



PLAN DE ACCION - VIGENCIA (AÑO)

Código: PMI-PL-02		Versión: 02	emisión:	Página: 1 de 2																		
DOCUMENTO CONTROLADO		Objetivo Especificos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Formula	Línea base 2015	Meta 2019	Medición de Marzo		Medición de Junio		Medición Septiembre		Medición Diciembre		% Logro marzo	% Logro junio	% Logro septiembre	% Logro Diciembre	% EFICACIA		
RESPONSABLE: Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional																						
Nombre del proceso	Objetivo General																					
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 Seguidimientos trimestrales al Plan de Acción y anual al Plan Estratégico	No	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%	110	100,0%	110	100%	110	100%	110	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
		Realizar Seguidimiento mensual a la aplicación de la estructura tarifaria de los tres servicios	No	Número de actividades de Seguimiento de la estructura tarifaria	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	100%	100%	3	100,0%	3	100,0%	3	100,0%	3	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
		Viabilizar el 100% de los proyectos de inversión radicados en el BPPII	No	Porcentaje de Viabilización de proyectos de inversión radicados en el BPPII	Proyectos viabilizados por el BPPII Proyectos presentados al BPPII	No disponible	100%	9	100,0%	9	100%	9	100%	9	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
		Lograr el cargue del 100% de los reportes, en el SUI, solicitados en la vigencia	No	Porcentaje de Cumplimiento de reportes en el SUI	Reportes cargados a tiempo Reportes requeridos en la vigencia	46%	100%	162	360,0%	163	101%	217	244%	100	50%	90,00	25,15	60,96	12,44	100,0%		
		Cumplir con el 100% de los reportes mensuales en el aplicativo GESPROY	No	Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY	Reportes presentados en el aplicativo GESPROY	100%	12	3	100%	3	100%	3	100%	3	100%	25,00	25,00	25,00	16,67	91,7%		
		Ejecutar el cierre de los proyectos terminados, en el aplicativo Gesproy	No	Porcentaje de proyectos ejecutados que se encuentran cerrados en el aplicativo Gesproy	Proyectos cerrados en el Aplicativo GESPROY Proyectos ejecutados	No disponible	100%	0	0%	0	0	0	0	1	50%	-	-	-	12,50	12,5%		
		Inscribir el 100% de los tramites de la empresa en la plataforma SUI	No	Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUI	Trámites inscritos en la Plataforma SUI Total de trámites de la Empresa	100%	100%	14	93%	14	93%	14	93%	14	93%	23,33	23,33	23,33	23,33	93,3%		
		Presentar la Rendición de la Cuenta a la Contraloría Departamental y la Audiencia Pública a la Audiencia Pública	No	Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias Públicas presentadas	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas	100%	2	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	50,00	50,00	-	-	100,0%		
		Socializar el 100% de las obras que ejecute la empresa	No	Porcentaje de obras socializadas por la empresa	Obras ejecutadas y socializadas Obras ejecutadas	100%	100%	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
		Desarrollar actividades de promoción, participación y educación a los usuarios de	No	Número de actividades de promoción, participación y educación realizadas	Actividades de promoción, participación y educación realizadas	No disponible	25	29	116%	25	100%	25	100%	25	100%	29,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
		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	No	Numero de acciones de seguimiento del PMAA (POIR) Realizadas	Acciones de seguimiento de PMAA (POIR) desarrolladas	No Disponible	2	50,0%	2	50%	2	100%	2	100%	12,50	12,50	25,00	25,00	75,0%	
				Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos	No	Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos ajustado	Municipios con PSMV ajustado y aprobado Total de municipios operados	0%	100%	9	100%	9	100%	9	100%	9	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%
				Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA	No	Porcentaje de implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental	Actividades implementadas del PIGA Actividades totales proyectadas del PIGA	No Disponible	100%	24	100%	14	100%	6	100%	5	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%
				Actualización del PLEC (Plan de emergencia y contingencia)	No	Número de Actualizaciones del PLEC (Plan de emergencia y contingencia)	Número de planes Actualizados Planes totales	100%	100%	3	100%	3	100%	3	100%	4	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%
				Actualización permanente de la Planoteca Institucional	No	Porcentaje de proyectos archivados en la Planoteca institucional	Número de proyectos Archivados en la Planoteca Total de proyectos ejecutados	100%	100%	121	100%	121	100%	121	100%	21	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%
Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado	No			Porcentaje de disponibilidades respondidas	Número de disponibilidades respondidas Número disponibilidades solicitadas	100%	100%	131	100%	131	100%	131	100%	186	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
Porcentaje de concesiones otorgadas por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP	No			Porcentaje de concesiones otorgadas por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP	Número de concesiones aprobadas por parte de la CRQ Total de fuentes de captación	100%	100%	22	81%	22	81%	22	81%	24	89%	20,37	20,37	20,37	22,22	83,3%		
Porcentaje de proyectos ejecutados y georeferenciados en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	No			Porcentaje de proyectos ejecutados y georeferenciados en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	Número de proyectos ejecutados y georeferenciados Total de proyectos ejecutados	31%	100%	2	100%	2	100%	3	100%	10	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	No			Número de Seguidimientos del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Seguidimientos realizados al PUEAA	2	2	2	100%	2	100%	2	100%	2	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
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	No	Porcentaje de cumplimiento de la Organización y Gestión Documental	Documentación implementada Documentación requerida	25%	100%	18	72%	19	76%	19	76%	23	92%	18,00	19,00	19,00	23,00	79,0%
		Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	No	Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Requerimientos realizados Requerimientos programados	No Disponible	100%	16	67%	16	67%	18	75%	21	88%	16,67	16,67	18,75	21,88	74,0%		
		Implementación del Programa de Muestreo y Análisis	No	Porcentaje del Programa realizado en competencias laborales	Actividades programadas Actividades realizadas	No Disponible	100%	5	56%	7	78%	8	89%	9	100%	13,89	19,44	22,22	25,00	80,6%		
		Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	No	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Actividades programadas Actividades realizadas	91%	100%	552	25%	983	45%	1535	70%	2018	92%	6,28	11,19	17,47	22,97	57,9%		
		Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo	No	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo	Procedimientos implementados Procedimientos requeridos	No Disponible	100%	8	53%	15	53%	11	73%	13	87%	13,33	13,33	18,33	21,67	66,7%		
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	Nivel de apropiación del SGC	Servidores públicos certificados Servidores públicos requeridos por proceso	100%	100%	0	0,0%	3	75%	25	45%	1	14%	-	18,75	11,36	3,57	33,7%		
		Ejecutar las etapas de la Planeación Estratégica de Calidad	No	Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Planes aprobados por Comité de Gerencia Planes programados para ajuste	100%	100%	3	100%	1	100%	1	100%	1	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
		Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC	No	Porcentaje de procesos ajustados	Procesos ajustados Total de procesos	12%	100%	5	26%	2	11%	2	26%	3	16%	6,58	2,63	6,58	3,95	15,7%		
		Verificar la conformidad del servicio bajo revisiones controladas	No	Porcentaje de Conformidad del Servicio	Total usuarios periodo - Usuarios que presentaron No Conformidad en el periodo Total usuarios período	1%	100%	140	0,4%	195	0,5%	212	1%	230	1%	0,09	0,13	0,13	0,14	0,5%		

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.	Atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas	No	Atención de emergencias redes externas	Número de emergencias atendidas en la red	100%	100%	9	100%	1	1	5	100%	6	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	75,0%	
		Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	Si	Calidad del agua (% IRCA)	Número muestras satisfactorias	66,49	96%	440	89%	427	90%	156	85%	440	86%	22,22	22,38	21,20	21,40	87,2%	
		Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento	si	% Pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	M3 agua de agua a la entrada - M3 de agua a la salida	9,74	15%	411765	14%	538987,1	15%	554765	15%	496898	15%	3,47	3,75	3,76	3,66	14,6%	
		Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de tratamiento de agua potable	Si	Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea)	Equipos calibrados	0%	70%	67	44%	12	29%	62	56%	13	25%	11,02	7,14	14,09	6,25	43,3%	
		Instalar macromedidores para la medición del agua producida a la entrada y a la salida de la planta	Si	Continuidad de producción de agua potable	Número de horas de prestación del servicio	79,00%	99,0%	18098	93%	19343	100%	2243,5	97%	18898	95%	23,27	24,88	24,34	23,77	96,3%	
		Optimización de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo	Si	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%	90%	7	50%	7	50%	0	0%	7	50%	12,50	12,50	-	12,50	37,5%	
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	Cobertura de acueducto	Total de Suscriptores del Servicio de Acueducto	99,40%	100%	39062	99,85%	39276	99,87%	39853	100%	40261	100%	24,96	24,97	25,00	25,00	99,9%	
		Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	Si	Calidad de acueducto (% IRCA)	Número de Viviendas Urbanas	83,00%	100%	39120	90%	39329	89%	39853	94%	40261	86%	22,57	22,28	23,48	21,40	89,7%	
		Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día	Si	Continuidad de servicio de acueducto	Promedio de Horas de Prestación del Servicio	99,62%	99,80%	23,916	99,65%	23,956	99,82%	23,89	99,54%	23,5	98%	24,91	24,95	24,89	24,48	99,2%	
		Reducir el índice de pérdidas por suscriptor facturado	Si	Índice de pérdidas por suscriptor facturado	m3 de Agua Perdidos	89,40%	70%	24	0,80%	314,83	0,80%	314,17	0,788%	308,89	1%	0,20	0,20	0,20	0,19	0,8%	
		Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de acueducto	no	Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración	Número de Actividades Realizadas	0,00%	100%	0	0,00%	9	11,84%	76	71%	87	88%	-	2,96	17,76	21,97	42,7%	
		Reducir el número de reclamos operativos de acueducto	no	Índice de reclamación operativos de acueducto	Número de Reclamaciones Operativas	0,90%	0,40%	6	0,02%	13	0,033%	16	0,040%	19	0%	0,00	0,01	0,01	0,01	0,034%	
		Realizar el mantenimiento de redes acueducto	si	Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Número de Reparaciones Realizadas	100%	100%	613	100,00%	641	100%	583	100%	572	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%	
		Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil	Si	Porcentaje de reposición de redes ejecutadas	ML de Reposición Redes Ejecutadas	100%	100%	0	0,00%	0	0,00%	479	31%	892	59%	-	-	31,48	58,62	90,1%	
		Aumentar la cobertura del servicio de alcantarillado	Si	Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores de alcantarillado	99,50%	99,50%	36646	98,85%	36834	98,86%	37361	98,90%	37701	99%	24,71	24,72	24,72	24,73	98,9%	
		Reducir la brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado	Si	Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNAC) - Porcentaje de ML de reposición redes ejecutadas	100%	2%	99,57%	3,99%	99,61%	4,01%	100%	4,33%	100%	4,33%	1,74	1,00	1,08	1,08	4,9%	
RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (alcantarillado)	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	Porcentaje de reposición de redes ejecutadas	Si	Porcentaje de reposición de redes ejecutadas	Total de ML de reposición de redes proyectado	100%	100%	1521,73	0,00%	1521,73	0,00%	1521,73	31%	892	59%	-	-	31,48	58,62	90,1%	
		Porcentaje de avance en la construcción de colectores	Si	Porcentaje de avance en la construcción de colectores	ML de colectores construidos	100%	100%	0,00	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	-	-	-	-	N/A	
		Porcentaje de vertimientos eliminados	Si	Porcentaje de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	100%	65%	0,00	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0%	-	-	-	-	N/A	
		Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Buenavista	Si	Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Buenavista	Números parámetros cumplidos Buenavista	100%	100%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0%	-	-	-	-	0,0%	
		Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Salento	Si	Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Salento	Números parámetros cumplidos Salento	100%	100%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0%	-	-	-	-	0,0%	
		Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de La Tebaida	Si	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 La Tebaida	100%	100%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0%	-	-	-	-	0,0%	
		Índice de reclamación operativos de alcantarillado	NO	Índice de reclamación operativos de alcantarillado	Número de reclamaciones operativas	100%	1,5%	29	0,08%	40	0,109%	51	0,137%	49	0,13	0,02	0,03	0,03	0,03	3,25	3,3%
		Realizar mantenimiento a la infraestructura utilizada por la empresa para labores administrativas	No	Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura	Instalaciones con mantenimiento	100%	100%	1	9,1%	0	0%	0	0%	1	9%	2,27	-	-	-	2,27	4,5%
		Ejecutar el plan de mantenimiento del parque automotor de la empresa	No	Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Vehículos con mantenimiento realizado	100%	100%	11	75%	6	75%	6	75%	6	75%	18,75	18,75	18,75	18,75	75,0%	
		Actualizar la Ley General de Archivo con respecto a la nueva estructura	No	Porcentaje de actualización de la Ley General de Archivo	Procesos y oficinas actualizadas	100%	100%	8	70%	0	0%	0	0%	8	80%	17,50	-	-	20,00	37,5%	
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 uso del software, hardware y	Mantener actualizada la información de la página oficial de la empresa	No	Página actualizada	Campos actualizados	8%	50%	16	43,2%	16	43%	16	43%	16	43%	10,81	10,81	10,81	10,81	43,2%	
		Lograr la integración de los sistemas de información que posee la empresa	No	Porcentaje de avance de los sistemas de información que posee la empresa	Módulos integrados	38%	100%	2	100%	2	100%	2	100%	2	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%	

	apoyo que requieren, instrumentar los medios de comunicación pertinentes de acuerdo con las normas legales y las políticas de la organización.	Del cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 (Estrategia de Gobierno en línea)	No	Cumplimiento requerimientos de Gobierno en línea	Requerimientos implementados	100%	100%	12	38%	12	38%	12	38%	12	38%	9,38	9,38	9,38	9,38	37,3%		
		Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa	No	Mantenimiento software, hardware y redes	Actividades realizadas	0%	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%		
			No		Actividades programadas			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.	Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y reinducción	No	Cumplimiento plan de inducción y reinducción	Actividades realizadas	NO DISPONIBLE	100%	20	66,7%	20	50%	30	60%	50	100%	16,67	12,50	15,00	25,00	69,2%		
			No		Actividades programadas			30		40		50		50								
		Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores	No	Cumplimiento del programa de Bienestar Social	Actividades ejecutadas	100%	100%	20	67%	20	100%	40	80%	50	100%	16,67	25,00	20,00	25,00	86,7%		
			No		Actividades programadas			30		50		50		50								
		Fomentar y mantener altos niveles de bienestar físico, mental y social de los trabajadores.	No	Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Actividades ejecutadas	100%	100%	20	67%	20	0%	40	100%	50	100%	16,67	-	-	25,00	25,00	66,7%	
			No		Actividades programadas			30		40		40		50								
		Verificar, valorar y calificar el desempeño laboral de los trabajadores y su aporte al logro de las metas	No	Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral	Seguimientos al desempeño realizados	NO DISPONIBLE	100%	10	50%	10	0%	0	0%	0	0%	12,50	-	-	-	-	N/A	
			No		Seguimientos programados			20		0		0		0								
		Ejecutar el plan anual de capacitaciones	No	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades desarrolladas	100%	100%	30	43%	30	57%	40	67%	50	100%	10,71	14,29	16,67	25,00	66,7%		
			No		Actividades programadas			70		70		60		50								
		Ejecutar el programa de incentivos laborales	No	Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Incentivos entregados	100%	100%	30	43%	30	133%	40	75%	50	100%	10,71	33,33	18,75	25,00	87,8%		
			No		Incentivos establecidos por la Entidad	NO DISPONIBLE	100%	70		30		40		50								
		Implementar acciones que permitan el mejoramiento del clima organizacional de la entidad	No	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Acciones implementadas	NO DISPONIBLE	100%	30	60%	20	67%	20	100%	20	67%	15,00	16,67	25,00	16,67	73,3%		
	No		Acciones programadas	NO DISPONIBLE	100%	50		30		20		30										
GESTIÓN FINANCIERA	Administrar eficientemente los recursos financieros de la entidad a través del presupuesto, contabilidad y tesorería, brindando información confiable y que apoye el logro de los objetivos institucionales.	Aumentar la utilidad operacional de la empresa	NO	EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos - Depreciaciones +	NO DISPONIBLE	\$ 2.000.000,00	\$ 2.021.268,00	101%	\$ 1.729.851,00	86%	\$ 4.971.492,00	249%	\$ 5.779.199,00	129%	25%	22%	22%	32%	100,0%		
		Aumentar el índice de liquidez	NO	Índice de liquidez	Activo corriente	1.3500	1,3500	\$ 4.251.438,00	0,63	\$ 9.149.852,00		\$ 8.876.422,00	1,13	\$ 4466397	73%	16%	26%	26%	18%	87,1%		
		Reducir el endeudamiento total de la empresa	NO	Endeudamiento total	Activo total	24%	24%	\$ 11.863.908,68	26,71%	\$ 12.540.318,00	27%	\$ 11.541.873,19	24%	\$ 9620323	21%	7%	7%	7%	5%	25,3%		
			NO		Activo total			\$ 44.420.190,00		\$ 47.157.163,00		\$ 47.911.552,00		\$ 4570594								
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	Eficiencia del Recaudo para el Servicio de Acueducto	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	ND	100%	\$ 2.652.135.394,00	97,2%	\$ 2.622.465.285,00	96%	2619489357	95%	\$ 2.733.403.513,00	99%	24%	24%	24%	24%	96,4%		
			No		Venta de bienes y servicios			\$ 2.738.311.472,00		\$ 2.738.897.211,00		2748546874		\$ 2.755.025.359,00								
			No		Eficiencia del Recaudo para el servicio Alcantarillado	Venta de bienes y servicios	ND	100%	\$ 2.031.028.748,00	98%	\$ 2.022.658.578,00	98%	202521489	98%	\$ 2.053.389.898	100%	24,51	24,46	24,52	24,95	98,4%	
			No		Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	Venta de bienes y servicios -Cambio en	ND	100%	\$ 193.661.673,00	100%	\$ 196.262.221,00	101%	\$ 189.497.141,00	99%	\$ 190.845.200,00	100%	24,93	25,15	24,82	-	74,9%	
			No		Índice de nuevos suscriptores de acueducto	Venta de bienes y servicios	ND	100%	\$ 194.240.951,00	100%	\$ 195.115.269,00	101%	\$ 190.845.200,00	99%	\$ 190.845.200,00	100%	0	0%	24,93	25,15	24,82	-
			No		Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	número de suscriptores nuevos de acueducto	112%	100%	144	20%	122	24%	102	21%	98	21%	5%	11%	11%	11%	21%	12,1%
			No		Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto	737	100%	490	24%	503	25%	490	21%	465	20%	5%	12%	17%	22%	13,9%	
			No		Índice de nuevos suscriptores de gas	número de suscriptores nuevos de alcantarillado	120%	100%	142	21%	121	25%	99	21%	87	3,30%	5,46%	3,02%	4,46%	3,30%	4,1%	
			No		Índice de nuevos suscriptores de gas	número de viviendas urbanas sin cobertura	676	100%	475	7%	438	3%	467	4%	438	3,30%	5,46%	3,02%	4,46%	3,30%	4,1%	
			No		Índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto)	número de viviendas urbanas sin cobertura	421	100%	398	9%	398	14,85	514298	12,90	474123	11,78	14,85	14,85	12,90	11,78	54,4%	
			No		Índice de Suscriptores con pago oportuno	m3 consumidos	204,7	190%	583417	14,85	583417	14,85	514298	12,90	474123	11,78	14,85	14,85	12,90	11,78	54,4%	
			No		Aumentar el porcentaje de cartera recuperada	No suscriptores de acueducto	85%	100%	39279	89%	35109	89%	39853	90%	40261	89%	22%	22%	23%	22%	89,46%	
			No		Índice de reclamación comercial de acueducto	No. De usuarios con pago oportuno	36%	80%	\$ 76.176.083	6%	\$ 198.685.257	16%	\$ 158.250.625	20%	\$ 179.206.537	14%	6%	16%	16%	20%	14%	56,0%
			No		Índice de reclamación comercial de Alcantarillado	Total cartera recuperada	58%	1%	\$ 1.184.776.530	0,25%	\$ 1.269.127.985	0%	\$ 789.061.959	0%	\$ 1.289.385.380	0%	0,06	0,06	0,06	0,08	0,10	0,3%
			No		Índice de reclamación comercial de gas	Número total de suscriptores acueducto	61%	1%	39062	0%	39276	0%	39853	0%	40261	0%	0,00	-	-	-	-	
			No		Índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos, a problemáticos.	Número de reclamaciones comerciales	2	0%	2	0%	2	0%	0	0%	0	0%	0,00	-	-	-	-	
			No		Índice de micro medición nominal de la empresa	Número total de suscriptores alcantarillado	0%	1%	2	0%	2	0%	2	0%	2	0%	0,00	0,02	0,02	0,02	0,00	
			No		Índice de micro medición real de la empresa	Número de reclamaciones comerciales	33%	31%	39279	26%	39209	31%	39853	36%	40004	35%	21%	29%	30%	27%	100,0%	
			No		Índice de atención de reclamaciones	Volumen de agua producida	84%	31%	2281305	26%	2266274.282	31%	2321311.58	36%	2182895.85	99%	25%	25%	25%	25%	99,8%	
			No		Indicador de Exactitud en el cobro de los tres servicios	Número total de micro medidores instalados	95%	95%	39279	78%	30623	78%	30696	77%	30270	76%	20%	20%	25%	19%	83,0%	
			No		Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de suscriptores	100%	98%	101	100%	101	100%	124	100%	154	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	100,0%	
			No			Número total de suscriptores	4%	3%	208	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0,04	-	-	-	0,0%	
			No			Número total de documentos de cobro	5%	4%	2830	7%	2830	7%	2895	7%	2255	1%	45%	90%	136%	145%	4,2%	

Análisis: Conforme al análisis realizado en el seguimiento al plan de acción de la vigencia 2019 de las Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P, en cuanto al cumplimiento realizado por cada una de sus actividades o procesos, se puede determinar que se ha cumplido en un 91%, toda vez que se visualiza que 16 de las 107 metas establecidas para el plan de acción analizado, se encuentran por debajo del 50% de cumplimiento.

METAS	% DE AVANCE
16	0 - 50%
28	51 - 75%
71	76 - 100%
107	91,00%