



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDÍO SA ESP

PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2018

RESPONSABLE: Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional

Nombre del proceso	Objetivo General	Objetivos Específicos	Código	Nombre del indicador	Formula	Línea base 2015	Meta 2018
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.	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%
		Realizar Seguimiento mensual a la aplicación de la estructura tarifaria de los tres servicios .	1.2	Número de actividades de Seguimiento de la estructura tarifaria	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	no disponible	12
		Viabilizar el 100% de los proyectos de inversión radicados en el BPPI	1.3	Porcentaje de Viabilización de proyectos de inversión radicado en el BPPI	proyectos viabilizados por el BPPI proyectos presentados al BPPI	no disponible	100%
		Llevar el cargo del 100% de los reportes, en el SUI, solicitados en la vigencia	1.4	Porcentaje de Cumplimiento de reportes en el SUI	reportes cerrados a tiempo reportes requeridos en la vigencia	46	96%
		Cumplir con el 100% de los reportes mensuales en el aplicativo GESPROY	1.5	Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY	Reportes presentados en el aplicativo GESPROY	100%	12
		Ejecutar el cierre de los proyectos terminados , en el aplicativo Gesproy	1.6	Porcentaje de proyectos ejecutados que se encuentran cerrados en el aplicativo Gesproy	Proyectos cerrados en el aplicativo GESPROY Proyectos ejecutados	no disponible	100%
		Inscribir el 100% de los tramites de la empresa en la plataforma SUI	1.7	Porcentaje de tramites inscritos en la plataforma SUI	Tramites inscritos en la Plataforma SUI Total de tramites de la Empresa	no disponible	100%
		Presentar la Rendición de la Cuenta a la contraloría Departamental y la Audiencia publica a la comunidad.	1.8	Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias publicas presentadas	Rendiciones de cuentas y audiencias publicas presentadas	100%	2
		Socializar el 100% de las obras que ejecute la empresa (antes, durante, después)	1.9	Porcentaje de obras socializadas por la empresa	Obras ejecutadas y socializadas Obras ejecutadas	100%	100%
		Desarrollar actividades de promoción, participación y educación a los usuarios de los 3 servicios.	1.10	Número de actividades de promoción, participación y educación realizadas	Actividades de promoción , participación y educación realizadas	no disponible	24
PLANEACIÓN TÉCNICA Y AMBIENTAL	Formulación, seguimiento y control de los grandes programas rectores de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de la entidad, garantizado el cumplimiento de requisitos legales y metodológicos	Realizar acciones de Seguimiento y Validación anual de la Ejecución PMAA	2.11	Numero de acciones de seguimiento del PMAA Realizadas	Acciones de seguimiento de PMAA desarrolla	no disponible	2
		Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos	2.12	Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos Ajustado	Municipios con PSMV ajustado y aprobado Total de municipios operados	0	100%
		Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental. PIGA	2.13	Porcentaje de implementación del Plan Gestión Ambiental.	Actividades implementadas del PIGA Actividades totales proyectadas del PIGA	no disponible	100%
		Actualización del PLEC (Plan de emergencia y contingencia)	2.14	Numero de Actualizaciones del PEC (Plan de emergencia y contingencia).	Numero de planes Actualizados Planes Totales	100%	100%
		Actualización permanente de la Planoteca Institucional	2.15	Porcentaje de Proyectos archivados en la Planoteca Institucional	Numero de Proyectos Archivados en la Planoteca Total de proyectos ejecutados	100%	100%
		Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado	2.16	Porcentaje de disponibilidades respondidas	Numero de disponibilidades respondidas Numero disponibilidades solicitadas	100%	100%
		Concesiones Aprobadas por parte de la Autoridad Ambiental CRQ a EPQ	2.17	Porcentaje de Concesiones dadas por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Publicas del Quindío EPQ	Numero de concesiones aprobadas por parte de la crq Total de fuentes de captación	31%	100%
		Georeferenciar todos los proyectos ejecutados por la empresa en el SIG y demás instrumentos de	2.18	Porcentaje de proyectos ejecutados y georeferenciados en el SIG y demás instrumentos	Numero de Proyectos, ejecutados y Georeferenciados Total de proyectos ejecutados	no disponible	100%
		Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua.	2.19	Numero de seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Seguimientos realizados al PUEAA	2	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.	3.20	Porcentaje de Cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la norma vigente.	Documentación Implementada Documentación requerida	25%	100%
		Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	3.21	Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Requerimientos Realizados Requerimientos Programados	no disponible	90%
		Implementación del programa de entrenamiento , capacitación y certificación en competencias laborales.	3.22	Porcentaje del programa realizado en competencias laborales	Actividades Realizadas Actividades Programadas	no disponible	75%
		Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	3.23	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Actividades realizadas Actividades programadas	91%	100%
		Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	3.24	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	procedimientos Implementados procedimientos Requeridos	no disponible	75%
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	4.25	Nivel de apropiación del SGC	Servidores públicos certificados Servidores públicos requeridos por proceso	100%	50%
		Ejecutar las Etapas de la Planeación Estratégica de Calidad	4.26	Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC).	Planes aprobados por Comité de Gerencia Planes programados para ajuste	100%	100%
		Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC	4.27	Porcentaje de procesos ajustados	Procesos ajustados Total de procesos	12%	100%
		Verificar la conformidad del servicio bajo revisiones controladas.	4.28	Porcentaje de Conformidad del Servicio	Total usuarios periodo - usuarios que presentaron No Conformidad en el periodo Total usuarios periodo	1%	90%
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	5.29	Numero de boletines de prensa internos publicados	Numero de boletines de prensa internos publicados	no disponible	11
		Publicar boletines de prensa externos de forma continua, que permitan el fortalecimiento de la imagen corporativa.	5.30	Numero de boletines de prensa externos publicados	Numero de boletines de prensa externos publicados	no disponible	169
		Realizar ruedas de prensa que permitan la difusión de los proyectos mas importantes que realiza la empresa y de los	5.31	Porcentaje de ruedas de prensa laboradas	Ruedas de prensa laboradas Ruedas de prensa solicitadas	no disponible	100%
		Desarrollar campañas institucionales que permitan la difusión de los proyectos y planes que realiza la empresa	5.32	Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas Institucionales Realizadas Campañas Institucionales Solicitadas	no disponible	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 públicos adscritos a la empresa	Implementar acciones preventivas ante las posibles fallas que se identifiquen por las diferentes dependencias.	6.33	Porcentaje de acciones preventivas implementadas	Funciones preventivas implementadas Posibles fallas de los servidores públicos identificadas	no disponible	100%
		Realizar capacitaciones sobre principios de administración publica y fallas disciplinarias enmarcadas en la ley 734 de	6.34	Porcentaje de capacitaciones desarrolladas	Numero de capacitaciones Realizadas Numero de capacitaciones programadas	no disponible	100%
		Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se desarrollen en contra de los	6.35	Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados	Procesos disciplinarios desarrollados Quejas recibidas + Procesos iniciados de oficio	no disponible	100%
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS	Garantizar que la operación y mantenimiento de las redes internas domiciliarias cumplan con las especificaciones técnicas y normativas de manera eficiente y segura.	Medir y controlar los niveles de odorización del GLP de manera que cumpla con los estándares de calidad	7.36	Índice de odorización	Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante - Número de puntos de medición por fuera del rango de referencia Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante	no disponible	100%
		Brindar un tiempo de reacción técnica menor a 24 horas después de ser reportado un PQR	7.37	Índice de respuesta al servicio técnico	Número total de solicitudes de servicio técnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido Número total de solicitudes de servicio técnico	no disponible	100%
		Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas	7.38	Atención de emergencias domiciliarias	No. De emergencias domiciliarias atendidas No. De emergencias domiciliarias presentadas	no disponible	100%
		Brindarle a los usuarios la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas	7.39	Instalación de redes internas	instalaciones realizadas solicitudes de instalación	no disponible	70%

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.	Medir el consumo mensual de gas GLP	8.40	Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los últimos meses Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques	0%	7.00
		Garantizar disponibilidad de gas para el consumo diario de los usuarios	8.41	Disponibilidad de almacenamiento	cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes (24 horas x 30 días) - 720	100%	100%
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación del servicio de gas domiciliario a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad, cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.	Conocer el estado de la presión de las viviendas individuales con el fin de mejorar las condiciones del servicio	9.42	Índice 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	no disponible	0%
		Garantizar la prestación continua del servicio evitando al máximo interrupciones que afecten a usuario	9.43	Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes (24 horas x 30 días) - 720	no disponible	100%
		Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera	9.44	Cobertura servicio de gas	suscriptores del servicio Número de viviendas urbanas	no disponible	96%
		Atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas	9.45	Atención de emergencias redes externas	No. De emergencias atendidas en la red No. De emergencias presentadas en la red	no disponible	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 auditorías internas y mapas de riesgo, para coadyuvar al cumplimiento de la gestión institucional de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas organizacionales	Evaluar el estado de implementación del MECI en la organización, para establecer oportunidades de mejora	10.46	Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI	Total componentes que cumplen Total componentes evaluados	80%	100%
		Asegurar el cumplimiento del programa de auditorías internas aprobado por el comité coordinador de control	10.47	Cumplimiento al programa de auditorías internas	Auditorías internas realizadas Auditorías internas programadas	80%	100%
		Realizar seguimiento a los mapas de riesgos por parte de los líderes de procesos	10.48	Seguimiento a los mapas de riesgos	No. De mapas de riesgos evaluados Total mapas de riesgos	90%	100%
		Apoyar en la elaboración y realizar seguimiento a los planes de la entidad	10.49	Porcentaje de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento Planes de mejoramiento elaborados	90%	100%
		Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad	10.50	Porcentaje de planes verificados	Planes verificados Planes de la entidad	90%	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 de la organización.	Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	11.51	Calidad del agua (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias Total de muestras	6849%	96%
		Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento	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	9.74%	6%
		Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema De tratamiento de agua potable	11.53	Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea)	Equipos calibrados Total de Equipos	0%	100%
		Garantizar la producción de agua potable las 24 horas del día	11.54	Continuidad de producción de agua potable	Número de horas de prestación del servicio Número de horas, totales del Mes	79%	99%
		Instalar Macromedidores para la medición del agua producida a la entrada y a la salida de la plata	11.55	Porcentaje de macromedidores instalados	Total de macromedidores instalados Total macromedidores requeridos	88%	100%
		Optimización de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo	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 Número total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo	46%	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	12.57	Cobertura de acueducto	Total de suscriptores del servicio de acueducto Número de viviendas urbanas	101.47%	100%
		Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	12.58	Calidad de acueducto (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias Total de muestras	68	96%
		Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día	12.59	Continuidad de Servicio de acueducto	Promedio de horas de prestación del servicio 24	99%	99%
		Reducir el índice de pérdidas por suscriptor facturado	12.60	Índice de pérdidas por suscriptor facturado	m3 de agua perdidos Número total de suscriptores	89.40	99
		Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de acueducto	12.61	Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración	Número de actividades realizadas Número de actividades programadas	no disponible	75%
		Reducir el numero de reclamos operativos de Acueducto	12.62	Índice de reclamación operativos de acueducto	Número de reclamaciones operativos Número total de suscriptores acueducto	0.9	0.5
		Realizar el mantenimiento de redes acueducto	12.63	Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Número de reparaciones realizadas ML de reposición redes ejecutados	no disponible	100%
		Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil	12.64	Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	Total de ML de reposición de redes proyectado	100%	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	13.65	Cobertura de Alcantarillado	No. de Suscriptores de Alcantarillado No. total de viviendas Urbanas	95.63%	99.50%
		Reducir La brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado	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%	2.3%
			13.67	Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados Total de ML de reposición de redes proyectado	100	100%
			13.68	Porcentaje de avance en la Construcción de colectores	ML de colectores construidos Total de ML de colectores proyectados	100	100%
			13.69	Porcentaje de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados Número Total de vertimiento	51.79%	65%
		Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	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	Números parámetros cumplidos Buenavista Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista	100%	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 Salento Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Salento	100%	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 La Tebaida Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida	0	100%
		Numero de reclamos Operativos	13.73	Índice de reclamación operativos de alcantarillado	Número de reclamaciones operativas Número total de suscriptores	1%	1.5%

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	14.74	Porcentaje de Contratos tramitados	Contratos tramitados oportunamente	100%	100%	
		Disminuir el numero de procesos por reparación directa en contra de la entidad	14.75	Numero de Procesos por reparación directa en contra de la entidad	Contratos solicitados			
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	15.76	Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura	Instalaciones con mantenimiento	0	80%	
		Ejecutar el plan de mantenimiento del parque automotor de la empresa	15.77	Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Vehículos con mantenimiento realizado	71.43%	90.00%	
		Actualizar la Ley General de Archivo con respecto a la nueva estructura organizacional	15.78	Porcentaje de actualización de la Ley General de Archivo	Totalidad de los vehículos automotores			
		Mantener actualizada la información de la página oficial de la empresa	16.79	Página actualizada	Procesos y oficinas actualizadas	ND	80%	
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.	Lograr la integración de los sistemas de información que posee la empresa	16.80	Porcentaje de avance de los sistemas de información que posee la empresa	Totalidad de procesos y oficinas	8	75%	
		Dar cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 (Estrategia de Gobierno en línea)	16.81	Cumplimiento requerimientos de gobierno en línea	Módulos integrados	0	100%	
		Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa	16.82	Mantenimiento software, hardware y redes	Requerimientos implementados	34%	80%	
		Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y reinducción	17.83	Cumplimiento plan de inducción y reinducción	Requerimientos solicitados	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.	Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores	17.84	Cumplimiento del programa de bienestar social	Actividades realizadas	No Disponible	100%	
		Fomentar y mantener altos niveles de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, contribuyendo a la salud en el trabajo	17.85	Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Actividades programadas	100%	100%	
		Verificar, valorar y calificar el desempeño laboral de los trabajadores y su aporte al logro de las metas	17.86	Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral	Actividades realizadas	No Disponible	100%	
		Ejecutar el plan anual de capacitaciones	17.87	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades ejecutadas	100%	100%	
		Ejecutar el programa de incentivos laborales	17.88	Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos	Actividades programadas	100%	100%	
		Implementar acciones que permitan el mejoramiento del clima organizacional de la entidad	17.89	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Actividades ejecutadas	No Disponible	100%	
		Aumentar la utilidad operacional de la empresa en terminos de flujo de efectivo	18.90	EBITDA	Seguimientos programados	No Disponible	100%	
		Aumentar el indice de liquidez	18.91	Indice de liquidez	Actividades Desarrolladas	100%	100%	
		Reducir el endeudamiento total de la empresa	18.92	Endeudamiento total	Actividades programadas	No Disponible	100%	
					Incentivos Entregados	No Disponible	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 eficiencia del recaudo de los servicios que presta la empresa	19.93	Eficiencia del Recaudo para el Servicio de Acueducto	Incentivos Establecidos por la entidad	No Disponible	100%	
					Acciones implementadas	No Disponible	100%	
		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 el índice de suscriptores nuevos de los tres servicios que presta la empresa	19.96	Indice de nuevos suscriptores de acueducto	Unidad operacional antes de intereses e impuestos + depreciaciones + amortizaciones (en miles)	\$ 1,733,029.00
					Adio corriente	1.09	1.30	
					Pasivo corriente			
					Pasivo total	31.61	26	
					Adio total			
					Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	ND	100%	
					Venta de bienes y servicios			
					Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	ND	100%	
					Venta de bienes y servicios	ND	100%	
					Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	ND	100%	
					Venta de bienes y servicios			
					Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	ND	100%	