (24 horas x 30 dias) : 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 normativdad aplicable y las politicas 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	Indice de Presión en Líneas Individuales	Número de puntos de medición por fuera del rango de presiones de referencia 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	Numero total de horas promedio de prestacion del servicio de gas al mes (24 horas x 30 dias) : 720	96%
		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 Numero de viviendas urbanas	93%
		Atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas	No	9.45	Atención de emergencias redes externas	No. De emergencias atendidas en la red No. 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 auditorias internas y mapas de riesgo, para coadyuvar al cumplimiento de la gestión institucional de acuerdo a la normativdad vigente y las politicas 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 Total componentes evaluados	95%
		Asegurar el cumplimiento del programa de auditorias internas aprobado por el comité coordinador de control	No	10.47	Cumplimiento al programa de auditorias internas	Auditorias internas realizadas Auditorias internas programadas	95%
		Realizar seguimiento a los mapas de riesgos por parte de los lideres de procesos	No	10.48	Seguimiento a los mapas de riesgos	No. De mapas de riesgos evaluados Total mapas de riesgos	100%
		Apoyar en la elaboracion y realizar seguimiento a los planes de la entidad	No	10.49	Seguimiento de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento Planes de mejoramiento elaborados	100%
		Verificacion del cumplimiento de los planes de la entidad	No	10.50	Porcentaje de planes verificados	Planes verificados Planes de la entidad	100%
PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	Garantizar la produccción de agua potable para consumo humano con el minimo indice de pérdidas de acuerdo con los parámetros legales establecidos y las politicas de la organización.	Reducir el indice de riesgo de calidad del agua	SI	11.51	Calidad del agua (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias Total de muestras	100%
		Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento	si	11.52	% pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	M3 agua de agua a la entrada - M3 de agua a la salida M3 agua a la entrada	7%
		Realizar la calibracion 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 (analiticos, electricos, en	Equipos calibrados Total de Equipos	100%
		Garantizar la produccion de agua potable las 24 horas del dia	SI	11.54	Continuidad de produccion de agua potable	Numero de horas de prestacion del servicio Numero de horas totales del Mes	99%
		Instalar Macromedidores para la medicion del agua producida a la entrada y a la salida de la plata	SI	11.55	Porcentaje de macromedidores instalados	Total de macromedidores instalados Total macromedidores requeridos	100%
		Optimizacion 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 Numero total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo	100%



**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP**

**PLAN DE ACCIÓN META 2017**

Código:		Versión:			Fecha de emisión:		Página: 1 de 4		
RESPONSABLE: Subgerente de Planeacion y Mejoramiento Institucional									
Nombre del proceso	Objetivo General	Objetivos Especificos	Requiere recursos de Inversion	Codigo	Nombre del indicador	Formula	Meta 2017		
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%		
		Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	si	12.58	Calidad de acueducto (% IRCA)	Numero de viviendas urbanas	85%		
		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	100%		
		Reducir el Índice de pérdidas por suscriptor facturado	SI	12.60	Índice de pérdidas por suscriptor facturado	m3 de agua perdidos	75		
		Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de acueducto	no	12.61	Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración	Numero de actividades realizadas	100%		
		Reducir el numero de reclamos operativos de Acueducto	no	12.62	Índice de reclamación operativos de acueducto	Numero de actividades programadas	100		
		Realizar el mantenimiento de redes acueducto	si	12.63	Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Número de reclamaciones operativas	100		
		Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil	SI	12.64	Porcentaje de Reparacion de redes ejecutados	Número total de suscriptores acueducto	100%		
						Numero de reparaciones realizadas	100%		
						Numero de reparaciones programadas	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 físicoquímicos y biológicos cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización	Aumentar la Cobertura del servicio de alcantarillado	SI	13.65	Cobertura de Alcantarillado	No de Suscriptores de Alcantarillado	97,5		
		Reducir La brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado	SI	13.66	Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	No total de viviendas Urbanas	2,5%		
		Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)		SI	13.67	Porcentaje de Reparacion de redes ejecutados	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACI) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALI)	100%	
				SI	13.68	Porcentaje de avance en la Construcción de colectores	ML de reposicion redes ejecutados	100%	
				SI	13.69	Porcentaje de vertimientos eliminados	Total de ML de reposicion de redes proyectado	100%	
							Numero de vertimientos eliminados	60%	
							NumeroTotal de vertimiento	100%	
			SI	13.70	Medicion de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolucio 631 de 2015, para el municipio de Buenavista	Medicion de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolucio 631 de 2015, para el municipio de Buenavista	Numero de parametros cumplidos Buenavista	100%	
			SI	13.71	Medicion de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolucio 631 de 2015, para el municipio de Salento	Medicion de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolucio 631 de 2015, para el municipio de Salento	Numero de parametros cumplidos Salento	100%	
			SI	13.72	Medicion de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolucio 631 de 2015, para el municipio de La Tebaida	Medicion de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolucio 631 de 2015, para el municipio de La Tebaida	Numero de parametros cumplidos La Tebaida	100%	
				Numero de parametros establecidos por resolucio 631 de 2015 La Tebaida	100%				
				Numero de parametros establecidos por resolucio 631 de 2015 La Tebaida	100%				
				Numero de reclamaciones operativas	1,2				
				Índice de reclamación operativos de alcantarillado	1,2				
				Numero de reclamaciones operativas	1,2				
				Numero total de suscriptores	1,2				



**EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP**

**PLAN DE ACCIÓN META 2017**

Código:		Versión:			Fecha de emisión:		Página: 1 de 4	
<b>RESPONSABLE:</b> Subgerente de Planeacion y Mejoramiento Institucional								
Nombre del proceso	Objetivo General	Objetivos Especificos	Requiere recursos de Inversion	Codigo	Nombre del indicador	Formula	Meta 2017	
SECRETARIA GENERAL	Garantizar que la representación judicial y extrajudicial y la formalidad de la contratación se desarrollen en el marco de la legalidad, conforme a la naturaleza jurídica y objeto social de la institución.	Tramitar la totalidad de los procesos contactuales solicitados con base en el principio de celeridad	No	14.74	Porcentaje de Contratos tramitados	Contratos tramitados oportunamente Contratos solicitados	100%	
		Disminuir el numero de procesos por reparacion directa encontra de la entidad	No	14.75	Numero de Procesos por reparacion directa encontra de la entidad	Total de Procesos de repaacion directa encontra de la entidad	16	
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 Total de Instalaciones	60%	
		Ejecutar el plan de mantenimiento del parque automotor de la empresa	No	15.77	Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Vehiculos con mantenimiento realizado Totalidad de los vehiculos automotores	80,00%	
		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	Totalidad de procesos y oficinas Campos actualizados	65%	
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	Totalidad de campos de la página oficial de la empresa	50%	
		Lograr la integración de los sistemas de informacion que posee la empresa	No	16.80	Porcentaje de avance de los sistemas de informacion que posee la empresa	Modulos Integrados Totalidad de modulos	100%	
		Dar cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 (Estrategia de Gobierno en línea)	No	16.81	Cumplimiento requerimientos de gobierno en línea	Requerimientos implementados Requerimientos solicitados	60%	
		Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa	No	16.82	Mantenimiento software, hardware y redes	Actividades realizadas 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 contribuya el logro de los objetivos institucionales.	Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de induccion y reinduccion	No	17.83	Cumplimiento plan de inducción y reiducción	Actividades realizadas Actividades programadas	100%	
		Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores	No	17.84	Cumplimiento del programa de bienestar social	Actividades ejecutadas Actividades programadas	100%	
		Fomentar y mantener altos niveles de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, contribuyendo a la	No	17.85	Cumplimiento Sisitema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	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 Seguimientos programados	100%	
		Ejecutar el plan anual de capacitaciones	No	17.87	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades Desarrolladas Actividades programadas	100%	
		Ejecutar el programa de incentivos laborales	No	17.88	Porcentaje de cumplimiento del programa de inctivos laborales	Incentivos Entregados 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 Acciones programadas	100%	



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE ACCIÓN META 2017

Código:		Versión:			Fecha de emisión:		Página: 1 de 4	
RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional								
Nombre del proceso	Objetivo General	Objetivos Específicos	Requiere recursos de Inversión	Código	Nombre del indicador	Formula	Meta 2017	
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%	
				18.91	Eficiencia del Recaudo para el servicio Alcantarillado	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	100%	
				18.92	Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	100%	
		Aumentar el índice de suscriptores nuevos de los tres servicios que presta la empresa	No	18.93	Índice de nuevos suscriptores de acueducto	número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto	85%	
				18.94	Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado	80%	
				18.95	Índice de nuevos suscriptores de gas	número de viviendas urbanas sin cobertura de gas	100%	
		Reducir el índice de agua consumida por usuario facturado	No	18.96	ICUFI ( índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto )	m3 consumidos	195	
		Aumentar el índice de Suscriptores con pago oportuno	No	18.97	Índice de Suscriptores con pago oportuno	No. De usuarios con pago oportuno	100%	
		Aumentar el porcentaje de cartera recuperada	No	18.98	Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada	70%	
		Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los tres servicios que presta la empresa	No	18.99	Índice de reclamación comercial de acueducto	Número de reclamaciones comerciales	1,50%	
				18.100	Índice de reclamación comercial de Alcantarillado	Número total de suscriptores acueducto	1,50%	
				18.101	Índice de reclamación comercial de gas	Número total de suscriptores alcantarillado	1,50%	
		Reducir el índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos o problemas de micromedición	No	18.102	Índice de agua no contabilizada	Volumen de agua producida- volumen de agua facturada	32,00%	
		Aumentar el índice de micromedición Nominal de la empresa	No	18.103	Índice de micromedición nominal de la empresa	Volumen de agua producida		
		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	91%	
		Atender oportunamente todas las reclamaciones comerciales recibidas por la empresa	No	18.105	Índice de atención de reclamaciones	Número total de suscriptores	96%	
		Disminuir el número de facturas que se deben expedir por reclamación del usuario	No	18.106	Indicador de Exactitud en el cobro de los tres servicios	Número de solicitudes atendidas dentro de los terminos estipulados	100%	
Reducir el número de críticas por errores de lectura	No	18.107	Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de solicitudes recibidas				
				Número de reexpedición de facturas generadas en el año,	3,50%			
				Número total de documentos de cobro anual.				
				Número total de críticas por errores de lectura	4,30%			
				Total de lecturas				

ORIGINAL FIRMADO  
**ANGELA PATRICIA GONZALEZ**  
 PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

ORIGINAL FIRMADO  
**LINA MARCELA GRISALES GOMEZ**  
 SUBGERENTE DE PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

ORIGINAL FIRMADO  
**JAMES PADILLA GARCIA**  
 GERENTE GENERAL