

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
ECONÓMICO	Alcanzar una auto sostenibilidad propia de la entidad	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 Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas	N.A	86%	COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
						Recaudo mensual			
					Eficiencia del Recaudo para el servicio Alcantarillado	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas	N.A	86%	
						Recaudo Mensual			
					Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas	N.A	86%	
						Recaudo Mensual			
			Aumentar el número de suscriptores nuevos de los servicios de acueducto y alcantarillado	No	Número de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	40,261.00	100%	
					Número de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	37,701.00	100%	
			Aumentar el porcentaje de cartera recuperada	No	Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada	56.0%	60%	
						Total cartera			

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
ECONÓMICO	Alcanzar una auto sostenibilidad propia de la entidad	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	EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + Depreciaciones + Amortizaciones (en miles)	\$ 2,000,000,000	\$ 2,500,000,000	GESTIÓN FINANCIERA
			Aumentar el índice de liquidez	No	Índice de liquidez	Activo corriente	1.3%	1.3%	
						Pasivo corriente			
			Reducir el endeudamiento total de la empresa	No	Endeudamiento total	Pasivo total	25.3%	28%	
						Activo total			
AMBIENTAL	Avanzar en la protección de las fuentes del Departamento del Quindío	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	Actualizar el PMAA incorporando el plan integral. Los compromisos de POIR, PSMV, PUEAA y plan de riesgos	No	Numero de planes actualizados	Planes actualizados	100%	100%	PLANEACIÓN TÉCNICA Y AMBIENTAL
			Seguimiento al cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos	No	Numero de seguimientos del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos	Seguimientos realizados al PSMV	18	72	
			Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	No	Número de seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Seguimientos realizados al PUEAA	8	8	

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
AMBIENTAL	Avanzar en la protección de las fuentes del Departam ento del Quindío	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	Calidad del agua (% IRCA)	Número muestras satisfactorias	87.5%	100%	PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE
					No. total de muestras				
			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	14.6%	10%	
					M3 agua a la entrada				
			Garantizar la producción de agua potable las 24 horas del día	Si	Continuidad de producción de agua potable	Número de horas de prestación del servicio	96.3%	99%	
					Número de horas totales del mes				
AMBIENTAL	Avanzar en la protección de las fuentes del Departam ento del Quindío	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	Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores de alcantarillado	98.9%	99%	RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (alcantarillado)
					Número total de viviendas urbanas				
			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 (ICBNACi) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALi)	4.9%	3%	

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
AMBIENTAL	Avanzar en la protección de las fuentes del Departam ento del Quindío	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 fisicoquímicos y biológicos cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización	Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	Si	Porcentaje de reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	100%	100%	RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (alcantarillado)
						Total de ML de reposición de redes proyectado			
				Si	Porcentaje de avance en la construcción de colectores	ML de colectores construidos	100%	100%	
						Total de ML de colectores proyectados			
				Si	Porcentaje de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	ND	100%	
						Número total de vertimiento a eliminar en PSMV			
AMBIEN TAL	Avanzar en la protección de las fuentes del	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación de servicios de alcantarillado a través de las redes de recolección y	Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de	Si	Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango	Números parámetros cumplidos Buenavista	0%	100%	

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
	Departamento del Quindío	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	Vertimientos (PSMV)		establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Buenavista	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista			RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (alcantarillado)
					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	0%	100%	
						Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Salento			
					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	0%	100%	
						Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida			
					Número de reclamos operativos	No	Índice de reclamación operativos de alcantarillado	Número de reclamaciones operativos	
			Número total de suscriptores						

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
AMBIENTAL	Avanzar en la protección de las fuentes del Departamento del Quindío	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	99.9%	100%	ACUEDUCTO
						Número de Viviendas Urbanas			
			Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	Si	Calidad de acueducto (% IRCA)	No. Muestras Satisfactorias	89.7%	100%	
						Total de Muestras			
			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	99.2%	99.8%	
						24			
			Elaborar el programa de control de pérdidas técnicas	Si	Reducir pérdidas técnicas	M3 producidos - m3 facturados	NO DETERMINADO	30%	
						M3 producidos			

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
AMBIENTAL	Avanzar en la protección de las fuentes del Departam ento del Quindío	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 número de reclamos operativos de acueducto	No	Índice de reclamación operativos de acueducto	Número de Reclamaciones Operativos	0.034%	0.5%	ACUEDUCTO
						Número Total de Suscriptores Acueducto			
			Realizar el mantenimiento de redes acueducto	Si	Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Número de Reparaciones Realizadas	100%	100%	
						Número de Daños Reportados			
			Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil	Si	Porcentaje de reposición de redes ejecutados	ML de Reposición Redes Ejecutados	30.4%	100%	
						Total de ML de Reposición de Redes Proyectado			
AMBIENTAL	Avanzar en la protección de las fuentes del Departam ento del Quindío	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	Medir el consumo mensual de gas GLP	No	Rotación de almacenamien to	Volumen consumido en los últimos meses	100%	100%	ALMACENAMIENTO
						Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques			
			Garantizar disponibilidad de gas para el consumo diario de los usuarios	No	Disponibilidad de almacenamien to	Cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes	75%	97%	
						(24 horas x 30 días) : 720			
AMBIENTAL	Avanzar en la protección de las	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación del servicio de gas domiciliario a través de las	Conocer el estado de la presión de las viviendas	No	Índice de presión en líneas Individuales	Número de puntos de medición por fuera del rango de	100%	100%	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
	fuentes del Departam ento del Quindío	redes de distribución con altos estándares de calidad, cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización	individuales con el fin de mejorar las condiciones del servicio			presiones de referencia			
						Número total de puntos de medición de la muestra seleccionados mensualmente			
			Garantizar la prestación continua del servicio evitando al máximo interrupciones que afecten a usuario	No	Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes	100%	100%	
						(24 horas x 30 días) : 720			
			Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera	Si	Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio	94.7%	99%	
						Número de viviendas urbanas			
			Atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas	No	Atención de emergencias redes externas	Número de emergencias atendidas en la red	75%	100%	
						Número de emergencias presentadas en la red			

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
AMBIENTAL	Avanzar en la protección de las fuentes del Departamento del Quindío	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 estándares de calidad	No	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	75%	100%	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS
						Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante			
			Brindar un tiempo de reacción técnica menor a 24 horas después de ser reportado un PQR	No	Índice de respuesta al servicio técnico	Número total de solicitudes de servicio técnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido	73.9%	93%	
						Número total de solicitudes de servicio técnico			
			Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas	No	Atención de emergencias domiciliarias	Número de emergencias domiciliarias atendidas	75.0%	90%	
						Número de emergencias domiciliarias presentadas			
			Brindarles a los usuarios la	No	Instalación de redes internas	Instalaciones realizadas	73.9%	80%	

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
			facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas			Solicitudes de instalación			
SOCIAL	Satisfacer las necesidades de nuestros clientes	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	Inscribir el 100% de los tramites de la empresa en la plataforma SUIT	No	Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUIT	Trámites inscritos en la Plataforma SUIT	93.3%	100%	PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL
					Total de trámites de la Empresa				
			Presentar la Rendición de la Cuenta a la Contraloría Departamental y la Audiencia Pública a la comunidad	No	Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias Públicas presentadas	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas	100%	2.00	
SOCIAL	Satisfacer las necesidades de nuestros clientes	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	Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los tres servicios que presta la empresa	No	Índice de reclamación comercial de acueducto	Número de reclamaciones comerciales	0.3%	1.0%	COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
						Número total de suscriptores acueducto			
					Índice de reclamación comercial de Alcantarillado	Número de reclamaciones comerciales	0.0%	1.0%	
						Número total de suscriptores alcantarillado			
					Índice de reclamación comercial de gas	Número de reclamaciones comerciales	0%	1.0%	
						Número total de suscriptores gas			

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
SOCIAL	Satisfacer las necesidades de nuestros clientes	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	Página actualizada	Campos actualizados	43%	75%	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
					Totalidad de campos de la página oficial de la empresa				
			Lograr la integración de los sistemas de información que posee la empresa	Si	Porcentaje de avance de los sistemas de información que posee la empresa	Módulos integrados	84%	100%	
					Totalidad de módulos				
			Dar cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 (Estrategia de Gobierno en línea)	Si	Cumplimiento requerimientos de Gobierno en línea	Requerimientos implementados	53.1%	75%	
					Requerimientos solicitados				
			Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa	Si	Mantenimiento software, hardware y redes	Actividades realizadas	100%	100%	
					Actividades programadas				
CALIDAD	Gestionar el desarrollo de la cultura del mejoramiento continuo	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	No. Procesos con sistema implementado	33%	100%	GESTIÓN DE CALIDAD
						Total de Procesos de la entidad			
		Garantizar la efectividad del Control Interno de la organización a través de la evaluación de los elementos del MECI, de las auditorías internas y mapas de riesgo, para	Evaluar el estado de implementación del MECI en la organización, para establecer oportunidades de mejora	No	Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI	Total componentes que cumplen	100%	100%	CONTROL INTERNO
						Total componentes evaluados			

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
CALIDAD	Gestionar el desarrollo de la cultura del mejoramiento continuo	coadyuvar al cumplimiento de la gestión institucional de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas organizacionales	Asegurar el cumplimiento del programa de auditorías internas aprobado por el Comité coordinador de Control Interno	No	Cumplimiento al programa de auditorías internas	Auditorías internas realizadas	100%	100%	
						Auditorías internas programadas			
			Realizar seguimiento a los mapas de riesgos por parte de los líderes de procesos	No	Seguimiento a los mapas de riesgos	Número de mapas de riesgos evaluados	100%	100%	
						Total mapas de riesgos			
			Apoyar en la elaboración y realizar seguimiento a los planes de la entidad	No	Porcentaje de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	100%	100%	
						Planes de mejoramiento elaborados			
			Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad	No	Porcentaje de planes verificados	Planes verificados	100%	100%	
						Planes de la entidad			
CALIDAD	Gestionar el desarrollo de la cultura del mejoramiento continuo	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	Porcentaje de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y Planes de Acción	Indicadores Plan estratégico con seguimiento y control	100%	100%	PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL
						Total de indicadores del Plan Estratégico			
CALIDAD	Gestionar el desarrollo	Gestionar que el ingreso, la permanencia y el retiro de personal de la	Establecer mecanismos que generen	Si	Cumplimiento del programa	Actividades ejecutadas	86.7%	100%	GESTIÓN TALENTO HUMANO

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversión	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	Nombre del Responsable
	de la cultura del mejoramiento continuo	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	Bienestar Social a los trabajadores		de Bienestar Social	Actividades programadas			
			Ejecutar el plan anual de capacitaciones	No	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades desarrolladas	66.7%	100%	
						Actividades programadas			
			cumplimiento de avances del código de integridad	No	Porcentaje de cumplimiento de avances del código de Integridad	Actividades desarrolladas	No determinado	100%	
						Actividades programadas			