

PLAN INDICATIVO VIGENCIA 2018 EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO SA ESP

RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional																	
Nombre del proceso	Objetivo General	Objetivos Específicos	Requiere recursos de Inversión	Código	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2015	Meta Global	Meta 2016	Medición 31 de Dic 2016	Meta 2017	Medición 31 de Diciembre 2017	Meta 2018	Medición 31 de Diciembre 2018	Meta 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 Total de indicadores del Plan Estratégico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	No disponible	48	12	12	12	100%	100%	12	100%	12	
		Viabilizar el 100% de los proyectos de inversión radicados en el BPHI	No	1.3	Porcentaje de Viabilización de proyectos de inversión radicados en el BPHI	Proyectos viabilizados por el BPHI	No disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Lograr el 100% de los reportes, en el SUI, solicitados en la vigencia	No	1.4	Porcentaje de Cumplimiento de reportes en el SUI	Reportes presentados al BPHI	46	100%	90%	85%	93%	74%	96%	74%	100%	100%	
		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	100%	48	12	12	12	100%	12	100%	12	100%	
		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	No disponible	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	
		Inscribir el 100% de los trámites de la empresa en la plataforma SUIT	No	1.7	Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUIT	Trámites inscritos en la Plataforma SUIT	No disponible	100%	40%	80%	100%	80%	100%	80%	100%	100%	
		Presentar la Rendición de la Cuenta a la Contraloría Departamental y la Audiencia Socializar el 100% de las obras que ejecute la empresa (antes, durante, después)	No	1.8	Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias públicas presentadas	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas	100%	8	2	2	2	100%	2	2	2	2	
		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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		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, garantizando el cumplimiento de requisitos legales y metodológicos	Realizar acciones de Seguimiento y Validación anual de la Ejecución PMAA	No	2.11	Numero de acciones de seguimiento del PMAA (POIR) Realizadas	Acciones de seguimiento de PMAA (POIR) desarrolladas	No disponible	4	1	0	1	100%	1	100%	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	0	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA	No			2.13	Porcentaje de implementación del Plan Gestión Ambiental	Actividades implementadas del PIGA	No disponible	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	116%	100%	
Actualización del PEIC (Plan de emergencia y contingencia)	No			2.14	Número de actualizaciones del PEIC (Plan de emergencia y contingencia)	Actividades totales proyectadas del PIGA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Responder a las solicitudes de disponibilidades de arrendamiento y alcantarillado	No			2.16	Porcentaje de disponibilidades respondidas	Número de proyectos archivados en la Planoteca	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Concesiones aprobadas por parte de la Autoridad Ambiental CRQ a EPQ SA ESP	No			2.17	Porcentaje de concesiones dadas por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP	Total de proyectos ejecutados	31%	100%	100%	69%	100%	81%	100%	81%	100%	100%	
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	Número de disponibilidades respondidas	No disponible	80%	20%	100%	40%	100%	60%	100%	80%	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 solicitadas	2	8	2	2	2	100%	2	100%	2	100%	2
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	Seguimientos realizados al PUEAA	25%	100%	100%	60%	100%	100%	100%	85%	100%
		Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	No	3.21	Porcentaje del cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Documentación implementada	No disponible	100%	25%	50%	80%	75%	85%	100%	100%		
		Implementación del Programa de entrenamiento, capacitación y certificación en competencias laborales	No	3.22	Porcentaje del programa realizado en competencias laborales	Documentación requerida	No disponible	100%	25%	50%	80%	75%	85%	100%	100%		
		Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	No	3.23	Porcentaje del cumplimiento Programa de muestreo y análisis	Requerimientos programados	91%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	99%	100%		
		Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	No	3.24	Porcentaje del cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Actividades realizadas	No disponible	100%	25%	50%	80%	75%	85%	100%	100%		
		Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SGC	No	4.25	Nivel de apropiación del SGC	Actividades programadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		Ejecutar las etapas de la Planeación Estratégica de Calidad	No	4.26	Porcentaje de planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Procedimientos implementados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC	No	4.27	Porcentaje de procesos ajustados	Procedimientos requeridos	12%	100%	30%	100%	50%	100%	75%	24%	100%		
		Verificar la conformidad del servicio bajo revisiones controladas.	No	4.28	Porcentaje de conformidad del servicio	Procedimientos requeridos	1%	100%	70%	97.72%	80%	90%	90%	PENDIENTE	100%		
		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 alta gerencia para el fortalecimiento institucional y el mejoramiento de las condiciones laborales	No	5.29	Número de boletines de prensa internos publicados	Número de boletines de prensa internos publicados	No disponible	48	12	7	12	100%	12	100%	12
Publicar boletines de prensa externos de forma continua, que permitan el fortalecimiento de la imagen corporativa con los usuarios	No			5.30	Número de boletines de prensa externos publicados	Número de boletines de prensa externos publicados	No disponible	624	156	156	156	83%	156	77%	238		
Realizar ruedas de prensa que permitan la difusión de los proyectos más importantes que realiza la empresa y de los planes de contingencia que se ejecutan ante las dificultades en la prestación de los servicios	No			5.31	Porcentaje de ruedas de prensa laboradas	Ruedas de prensa laboradas	No disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	200%	100%		
Desarrollar campañas institucionales que permitan la difusión de los proyectos y planes que realiza la empresa	No			5.32	Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Ruedas de prensa solicitadas	No disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	125%	100%		
Implementar acciones preventivas ante las posibles fallas que se identifiquen por las	No			6.33	Porcentaje de acciones preventivas implementadas	Campañas institucionales realizadas	No disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Realizar capacitaciones sobre principios de administración pública y faltas disciplinarias enmarcadas en la ley 234 de 2002, y demás normas complementarias o reglamentarias, a los funcionarios de la empresa	No			6.34	Porcentaje de capacitaciones desarrolladas	Campañas institucionales solicitadas	No disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se desarrollen en contra de los funcionarios públicos al servicio de la empresa	No			6.35	Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados	Funciones preventivas implementadas	No disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
Medir y controlar los niveles de odorizante del GLP de manera que cumpla con los estándares de calidad	No			7.36	Índice de odorización	Posibles fallas de los servidores públicos identificadas	No disponible	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	
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 de capacitaciones realizadas	No disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92%	100%	
Atender con la mayor brevedad y eficiencia las emergencias de gas	No			7.38	Atención de emergencias domiciliarias	Procesos disciplinarios desarrollados	No disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	65%	100%	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.	Brindarle a los usuarios la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas	No	7.39	Instalación de redes internas	Instalaciones realizadas	No disponible	100%	10%	2.4%	40%	100%	70%	45%	100%		
		Medir el consumo mensual de gas GLP	No	8.40	Rotación de almacenamiento	Volúmenes consumidos en los últimos meses	0%	7.00	5.00	5	6.00	100%	7.00	6.31	7		
		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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		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	Cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	No disponible	0%	0%	0%	0%	17	0%	100%	0%		
		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.	No	9.43	Continuidad del servicio	Número de puntos de medición por fuera del rango de referencia	No disponible	95%	95%	95.6%	95%	0%	95%	100%	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	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	No disponible	99%	90%	87.70%	93%	99%	96%	93%	99%		
		Atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas	No	9.45	Atención de emergencias redes externas	Suscriptores del servicio	No disponible	100%	100%	100%	100%	100.0%	100%	82%	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	Número de viviendas urbanas	80%	100%	90%	83%	100%	42.3%	100%	100%	100%		
		Asegurar el cumplimiento del programa de auditorías internas aprobado por el Comité coordinador de Control Interno	No	10.47	Cumplimiento al programa de auditorías internas	Número de emergencias atendidas en la red	80%	100%	90%	89%	100%	5.70	100%	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	Número de emergencias presentadas en la red	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
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	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	Total mapas de riesgos	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad	No	10.50	Porcentaje de planes verificados	Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	SI	11.51	Calidad del agua (% IRCA)	Planes verificados	6849%	100%	90%	83.30%	93%	90.1%	96%	91%	100%		
		Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento	SI	11.52	% pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	Planes de la entidad	9.74%	5%	7%	8.80%	7%	100%	6%	100%	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)	Número muestras satisfactorias	0%	100%	100%	63.90%	100%	90%	100%	56%	100%		
		Garantizar la producción de agua potable las 24 horas del día	SI	11.54	Continuidad de producción de agua potable	Total de muestras	79%	99%	99%	95.70%	99%	23%	99%	89%	99%		

	de la organización.	Instalar macromedidores para la medición del agua producida a la entrada y a la salida de la	SI	11.55	Porcentaje de macromedidores instalados	Total de macromedidores instalados	88%	100%	100%	96%	100%	64%	100%	46%	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	Número de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas	46%	100%	100%	53.80%	100%	96%	100%	0%	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	Aumentar la cobertura del servicio de acueducto	SI	12.57	Cobertura de acueducto	Total de suscriptores del servicio de acueducto	101.47%	100%	100%	103.4%	100%	98%	100%	100%	100%	
		Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	SI	12.58	Calidad de acueducto (% IRCA)	Número de viviendas urbanas	68	100%	90%	84.2%	93%	61.54%	96%	92%	100%	
		Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día	SI	12.59	Continuidad de servicio de acueducto	Número muestras satisfactorias	99%	99%	99%	99.6%	99%	100%	99%	99%	99%	
		Reducir el índice de pérdidas por suscriptor facturado	SI	12.60	Índice de pérdidas por suscriptor facturado	Promedio de horas de prestación del servicio	24	80.40	70	85	76.94	80	92.4%	75	36	70
		Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de acueducto	No	12.61	Cumplimiento del Programa de mantenimiento y calibración	M3 de agua perdidos	No disponible	100%	100%	0.0%	100%	100%	100%	7%	100%	
		Reducir el número de reclamos operativos de acueducto	No	12.62	Índice de reclamación operativos de acueducto	Número total de suscriptores	0.9	0.4	0.7	0.4	0.6	122.36	0.5	0.18%	0.4	
		Realizar el mantenimiento de redes acueducto	SI	12.63	Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Número de actividades realizadas	No disponible	100%	100%	100%	100%	44.44%	100%	99%	100%	
		Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil	SI	12.64	Porcentaje de reposición de redes ejecutados	Número de actividades programadas	100%	100%	90%	97.9%	100%	0.29%	100%	37%	100%	
		Aumentar la cobertura del servicio de alcantarillado	SI	13.65	Cobertura de alcantarillado	Número de reclamaciones operativas	95.63%	98.00%	96.00%	97.30%	96.50%	100%	97.00%	102%	98%	
		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	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 (ICBNAU)	4.4%	2.0%	3.0%	2.70%	2.6%	23%	2.3%	0%
	SI			13.67	Porcentaje de reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	100%	100%	100%	93%	100%	99.18%	100%	222%	100%	
	SI			13.68	Porcentaje de avance en la Construcción de colectores	Total de ML de reposición de redes proyectado	100%	100%	100%	93.8%	100%	0.82%	100%	112%	100%	
	SI			13.69	Porcentaje de vertimientos eliminados	ML de colectores construidos	51.79%	70%	55%	54%	60%	100%	65%	6%	70%	
	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	Número de vertimientos eliminados	100%	100%	100%	100%	100%	0.00%	100%	67%	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 Buenavista	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	83%	100%		
	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 Salento	0	100%	100%	100%	0%	100%	0	100%	33%	100%	
	No	13.73	Índice de reclamación operativos de alcantarillado	Número de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida	1%	1%	1%	1.40%	1%	0	1%	1.9%	1%			

SECRETARIA GENERAL	Garantizar que la representación judicial y extrajudicial y la formalidad de la contratación se desarrollen en el marco de la legalidad, conforme a la naturaleza jurídica y objeto social de la institución	Tramitar la totalidad de los procesos contractuales solicitados con base en el principio de celeridad	No	14.74	Porcentaje de contratos tramitados	Contratos tramitados oportunamente	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	100%	100%	
		Diminuir 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	14	17	19	16	2.23%	15	16	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 las 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	0	100%	45.5%	45.5%	60%	73%	80%	136%	100%	
		Ejecutar el Plan de mantenimiento del parque automotor de la empresa	No	15.77	Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Total de instalaciones	71.43%	100.00%	71.40%	75%	80.00%	75%	90.00%	100%	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	Vehículos con mantenimiento realizado	No disponible	100%	50%	50%	65%	70%	80%	160%	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	Procesos y oficinas actualizadas	8	100%	27%	22%	50%	41%	75%	30%	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	Totalidad de campos de la página oficial de la empresa	0	100%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	
		Dar cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 (Estrategia de Gobierno en línea)	No	16.81	Cumplimiento requerimientos de Gobierno en línea	Totalidad de módulos	34%	100%	40%	34%	60%	38%	80%	38%	100%	
		Mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa	No	16.82	Mantenimiento software, hardware y redes	Requerimientos implementados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y reintroducción	No	17.83	Cumplimiento plan de inducción y reintroducción	Actividades realizadas	No Disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%
		Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores	No	17.84	Cumplimiento del programa de Bienestar Social	Actividades programadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92%	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 enfermedades laborales y accidentes de trabajo, enmarcado dentro de los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo SST	No	17.85	Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Actividades ejecutadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	30%	100%	
		Verificar, valorar y calificar el desempeño laboral de los trabajadores y su aporte al logro de las metas institucionales y la generación de valor agregado en la ejecución de sus actividades	No	17.86	Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral	Actividades programadas	No Disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	
		Ejecutar el plan anual de capacitaciones	No	17.87	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Seguimientos al desempeño realizados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	20%	100%	
		Ejecutar el programa de incentivos laborales	No	17.88	Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Seguimientos programados	No Disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	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	Actividades desarrolladas	No Disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%
			No	17.89	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Incentivos entregados	No Disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
			No	17.89	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Incentivos establecidos por la entidad	No Disponible	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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 normatividad aplicable y las políticas de la organización	Aumentar la utilidad operacional de la empresa en términos de flujo de efectivo	No	18.90	EBITDA	Acciones programadas	\$ 1.733.029.00	\$ 2.000.000.00	\$ 1.800.000.00	\$ 2.024.246.00	\$ 1.850.000.00	1.675.475.921.00	\$ 1.900.000.00	PENDIENTE	\$ 2.000.000.00	
		Aumentar el índice de liquidez	No	18.91	Índice de liquidez	Actividades programadas	1.09	1.35	1.20	1.51	1.25	1.91	1.30	PENDIENTE	1.35	
		Reducir el endeudamiento total de la empresa	No	18.92	Endeudamiento total	Incentivos entregados	31.61	24.0	30	28.5	28	27.10	26	PENDIENTE	24	
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	19.93	Eficiencia del recaudo para el servicio de acueducto	Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	No disponible	100%	100%	96.6%	100%	100%	100%	97%	100%	
			No	19.94	Eficiencia del recaudo para el servicio Alcantarillado	Venta de bienes y servicios	No disponible	100%	100%	95.60%	100%	99.6%	100%	94%	100%	
			No	19.95	Eficiencia del recaudo para el servicio de gas	Venta de bienes y servicios	No disponible	100%	100%	99.7%	100%	100.0%	100%	100%	100%	
			No	19.96	Índice de nuevos suscriptores de acueducto	Venta de bienes y servicios	112%	100%	80%	92%	85%	100.0%	90%	128%	100%	
			No	19.97	Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de acueducto	120%	100%	70%	83%	80%	100.0%	90%	127%	100%	
			No	19.98	Índice de nuevos suscriptores de gas	Número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado	88%	100%	100%	88%	100%	20.14%	100%	34%	100%	
			No	19.99	ICUFI (Índice de agua consumida por usuario facturado)	Número de suscriptores nuevos de gas	204.7	190	200	173.36	195	152	190	149.29	190	
			No	19.1	Índice de suscriptores con pago oportuno	Número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto	85%	100%	100%	88%	100%	93%	100%	87%	100%	
			No	19.101	Eficiencia en la recuperación de cartera	Número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado	0.36%	80%	70%	40%	70%	19%	75%	-20%	80%	
			No	19.102	Índice de reclamación comercial de acueducto	Número de suscriptores nuevos de gas	0.58%	1.00%	2.00%	1.6%	1.50%	1.4%	1.00%	PENDIENTE	1%	
			No	19.103	Índice de reclamación comercial de alcantarillado	Número de viviendas urbanas sin cobertura de gas	0.61%	1.00%	2.00%	11.6%	1.50%	0.01%	1.00%	PENDIENTE	1%	
			No	19.104	Índice de reclamación comercial de gas	Número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado	0.00%	1.00%	2.00%	1.30%	1.50%	0.22%	1.00%	PENDIENTE	1%	
			No	19.105	Índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos o problemas de micromedición	Número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado	32.97%	31.00%	32.50%	30.74%	32.00%	34.21%	31.50%	54%	31%	
			No	19.106	Índice de micromedición nominal de la empresa	Volumen de agua producida	84%	95%	90%	96%	91%	97%	93%	97%	95%	
			No	19.107	Índice de micromedición real de la empresa	Número de micromedidores instalados	95%	98%	95%	83%	96%	82%	97%	81%	98%	
	No	19.108	Índice de atención de reclamaciones	Número total de micromedidores funcionando	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	PENDIENTE	100%			
	No	19.109	Indicador de Exactitud en el cobro de los 3 servicios	Número de solicitudes atendidas dentro de los términos estipulados	4.42%	3.00%	4.00%	6.61%	3.50%	0.59%	3.00%	0.38%	3.00%			
	No	19.110	Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número de reespedición de facturas generadas en el año.	4.74%	4.00%	4.50%	6.88%	4.30%	5.64%	4.10%	6.00%	4.00%			