Código: PM-PL-02	Versión: 02	Fecha de	Página: 1 de 2

PLAN DE ACCION - VIGENCIA (AÑO)

PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL VIGENCIA 2019

DOCUMENTO CONTROLADO

RESPONSABLE: Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional

Nombre del proceso	Objetivo General	Objetivo Específicos	Requiere recursos de Inversion	Nombre del indicador	Formula	Linea base 2015	Meta 2018	Meta 2019	Medición de Marzo		Medición de Junio		Medición Septiembre		Medición Diciembre		% Logro marzo	% Logro junio	% Logro septiembre	% Logro Diciembre	INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES EJECUTADAS			ANALISIS DE PRODUCTOS ENTREGADOS Y	SOPORTES QUE EVIDENCIAN	% EFICACIA
																					ACTIVIDADES	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	GESTIONES ADELANTADAS PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA META	EL CUMPLIMIENTO	
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	**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%	110 110	100,0%	110 110	100%	110 110	100%	110 110	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	Se solicita a los líderes de los procesos la entrega de los informes trimestralmente y se verifican las evidencias	1/10/2019	31/12/2019	se verifica la informacion enviada por cada proceso para ser consolidada	Seguimiento realizado por el profesional universitario de Planeación Estratégica, se anexa matriz de seguimiento.	100,0%
		Realizar Seguimiento mensual a la aplicación de la estructura tarifaria de los servicios	No	**Número de actividades de Seguimiento de la estructura tarifaria**	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	100%	12	100%	3 3	100,0%	3 3	100,0%	3 3	100,0%	3 3	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	Se reviso que las tarifas de Acueducto y Alcantarillado estuvieseN actualizadas y enviadas con	1/10/2019	30/12/2019	Se revisó, actualizó y recolectó la información necesaria para la aplicación de la metodología tarifaria de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo y se elaboró el cálculo de la	*Facturación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado (Oct, Nov y Dic 2019). *Publicación de Tarifas.	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%	100%	8 8	100,0%	8 8	100%	8 8	100%	8 8	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	• Las subgerencias solicitan los bancos a planeación. •	1/10/2019	31/12/2019	Seguimiento al documento informe pormenorizado de los bancos de programas y proyectos de inversión	ARCHIVO DE SEGUIMIENTO A BANCOS DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN	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%	96%	100%	162 45	360,0%	163 162	101%	217 89	244%	100 201	50%	90,00	25,15	60,96	12,44	• Las subgerencias envian a Planeación los reportes para cargue en la plataforma (algunos	1/10/2019	31/12/2019	Seguimiento a las subgerencias y envío de oficios para la entrega de reportes de información. Durante el año se realizaron cargues de los formatos habilitados de vigencias anteriores, con el objeto de diminuir el %de formularios no presentados en la vigencia requerida.	INFORME TÉCNICA ADMINISTRATIVA SUI	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	100%	3 3	100%	3 3	100%	3 3	100%	2 3	67%	25,00	25,00	25,00	16,67	Se hace reporte mensual de aprueba y envía de todos los proyectos con	1/10/2019	31/12/2019	En este trimestre debido al cambio de vigencia y nuevo gerente general, se realizaron actualizaciones de usuarios y el usuario de aprueba y envía presentó un error, el cual ha sido caso escalado por la DNP. Estamos a la espera de solución. Hay plazo hasta el 15 de Febrero	ARCHIVO CON PANTALLAZOS DE APRUEBA Y ENVÍA	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%	100%	0 3	0%	0 2	0	0 2	0	1 2	50%	-	-	-	12,50	Hay un proyecto cerrado con acta, más la plataforma aún no lo toma con esto estado. Este caso ha sido escalado con el DNP. Con la asesora regional Quindío Narda	1/10/2019	31/12/2019	Hay un proyecto cerrado con acta, más la plataforma aún no lo toma con esto estado. Este caso ha sido escalado con el DNP. Con la asesora regional Quindío Narda	ACTA DE ENTREGA FUNCIONARIA CATALINA MEDINA VALDÉS	12,5%
		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 Total de trámites de la Empresa	100%	100%	100%	14 15	93%	14 15	93%	14 15	93%	14 15	93%	23,33	23,33	23,33	23,33	Planeación los trámites para cargue en la plataforma. • Las trámites se registran en la plataforma. • Mensualmente no subgerencia	1/10/2019	31/12/2019	Seguimiento a la subgerencia de comercialización, envío de oficios y mesa de trabajo para el reporte óptimo de la información	ARCHIVO DE SEGUIMIENTO A TRÁMITES DEL SUIT	93,3%
		Presentar la Rendición de la Cuenta a la Contraloría Departamental y la Audiencia Pública a la	No	**Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias Públicas presentadas**	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas	100%	2	2	2 2	50%	2 2	50%	2 2	0%	0 2	0%	50,00	50,00	-	-	Cargue de la rendición de la cuenta. Realización de la Audiencia Pública de rendición de cuentas	1/01/2019	30/05/2019	Se presentó la rendición de la cuenta mediante el cargue de información a la plataforma, de acuerdo a lo establecido por la Contraloría. Igualmente en el mes de Mayo se realizó la	Pagina de la entidad	100,0%
		Socializar el 100% de las obras que ejecute la	No	**Porcentaje de obras socializadas por la empresa**	Obras ejecutadas Obras ejecutadas	100%	100%	100%	9 9	100%	9 9	100%	9 9	100%	9 9	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	medición de la satisfacción del cliente durante la	1/10/2019	31/12/2019	fotografias anexas con las socializaciones en la comunidad	informe planeación tecnica 25 paginas	100,0%
		Desarrollar actividades de promoción, participación y educación a los usuarios	No	**Número de actividades de promoción, participación y educación realizadas**	Actividades de promoción, participación y educación realizadas	No disponible	25	25	29 25	116%	25 25	100%	25 25	100%	25 25	100%	29,00	25,00	25,00	25,00	educacion ciudadana, celebracion especial, diagnostico psicosocial	1/10/2019	31/12/2019	en el primer trimestre se realizaron 29 actividades de promocion y prevencion, dado que se realizo alianza con el ministerio de salento,		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	2	1 1	50,0%	1 1	50%	2 2	100%	2 2	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	oficios enviados CRQ con seguimientos	1/07/2019	30/09/2019	Se anexa evidencia evidencia de seguimiento realizada en el mes de Junio de 2019	oficios	100,0%
		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%	100%	9 9	100%	9 9	100%	9 9	100%	9 9	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	resolucion de cada municipio	1/07/2019	30/09/2019	resolucion	anexa oficios radicados	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%	100%	24 24	100%	14 14	100%	6 6	100%	5 5	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	implementacion de estrategias educativas a los funcionarios de la Entidad. - Se realizaron actividades	1/10/2019	31/12/2019	Se remite el informe de actividades con registro fotográfico realizadas en el plan institucional de gestión ambiental de Empresas Públicas del Quindío EPQ.S.E.S.P	Se encuentran en los informes trimestrales presentados a la Subgerencia de Planeacion y Mejoramiento Institucional los	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%	100%	3 3	100%	3 3	100%	3 3	100%	4 4	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	Se realizaron actualizaciones de los PLEC de los sistemas de acueducto y alcantarillado y gas a los municipios de los concesiones	1/10/2019	31/12/2019	Los Plec de cada uno de los municipios de EPQ SA ESP , se encuentran actualizados. Se remite el informe de actividades trimestrales en el marco de los mismos.	Se encuentran los informes trimestrales presentados a la Subgerencia de Planeacion y Mejoramiento Institucional los	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%	100%	121 121	100%	121 121	100%	121 121	100%	21 21	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	se archivaron los planes en la planoteca	1/10/2019	31/12/2019	memoria institucional en la planoteca de la entidad	planoteca	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%	100%	131 131	100%	131 131	100%	131 131	100%	186 186	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	se hicieron disponibilidades	1/10/2019	31/12/2019	fueron dadas todas las que se pidieron unas sencillas y otras con proyectos	disponibilidades archivada sen planeacion	100,0%
		Concesiones aprobadas por parte de la Autoridad Ambiental CRQ a EPQ SA	No	**Porcentaje de Concesiones según por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Públicas del Quindío EPQ**	Numero de concesiones aprobadas por parte de la CRQ Total de fuentes de captación	100%	100%	100%	22 27	81%	22 27	81%	22 27	81%	24 27	89%	20,37	20,37	20,37	22,22	resoluciones de concesion	1/10/2019	31/12/2019	Aun se requiere obtener concesiones de algunas fuentes superficiales y de pozos profundos para tramitar en el 2020 teniendo ya analisis de agua	resoluciones	81,1%
		georeferenciar todos los proyectos ejecutados por la empresa en el SIG y demás instrumentos de	No	**Porcentaje de proyectos ejecutados y georeferenciados en el SIG y demás instrumentos de**	Numero de proyectos ejecutados y georeferenciados Total de proyectos ejecutados	31%	100%	100%	2 2	100%	2 2	100%	3 3	100%	10 10	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	georeferenciaron 10 proyecto	1/10/2019	31/12/2019	planos georreferciados		100,0%
		Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	No	**Numero de seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua**	Seguimientos realizados al PUEAA	2	2	2	2 2	100%	2 2	100%	2 2	100%	2 2	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	informe del PUEAA	1/10/2019	31/12/2019	Actualemente se cuenta con un envío en el mes de enero del seguimiento al programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEAA.		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 fisicoquímicos 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	No	**Porcentaje de cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la Norma Vigente**	Documentación implementada Documentación requerida	25	60%	100%	18 18	100%	19 19	100%	25 25	76%	23 25	92%	25,00	25,00	19,00	23,00	DE ACUERDO A LA AUDITORIA REALIZADA POR EL LABORATORIO DE SALUD	1/10/2019	31/12/2019	SE EVIDENCIAN TODOS LOS DOCUMENTOS DEL LABORATORIO DE CALIDAD Y CALIDAD DE AGUA (FORMATOS, MANUALES, INSTRUCTIVOS, GUIAS,	MANUALES, FORMATOS DE REGISTRO, INSTRUCTIVOS, GUIAS, CARTAS CONTROL	92,0%
		Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	No	**Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura**	Requerimientos realizados Requerimientos programados	No Disponible	100%	100%	16 24	67%	16 24	67%	18 24	75%	21 24	88%	16,67	16,67	18,75	21,88	SE REALIZO EL PLAN METROLOGICO DE MANTENIMIENTO	1/10/2019	31/12/2019	TERMONIGROMETROS PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL AMBIENTAL DE LAS DIFERENTES AREAS	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS #007 DE 2019, FOTOGRAFIAS DE LOS	74,0%
		Implementación del Programa de	No	**Porcentaje del Programa realizado en competencias laborales**	Actividades realizadas Actividades programadas	No Disponible	33%	100%	5 9	56%	7 9	78%	8 9	89%	9 9	100%	13,89	19,44	22,22	25,00	SE CUMPLIO CON EL PROGRAMA DE	1/10/2019	31/12/2019	SE EVIDENCIA LA RESOLUCION # 625, CON LA CUAL SE SE APROBÓ LA PARTICIPACIÓN DEL	RESOLUCIÓN # 625, ACTAS DE REUNIÓN DE TRABAJO EN	80,6%
		Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	No	**Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis**	Actividades realizadas Actividades programadas	91%	99%	100%	552 2196	25%	983 2196	45%	1535 2196	70%	2018 2196	92%	6,28	11,19	17,47	22,97	SE VIENE CUMPLIENDO CON EL 92 % CRONOGRAMA DE	1/10/2019	31/12/2019	NO SE CUENTA CON EL 100 % DEL PROGRAMA DE MUESTREO DEBIDO A DIFICULTADES.	CRONOGRAMA DE MUESTREO MENSUAL. REPORTE DIARIO DE	57,9%
		Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo	No	**Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo**	Procedimientos implementados Procedimientos requeridos	No Disponible	40%	100%	8 15	53%	8 15	53%	11 15	73%	13 15	87%	13,33	13,33	18,33	21,67	SE REALIZO EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE	1/10/2019	31/12/2019	SE EVIDENCIA UN CONTRATO PARA LA RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DE	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS. FACTURAS DE	66,7%
		Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Consolidación del SGC	No	**Nivel de apropiación del SGC**	Servidores públicos requeridos por proceso Planes aprobados por Comité de Gerencia	100%	50%	100%	0 4	0,0%	4 4	75%	25 55	45%	7 7	14%	-	18,75	11,36	3,57	Dentro del plan de capacitaciones en el proceso de Gestión del	1/10/2019	31/12/2019	HABLAR EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN AL PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO LA	SOLICITUD AL PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	33,7%
GESTIÓN DE CALIDAD	Garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma NTC GP 1000:2009.	Revisar las etapas de la Planeación Estratégica de Calidad	No	**Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)**	Planes programados para ajuste	100%	100%	100%	3 3	100%	1 1	100%	1 1	100%	1 1	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	Convocatoria al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	1/10/2019	31/12/2019	CAPACITACIÓN EN LA FORMACIÓN DE EN COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DEL 25 DE NOVIEMBRE DE 2019 SE LLEVO A CABO EL SIGUIENTE ORDEN DEL DÍA:	CARPETA COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO QUE REPOSA EN ARCHIVO DE PLANEACIÓN Y	100,0%
		Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC	No	**Porcentaje de procesos ajustados**	Procesos ajustados Total de procesos	12%	100%	100%	5 19	26%	2 19	11%	5 19	26%	3 19	16%	26%	11%	26%	16%	Actualizacion de nuevas versiones en documentos	1/10/2019	31/12/2019	CORREOS ELECTRONICOS - ACTA DE REUNIONES DOCUMENTOS ACTUALIZADOS DEL SGC - SE	CARPETA DIGITAL COMO EVIDENCIA DE LOS PROCESOS DE	78,9%
		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 periodo	1%	90%	100%	140 39062	0,4%	195 36637	0,5%	212 39853	1%	230 40261	1%	0,09	0,13	0,13	0,14	Se hizo la gestión con el proceso de PQR, del area comercial, para la entrega de evidencia que permita	1/10/2019	31/12/2019	PARA ESTE INDICADOR SE SOLICITO EL INFORME TRIMESTRAL CORRESPONDIENTE DE PQR S QUE ELABORA LA SUBGERENCIA COMERCIAL Y LA RELACIÓN DE SUSCRIPTORES	ARCHIVO DE INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO CON TABLA DE CANTIDAD EN NO	0,5%
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 de la 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	No	**Número de boletines de prensa internos publicados**	NÚmero de boletines de prensa internos publicados	NO DISPONIBLE	100%	12	8 12	66,7%	2 12	67%	1 12	33%	12 12	100%	16,67	16,67	8,33	25,00	Realizacion de boletines internos, con la informacion que se genera al interior de la	22 DE FEBRERO	27-dic.-19	Busqueda de la información importante para los colaboradores de la empresa.	las evidencias se entregan anexas	100,0%
		Publicar boletines de prensa externos de forma continua, que permitan el fortalecimiento de la	No	**Número de boletines de prensa externos publicados**	NÚmero de boletines de prensa externos publicados	NO DISPONIBLE	76%	100	8 100	8%	5 100	5%	10 100	10%	30 100	30%	8%	5%	10%	30%	Realizacion de Boletines de Prensa Externos	18-ene.-19	27-dic.-19	contrucción del boletin externo con cada una de las noticias que genera la entidad y que son de interes para la comunidad y medios de comunicación	las evidencias se entregan anexas	53,0%
		Realizar ruedas de prensa que permitan la difusión de los proyectos mas importantes que realiza la	No	**Porcentaje de ruedas de prensa laboradas**	Ruedas de prensa elaboradas Ruedas de prensa solicitadas	NO DISPONIBLE	100%	4	1 4	25%	1 4	25%	1 4	25%	4 4	100%	25%	25%	25%	25%	Realizacion de ruedas de prensa o atencion a medios, tema temporada de lluvias	29-mar.-19	27-dic.-19	se realizó la atención del medio RCN Radio quien solicito un audio del Gerente sobre el tema de lluvias y los planes de contigencia que tiene preparado EPQ	las evidencias se entregan anexas	100%
		Diseñar las campañas institucionales que permitan la difusión de los proyectos y planes que	No	**Porcentaje de campañas institucionales realizadas**	Campañas institucionales realizadas Campañas institucionales solicitadas	NO DISPONIBLE	100%	8	2 8	25%	3 8	0,375	4 8	50%	8 8	100%	25%	38%	50%	25%	Realizacion de campañas institucionales, dia de agua, miercoles de tips	22 de marzo de 2019	27-dic.-19	Para el cumplimiento de esta actividad se diseño la campaña para el dia del agua Preservando ando y el agua ando cuidando, asimismo se diseño la campaña para desdes sociales #3MércolesdeTips	las evidencias se entregan anexas	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Establecer una oficina del mas alto nivel, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelantan contra los servidores públicos adscritos a la empresa	Implementar acciones preventivas ante las posibles fallas que se identifiquen por las	No	**Porcentaje de acciones preventivas implementadas**	Funciones preventivas implementadas Posibles fallas de los servidores publicos identificadas	NO DISPONIBLE	100%	100%	1 1	100,0%	3 3	100%	1 1	100%	1 1	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	se realizaron 1 acciones preventiva	1/10/2019	31/12/2019	Faltas mas frecuentes en que incurren los trabajadores oficiales, fontaneros.	Documento fisico.	100,0%
		Realizar capacitaciones sobre principios de administración publica y faltas disciplinarias	No	**Porcentaje de capacitaciones desarrolladas**	Numero de capacitaciones programadas Procesos disciplinarios desarrollados	NO DISPONIBLE	100%	100%	1 1	100%	2 2	100%	1 1	100%	1 1	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	1 capacitaciones dirgidas a Fontaneros y lectores	1/10/2019	31/12/2019	Registro fotografico, recibido por los asistentes.	Fotografias	100,0%
		Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios	No	**Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados**	Quejas recibidas + Procesos iniciados de oficio	NO DISPONIBLE	100%	100%	8 8	100%	14 14	100%	9 9	100%	2 2	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	Procedimiento establecido dentro del codigo disciplinario. Ley 734 de	1/10/2019	31/12/2019	Procesos iniciados	Expediente Fisicos, reposan en la oficina de Control Disciplinario.	100,0%
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 de organizacionales	Evaluar el estado de implementación del MECI en la organización, para establecer oportunidades	No	**Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI**	Total componentes que cumplen Total componentes evaluados	80%	96	97	5 5	100,0%	5 5	100%	5 5	100%	5 5	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	Se realizo la encuesta del FURAG	1/03/2019	15/03/2019	Se diligencio la encuesta del FURAG enviada por el Departamento Administrativo d ela Funcion publica	Se encuentra publicado en la pag. Web www.epq.gov.co link transparencia - informes y auditorias 2019	100,0%
		Asegurar el cumplimiento del programa de auditorias internas establecido por el Comité	No	**Cumplimiento al programa de auditorias internas**	Auditorias internas realizadas Auditorias internas programadas	80%	96	97	5 5	100%	2 5	40%	4 5	80%	5 5	100%	25,00	10,00	20,00	25,00	Se realizaron las auditorias programadas en el plan de accion de la oficina de control interno de cuyo	1/04/2019	31/12/2019	El plan de auditorias es aprobado por el Comité coordinador de control interno en el mes de marzo de 2019, las auditorias se realizaran a partir **del mes de Abril de 2019**	Se evidencia las auditorias realizadas en el carpeta serie control de procesos y procedimientos, subseries	100,0%
		Revisar el 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 Total mapas de riesgos	90%	100	100	19 19	100%	19 19	100%	19 19	0%	19 19	0%	50,00	50,00	-	-	De acuerdo a la politica de Administración de Riesgo aprobada por el comité coordinador de control interno se le realizara seguimiento a los riesgos de gestion y corrupcion cada cuatro meses	30/04/2019	30/12/2019	El seguimiento a los mapas de riesgo por corrupcion se encuentra publicado en la pagina de EPQ www.epq.gov.co	El seguimiento a los mapas de riesgo por corrupcion se encuentra publicado en la pagina	100,0%
		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 Planes de mejoramiento elaborados	90%	100	100%	1 1	100%	1 1	100%	1 1	100%	1 1	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	Seguimiento a plan de Mejoramiento producto de la auditoria realizada por la Contraloria General del Quindio Aud. MA 010-2018	1/01/2019	31/03/2019	Se realizo seguimiento a las acciones correctivas establecidas en el plan de mejoramiento producto de la auditoria MA-010-2018 donde se identificaron 38 hallazgos que corresponden a 64 acciones correctivas de las cuales 30 vencieron en	Se encuentra publicado en la pag. Web www.epq.gov.co link transparencia - informes y auditorias 2019-en el link de plan de mejoramiento en la pagina	100,0%
		Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad	No	**Porcentaje de planes verificados**	Planes verificados Planes de la entidad	90%	100	100%	1 1	100,0%	1 1	100%	1 1	100%	1 1	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	En el mes de Enero se realizo seguimiento al plan de accion de la entidad y a los indicadores de los 19	15/01/2019	15/02/2019	La OCI realizo el informe de seguimiento al cumplimiento de los indicadores donde realizo recomendaciones para el cumplimiento de los objetivos	El informe de Seguimiento se encuentra en el archivo de la OCI carpeta seguimiento plan de accion y fue enviado a la gerencia	100,0%
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 concepto de celeridad	No	**Porcentaje de contratos tramitados**	Contratos tramitados oportunamente Contratos solicitados	100%	100%	100%	100 100	100,0%	60 60	100%	23 23	100%	23 23	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	SE REALIZARON LOS CONTRATOS, DE CONFORMIDAD A LAS NECESIDADES	1/07/2019	30/09/2019	En cuanto a la contratación en lo transcurrido del año las diferentes subgerencias de la entidad han presentado diferentes necesidades, las cuales se suplen con las diferentes modalidades de	se anexa relacion en la cual se evidencia fecha de evaluación del proceso y la expedición del contrato; conforme a lo	100,0%
		Disminuir el número de procesos por reparación directa en contra de la Entidad	No	**Número de procesos por reparación directa en contra de la Entidad**	Total de procesos de reparación directa en contra de la entidad	17	16	14	13 16	81%	11 16	69%	11 16	69%	13 16	81%	20,31	17,19	17,19	20,31	SE ATENDIO LA DEFENSA EN TÉRMINO DE TODAS LAS ACCIONES IMPETRADAS CONTRA LA EMPRESA, SIN DECISIONES ADICIONALES	1/07/2019	30/09/2019	En cuanto a los procesos de reparación Directa la entidad actualmente y hasta el 31 de marzo de 2019, está vinculada en 13 procesos los cuales se encuentran en diferentes instancias, en lo transcurrido de este año no han dictado fallos.	se anexa relacion en la cual se evidencia fecha de evaluación del proceso y la expedición del contrato; conforme a lo establecido en la meta lo cual	75,0%
		Medir y controlar los niveles de odorizante del GLP de manera que	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	100%	80%	80%	0	100,0%	0	100,0%	0	100,0%	0	100,0%	25,00	25,00	25,00	25,00	A la fecha la empresa NO cuenta con el equipo necesario para medir el nivel de odorizante del gas GLP ,este producto es entregado	1/09/2019	30/12/2019	al realizar el trasiego de gas de solicita y verifica la cromatografia del gas evaluando la	\INDICADORES 2019\REDES INTERNAS\ODORIZACION	100,0%

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS	Garantizar que la operación y mantenimiento de las redes internas domiciliarias cumplan con las especificaciones técnicas normativas de manera eficiente y segura.	cumpla con los estandares de calidad			Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante					4		5		5		5										Certificación de Calidad Olor gas	
		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 Número total de solicitudes de servicio técnico	100%	90%	90%	99 100	99%	72 73	99%	91 93	98%	112 114	98%	24,75	24,66	24,46	24,56	Se recibieron 93 solicitudes de servicio, los cuales fueron atendidas 91 en las primeras 24 horas, y 1 orden despues de 24 horas.	1/09/2019	30/12/2019	Se recibieron 93 solicitudes de servicio, los cuales fueron atendidas 91 en las primeras 24 horas, y 1 orden despues de 24 horas.	\INDICADORES 2019\REDES INTERNAS\ORDENES DE SERVICIO ATENDIDAS	**98,4%**
		Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas	No	**Atención de emergencias domiciliarias**	Número de emergencias domiciliarias atendidas Número de emergencias domiciliarias presentadas	100%	80%	80%	3 3	100%	1 1	100%	2 2	100%	6 6	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	Se presentaron 3 reportes de emergencias de redes por bloqueo de reguladores.	1/09/2019	30/12/2019	se presento un reporte de emergencias de redes internas por fuga en centro de medicion y en manguera de conexión de estufa.	\INDICADORES 2019\REDES INTERNAS\EMERGENCIAS	**100,0%**
		Brindarle a los usuarios la facilidad de realizar las	No	**Instalación de redes internas**	Instalaciones realizadas Solicitudes de instalación	10%	75%	75%	22 23	96%	10 10	100%	13 13	100%	30 30	100%	23,91	25,00	25,00	25,00	Se recibieron 23 instalaciones de redes y se	1/09/2019	30/12/2019	realizaron 10 instalaciones en el trimestre dejando una red pendiente por problemas en la	\INDICADORES 2019\REDES INTERNAS\CONSTRUCCIÓN DE	**98,9%**
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	No	**Rotación de almacenamiento**	Volumen consumido en los últimos meses Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques	7,00	7,00	7,00	46271,55 27100	171%	46787,29 27100	173%	46772 27100	173%	48376 27100	179%	42,69	43,16	43,15	44,63	Se realizan tanques aproximadamente cada 13 a 20 dias, en el primer trimestre del año logrando	1/10/2019	31/12/2019		\INDICADORES 2019\ALMACENAMIENTO\DISPONIBILIDAD	**100,0%**
		Garantizar disponibilidad de gas para el consumo diario de los usuarios	No	**Disponibilidad de almacenamiento**	Cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes (24 horas x 30 dias) : 720	100	100%	100%	720 720	100%	720 720	100%	720 720	100%	720 720	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	Se garantiza la disponibilidad de gas para el consumo diario realizando el suministro de gas GLP a los 4 Municipios cada 13 a 20 dias a niveles de 30 a 70% de existencia de gas GLP, en cada uno de	1/10/2019	31/12/2019		\INDICADORES 2019\ALMACENAMIENTO\ROTACION	**100,0%**
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	NO	**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	0%	90%	90%	0 219	100,0%	0 214	100,0%	0 216	100,0%	0 226	100,0%	25,00	25,00	25,00	25,00	Segun la resolución No 20 de 2003 CREG el IPLI =(NP-NFR)/NP)*100. Se realizaron la toma de presion en lineas individuales con un manometro de baja	1/10/2019	31/12/2019	se toman aproximadamente 20 muestras al azar por Municipio	INDICADORES 2019\REDES EXTERNAS\INDICE DE PRESIONES EN LINEA	**100,0%**
		Garantizar la prestación continua del servicio evitando al máximo interrupciones que afecten	No	**Continuidad del servicio**	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes (24 horas x 30 dias) : 720	95%	100%	100%	2158,485271 2160	100%	2160 2160	100%	2157,844 2160	100%	2159,7014 2160	100%	24,98	25,00	24,98	25,00	Segun la resolución No 20 de 2003 CREG Articulo 3 duracion equivalente de interrupcion del servicio, el	1/10/2019	31/12/2019	se realizan inspecciones a la presion de las redes tomando muestras lejanas. Ademas a la hora de presentarse una afectacion el tiempo de respuesta debe ser menor de 2 horas.	INDICADORES 2019\REDES EXTERNAS\CONTINUIDAD DEL SERVICIO	**100,0%**
		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 Número de viviendas urbanas	90%	96%	96%	3293 3500	94%	3305 3500	94%	3320 3500	95%	3342 3500	95%	23,52	23,61	23,71	23,87	Se inicio el periodo con 3271 Usuarios y se Finalizó con 3293 Usuarios en el sistema para un total de 22 Usuarios Nuevos	1/10/2019	31/12/2019	De acuerdo a las solicitudes y a la disponibilidad de materiales de realiza la construcción de las redes	\INDICADORES 2019\REDES EXTERNAS\USUARIOS	**94,7%**
		Atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas	No	**Atención de emergencias redes externas**	Número de emergencias atendidas en la red Número de emergencias presentadas en la red	100%	100%	100%	9 9	100%	1 1	100%	5 5	100%	6 6	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	Se presentaron 9 Emergencias en la red externa, 3 de ellas ocasionaron	1/01/2019	30/03/2019	Se atiende al llamado, el personal tecnico cuenta con los materiales y herramientas flara dar solucion inmediata al evento	\INDICADORES 2019\REDES EXTERNAS\EMERGENCIAS REDES EXTERNAS	**100,0%**
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 indice de nesgo de calidad del agua	Si	**Calidad del agua (% IRCA)**	Numero muestras satisfactorias n. total de muestras	68,49	96%	96%	440 495	89%	427 477	90%	156 184	85%	440 514	86%	22,22	22,38	21,20	21,40	la información suministrada para este indicador obedece a datos puntuales y no algun seguimiento a	1/07/2019	30/09/2019	Para obtener resultados satisfactorios a continuacion se siguieron acciones: suministro apoyo a las brigadas, atención oportuna de emergencias generadas por daños en equipos principalmente apoyo a los operarios en aspectos relacionados con operación de la planta toma de decisiones y procesos de tratabilidad	Analisis fisicoquimicos y bacteriologicos de muestras de agua tomadas en las redes de distribución. Ver informes de laboratorio de calidad del agua en las redes	**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 M3 agua a la entrada	9,74	6%	15%	411765 2968375	14%	538987,1 3593737	15%	554265 3684099	15%	496898 3395730	15%	3,47	3,75	3,76	3,66	segun la resolución No 20 de 2003 CREG el IPLI =(NP-NFR)/NP)*100. Se realizaron la toma de presion en lineas individuales con un	1/07/2019	30/09/2019	Las perdidas se deben principalmente a daños en las compuertas de las plantas de Génova, Filandia, Circasia y Montenegro se presentan perdidas en Quimbaya debido a que aun no se logra mantener la entrada del agua en valores correspondientes a la demanda media.	Planillas de registro de operación de cada planta. Ver archivo del proceso producción de agua potable	**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 Total de equipos	0%	100%	70%	67 152	44%	12 42	29%	62 110	56%	13 52	25%	11,02	7,14	14,09	6,25	41,7% de cumplimiento	1/07/2019	30/09/2019	al programa de mantenimiento propuesto para el tercer trimestre se ejecuto en el 41,7% de las actividades programadas, los equipos faltantes estan a la espera de repuestos o de enviarlos a reparación o de mantenimiento preventivo. Se realizo atención de 29 reparaciones y/o mantenimientos no programados. Los sistemas en linea instalados en los sistemas en linea de las plantas de Quimbaya,	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de equipos electricos, mecanicos y electricos. Anexo 3	**43,3%**
		Garantizar la producción de agua potable las 24 horas del dia	SI	**Continuidad de producción de agua potable**	Numero de horas de prestación del servicio Numero de horas totales del mes	79,00%	99%	99,0%	18098 19440	93%	19343 19440	100%	2243,5 2304	97%	18898 19872	95%	23,27	24,88	24,34	23,77		1/07/2019	30/09/2019	Las plantas pararon solamente por realización del lavado de algunas unidades por bajo caudal en Pijao y La Tebaida.	Planillas de registro de operación de las plantas. Ver archivo del proceso producción de agua potable	**96,1%**
		Instalar macromedidores para la medición del agua producida a la entrada y a la salida de la planta	SI	**Porcentaje de macromedidores instalados**	Total de macromedidores instalados Total macromedidores requeridos	88	100%	100%	20 65	31%	20 65	31%	12 26	46%	36 65	55%	7,69	7,69	11,54	13,85	Los macromedidores recolectan en sus totalidad en linea de las plantas de Quimbaya, Genova y Filandia con objeto de mantenimiento y calibración dentro del contrato que comprende todo el sistema en linea. Los macromedidores de La Tebaida, Circasia y Salento requieren mantenimiento y calibración por parte de una empresa especializada.	1/07/2019	30/09/2019		No se realizo instalaron ni se repararon macromedicores	**40,8%**
		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 Número total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo	46%	100%	90%	7 14	50%	7 14	50%	0 14	0%	7 14	50%	12,50	12,50	-	12,50	Estan pendientes por optimizar las plantas de Buenavista y Pijao. Esta subgerencia de planeación tienen formulados los proyectos para gestión de los recursos.	1/07/2019	30/09/2019		No se realizó optimización de plantas	**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 Numero de Viviendas Urbanas	99,40%	100%	100%	39062 39120	99,85%	39276 39329	99,87%	39853 39853	100%	40261 40261	100%	24,96	24,97	25,00	25,00	La Información suministrada para este indicador obedece a datos	1/10/2019	31/12/2019	La cobertura en acueducto se encuentra en funcion del censo DANE 2005 y los usuarios actuales	DANE 2005 y suscriptores otorgados por la oficina de comercial	**99,9%**
		Reducir el indice de nesgo de calidad del agua	si	**Calidad de acueducto (% IRCA)**	No. Muestras Satisfactorias Total de Muestras	83,00%	96,00%	100%	446 494	90%	418 469	89%	478 509	94%	440 514	86%	22,57	22,28	23,48	21,40	La Información suministrada para este indicador obedece a datos	1/10/2019	31/12/2019	el indice de Riesgo de calidad el agua es inferior a la meta establecida	se realizaron los muestreos de laboratorio realizados por la	**89,7%**
		Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del dia	SI	**Continuidad de servicio de acueducto**	Promedio de Horas de Prestación del Servicio	99,62%	99,80%	99,80%	23,916 24	99,65%	23,956 24	99,82%	23,89 24	99,54%	23,5 24	98%	24,91	24,95	24,89	24,48	La Información suministrada para este indicador obedece a datos	1/10/2019	31/12/2019	La continuidad en el servicio de acueducto se reporta dentro de los parametros normales por suspenciones no programadas no avisadas	se recolecta de las suscripciones del servicio de acueducto	**99,2%**
		Reducir el Indice de perdidas por suscriptor	SI	**Indice de perdidas por suscriptor facturado**	m3 de Agua Perdidos Numero Tortal de Suscriptores	89,40%	99%	70%	312,12 39062	0,80%	314,83 39276	0,80%	314,17 39853	0,788%	308,89 40261	1%	0,20	0,20	0,20	0,19	La Información suministrada para este	1/10/2019	31/12/2019	el indice de agua no contabilizada se encuentra dentro de los parametros normales establecidos	se extrae de los metros cubicos facturados entregados por la	**0,8%**
		Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de	no	**Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración**	Numero de Actividades Realizadas Numero de Actividades Programadas	0,00%	75%	100%	0 0	0,00%	9 76	11,84%	54 76	71%	87 99	88%	-	2,96	17,76	21,67	La Información suministrada para este indicador obedece a datos	1/10/2019	31/12/2019	En este trimestre se realizaron mantenimientos ni calibracion de los equipos que conforman el sistema de acueducto		**42,7%**
		Reducir el número de reclamos operativos de acueducto	no	**Índice de reclamación operativos de acueducto**	Número de Reclamaciones Operativos Número Total de Suscriptores Acueducto	0,90%	0,50%	0,40%	6 39062	0,02%	13 39276	0,033%	16 39853	0,040%	19 40261	0%	0,00	0,01	0,01	0,01	La Información suministrada para este indicador obedece a datos	1/10/2019	31/12/2019	el indice de reclamacion en acueducto se encuentra en parametros muy bajos de reclamacion cumpliendo con la meta establecida	los datos se entregan realizando una revicion a las PQRs remitidas a la subgerencia de acueducto y alcantarillado	**0,046%**
		Realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la	si	**Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la**	Numero Numero de Daños Reportados Numero de Reparaciones Realizadas	100%	100%	100%	613 613	100,00%	641 641	100%	583 583	100%	572 572	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	La Información suministrada para este	1/10/2019	31/12/2019	Cada reporte dedaño es atendido de manera oportuna cada encuesta en funcion de los fontaneros	los coordinadores municipales entregan a la subgerencia de	**100,0%**
		Reparar los PQR que hacen parte del sistema de acueducto que ejecutaron con su vida útil	SI	**Porcentaje de reposición de redes ejecutados**	ML de Reposicion Redes Ejecutados Total de ML de Reposicion de Redes Proyectado	100%	100%	100%	0 1521,73	0,00%	0 1521,73	0,00%	479 1521,73	31%	892 1521,73	59%	-	-	31,48	58,62	La Información suministrada para este indicador obedece a datos puntuales y no a algun	1/10/2019	31/12/2019	en el periodo aunque se iniciaron obras en acueducto, estas no presentan un avance de instalacion de tuberias a la fecha de los presentes indicadores	se extrae de los contratos de obra en la vigencia de este reporte	**90,1%**
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 fisicoquímicos 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 Numero total de viviendas urbanas	99,50%	99,50%	99,50%	36646 37073	98,85%	36834 37257	98,86%	37361 37778	98,90%	37701 38118	99%	24,71	24,72	24,72	24,73	La Información suministrada para este indicador obedece a datos	de Octubre de 20	31 de Diciembre de 2019	La cobertura en alcantarillado se encuentra en funcion del censo DANE 2005 y los usuarios actuales	DANE 2005 y suscriptores otorgados por la oficina de comercial	**98,9%**
		Reducir la brecha entre la cobertura de acueducto y	SI	**Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto**	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBINAC) – Porcentaje de	100%	2%	2%	99,57% 95,57%	3,99%	99,61% 95,60%	4,01%	100% 96%	4,33%	100% 95,67%	4,33%	1,74	1,00	1,08	1,08	La Información suministrada para este indicador obedece a datos	1/10/2019	31/12/2019	La cobertura en acueducto y alcantarilado se encuentra en funcion del censo DANE 2005 y los	DANE 2005 y suscriptores otorgados por la oficina de	**4,9%**
			SI	**Porcentaje de reposición de redes ejecutados**	ML de Reposicion redes ejecutados Total de ML de reposición de redes proyectado	100%	100%	100%	0 1675,24	0,00%	294,1 1675,24	17,56%	1391,95 1675,24	83,09%	1905,05 1675,24	114%	-	17,56	20,77	28,49	La Información suministrada para este indicador obedece a datos	1/10/2019	31/12/2019	se reporta al avance de ejecucion de obras ejecutadas a la fecha y el avance de tuberia instalada	se extrae de los contratos de obra en la vigencia de este reporte	**100,0%**
			SI	**Porcentaje de avance en la construcción de colectores**	ML de colectores construidos Total de ML de colectores proyectados	100%	100%	100%	0,00 0,00	0,00%	0 0	0,00%	0 0	0,00%	0 0	0%	-	-	-	-	La Información suministrada para este indicador obedece a datos	1/10/2019	31/12/2019	Para el presente periodo no se programo ni se contrato la construcción de colectores	Para el presente periodo no se programo ni se contrato la construcción de colectores	**N.A**
			SI	**Porcentaje de vertimientos eliminados**	Número de vertimientos eliminados Número total de vertimiento	100%	65%	65%	0,00 0,00	0,00%	0 0	0,00%	0 0	0,00%	0 0	0%	-	-	-	-	La Información suministrada para este indicador obedece a datos	1/10/2019	31/12/2019	Para el presente periodo no se programo ni se contrato la construcción de colectores por	Para el presente periodo no se programo ni se contrato la construcción de colectores por	**N.A**
		Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	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 Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista	100%	100%	100%	0,00 0,00	0,00%	0,00 0,00	0,00%	0,00 0,00	0,00%	0,00 0,00	0%	-	-	-	-	La Información suministrada para este indicador obedece a datos puntuales y no a algun seguimiento a actividades especificas en el periodo	1/10/2019	31/12/2019	La Subgerencia de Planeacion y Mejoramiento institucional, a la fecha no ha realizado la contratacion con un laboratorio certificado que permita la revision de los parametros establecidos en la resolucion 0631 de 2015, a la fecha ya se realizaron los monitoreos de cada una de las plantas, sin embargo no se ha realizado entrega del informe por parte del laboratorio que permita establecer el cumplimiento de dichos parametros	La Subgerencia de Planeacion y Mejoramiento institucional, a la fecha no ha realizado la contratacion con un laboratorio certificado que permita la revision de los parametros establecidos en la resolucion 0631 de 2015, a la fecha ya se realizaron los monitoreos de cada una de las plantas, sin embargo no se ha realizado entrega del informe por parte del laboratorio que permita establecer el cumplimiento de dichos parametros	**0,0%**
			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 Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Salento	100%	100%	100%	0,00 0,00	0,00%	0,00 0,00	0,00%	0,00 0,00	0,00%	0,00 0,00	0%	-	-	-	-		1/10/2019	31/12/2019			**0,0%**
			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 Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida	100%	100%	100%	0,00 0,00	0,00%	0,00 0,00	0,00%	0,00 0	0,00%	0,00 0,00	0%	-	-	-	-		1/10/2019	31/12/2019			**0,0%**
		Número de reclamos operativos	NO	**Indice de reclamación operativos de alcantarillado**	Número de reclamaciones operativos Número total de suscriptores	100%	1,5%	1,5%	29 36646	0,08%	40 36757	0,109%	51 37361	0,137%	49 37701	0,13	0,02	0,03	0,03	3,25	La Información suministrada para este indicador obedece a datos	de Octubre de 20	31 de Diciembre de 2019	Se observa en el periodo una disminucion considerable en la reduccion de reclamaciones operativas en alcantarillado cumpliendo con la meta establecida para el periodo.	La informacion es consolidada segun los PQRs que ingresan a la subgerencia para su respectivo analisis y diligenciamiento.	**3,3%**
GESTIÓN DE RECURSOS	Apoyar la gestión de la entidad a través de la administración de bienes muebles, inmuebles e inventarios, de la gestión documental y ventanilla única que contribuyan al logro de la metas institucionales	Realizar mantenimiento a la infraestructura utilizada por la empresa para labores administrativas	No	**Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura**	Instalaciones con mantenimiento Total de Instalaciones	100%	80%	100%	1 1	9,1%	0 0	0%	0 0	0%	1 1	9%	2,27	-	-	2,27	Ayudas ergonómicas y los dispositivos físicos y electrónicos con el fin de prevenir algunos problemas de funcionamiento que se pueden presentar en el servicio que presta el	1/10/2019	23/12/2019		INFORME Y REGISTRO FOTOGRÁFICO REALIZADO POR AYA ASESORES LTDA. (Se anexa registro fotográfico)	**4,5%**
		Ejecutar el plan de mantenimiento del parque automotor de la empresa	No	**Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor**	Vehiculos con mantenimiento realizado Totalidad de los vehículos automotores	100%	90%	100%	6 8	75%	6 8	75%	6 8	75%	6 8	75%	18,75	18,75	18,75	18,75	Suministro Barra de dirección, Terminales, Rotulas, Caja articulada, Aceite, filtro de aceite, filtro de aire,llantas, juego de	1/10/2019	23/12/2019	La base de medición de vehículos es 8 porque este es el número total de vehículos que posee la entidad, no obstante solo funcionan 6, que es a los que se les realizo el mantenimiento. Es decir el mantenimiento se está realizando al 100% de los vehículos en uso.		**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 Totalidad de procesos y oficinas	100%	80%	100%	7 10	70%	0 0	0%	0 0	0%	8 10	80%	17,50	-	-	20,00		1/07/2019	30/09/2019			**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 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 Totalidad de campos de la página oficial de la empresa	8%	30%	50%	16 37	43,2%	16 37	43%	16 37	43%	16 37	43%	10,81	10,81	10,81	10,81	Se anexa CD con evidencias	1/07/2019	30/09/2019	De acuerdo a la revision que se realiza a la página Web de Empresas Publicas del Quindío, se encuentra que está compuesta por un total de 37 campos, de los cuales para este trimestre se actualizaron 16 de ellos, como lo son noticias	Se deja evidencia que el Area de Sistemas no es generadora de informacion, pero si cumple atentamente con la funcion de publicar toda la informacion que	**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 Totalidad de módulos	38%	38%	100%	2 2	100%	2 2	100%	2 2	100%	2 2	100%	25,00	25,00	25,00	25,00		1/07/2019	30/09/2019	De acuerdo a los lineamientos que comprende la Estrategia de Gobierno en Línea, Empresas Públicas del Quindío ha venido avanzando con el fin de cumplir con estos y así brindar total funcionalidad y transparencia a los usuarios y a la ciudadanía en general en lo que respecta a servicios de atención al cliente e información	Para el cumplimiento total de este indicador se hace necesario contar con la asignación de un rubro dentro del presupuesto de la Entidad para proceder con el levantamiento de la información y la implantación de dada proceso.	**100,0%**
		Dar cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 Estrategia de Gobierno en línea)	No	**Cumplimiento requerimientos de Gobierno en línea**	Requerimientos implementados Requerimientos solicitados	100%	100%	100%	12 32	38%	12 32	38%	12 32	38%	12 32	38%	9,38	9,38	9,38	9,38	Se anexa CD con evidencias	1/07/2019	30/09/2019	chequeos técnicos (Hardware y Software) como mínimo 2 veces al año a cada uno de los equipos de cómputo con los que cuenta la Empresa,	Se anexa CD con evidencias	**37,5%**
		Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa	No	**Mantenimiento software, hardware y redes**	Actividades realizadas Actividades programadas	0%	100%	100%	100 100	100%	100 100	100%	100 100	100%	100 100	100%	25,00	25,00	25,00	25,00		1/07/2019	30/09/2019	Se cumplio con el plan indicativo para el año 2018 a traves del contrato de prestacion de servicios No 051 de 2018 a nombre de la empresa objetos y sistemas relacionales s.a.s. y el contrato de prestacion de servicios No 044 de 2018 a nombre de la empresa Innovecsoft s.a.s	se anexa copia de contrato	**100,0%**
		Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y reinducción	No	**Cumplimiento plan de inducción reiducción**	Actividades realizadas Actividades programadas	NO DISPONIBLE	100%	100%	20 30	66,7%	20 40	50%	30 50	60%	50 50	100%	16,67	12,50	15,00	25,00	se anexa el registro de indiccion al personal , se envia en medio digital	1/10/2019	31/12/2019	de acuerdo al formato implementado por la oficina de calidad, se dispuso la suscripcion de cada uno de los registros de inducccion al personal que ingresa a la empresa	se deja envidencia que el area de talento humano, suscribe los correspondientes registros de inducccion, los cuales reposan en	**69,2%**
		Establecer mecanismos	No	**Cumplimiento del programa de**	Actividades ejecutadas				20		50		40		50									Miércoles de Fe, la que a través de la Eucaristía, se fortalecen lazos de respeto, solidaridad y	Se pasa evidencia de fotografias de las eucaristías, igualmente se	

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.	que generen Bienestar Social a los trabajadores	No	**Bienestar Social**	Actividades programadas	100%	100%	100%	30	67%	50	100%	50	80%	50	100%	16,67	25,00	20,00	25,00	se anexa medio digital	1/10/2019	31/12/2019	espiritualidad. Tambien adelantó jornada de solidaridad con las personas damnificadas por el incendio registrado en la comunidad del Barrio	deja evidencias fotograficas de la jornada de solidaridad para la comunidad de Pueblo Rico en	86,7%
		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 Actividades programadas	100%	100%	100%	20 30	67%	30 40	0%	40 40	100%	50 50	100%	16,67	-	25,00	25,00	se anexa medio digital	1/10/2019	31/12/2019	Se realizaron pausas activas, para contribuir con la salud de los trabajadores, se brindaron capacitaciones en primeros auxilios, a los fontaneros se les realizo capacitacion en	de cada una de estas actividades se anexa el listado de asistencia y fotos	66,7%
		Verificar, valorar y calificar el desempeño laboral de los trabajadores y su aporte al logro de las	No	**Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral**	Seguimientos al desempeño realizados Seguimientos programados	NO DISPONIBLE	100%	100%	10 20	50%	0	0%	0	0%	0	0%	12,50	-	-	-				No aplica para la empresa según la ley La Ley 909 de 2004, articulos del 38 al 40.	No aplica para la empresa según la ley La Ley 909 de 2004, articulos del 38 al 40.	N,A
		Ejecutar el plan anual de capacitaciones	No	**Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones**	Actividades desarrolladas Actividades programadas	100% NO DISPONIBLE	100%	100%	30 70	43%	40 70	57%	40 60	67%	50 50	100%	10,71	14,29	16,67	25,00	se envia por medio digital	1/10/2019	31/12/2019	El área de Archivo , emprendió un ciclo de capacitaciones con el propósito de DIFUNDIR A LOS FUNCIONARIOS DE EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO -EPQ S.A E.S.P LAS NORMAS, TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA LEY DE	se acompaña registro de asistencia y fotos en medio digital	66,7%
		Ejecutar el programa de incentivos laborales	No	**Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales**	Incentivos entregados Incentivos establecidos por la Entidad	100% NO DISPONIBLE	100%	100%	30 70	43%	40 30	133%	30 40	75%	50 50	100%	10,71	33,33	18,75	25,00	se envia por medio digital PDF	1/10/2019	31/12/2019	ARCHIVO. • Prevención en salud (Se acompaña registro de asistencia) capacitación brindada por MEDIMAS, el dia 5 de Septiembre.	resoluciones y fotografias	87,5%
		Implementar acciones que permitan el mejoramiento del clima organizacional de la entidad	No	**Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas**	Acciones implementadas Acciones programadas	NO DISPONIBLE NO DISPONIBLE	100%	100%	30 50	60%	20 30	67%	20 20	100%	20 30	67%	15,00	16,67	25,00	16,67	se envia cd	1/10/2019	31/12/2019	por medio de la ARL se va iniciar la medicion del clima laboral en la empresa	esta iniciando el proceso	73,3%
GESTIÓN FINANCIERA	Administrar eficientemente los recursos financieros de la entidad a través del presupuesto, contabilidad y tesorería, brindando información confiable y veraz que apoye al logro de los objetivos	Aumentar la utilidad operacional de la empresa	NO	**EBITDA**	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos +	NO DISPONIBLE	$ 1.850.000,00	$ 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%	(-) MEJORAR LAS LECTURAS DE CAMPO QUE INCIDAN	2/01/2019	EN PROCESO	alor parcial puesto que no se ha realizado cierre fi	BCE DE PRUEBA	100,0%
		Aumentar el índice de liquidez	NO	**Índice de liquidez**	Activo corriente Pasivo corriente	1,3500	1,30	1,3500	$ 4.751.438,00 $ 7.499.572,00	0,63	$ 9.149.852,00 $ 8.642.557,00	1,06	$ 8.876.422,00 $ 7.876.743,00	1,13	4466397 6088345	73%	16%	26%	26%	18%	(-) IMPLEMENTAR NUEVAS FORMAS DE RECAUDO PSE (	2/01/2019	EN PROCESO	alor parcial puesto que no se ha realizado cierre fi	BCE DE PRUEBA	87,1%
		Reducir el endeudamiento total de la empresa	NO	**Endeudamiento total**	Pasivo total Activo total	24%	26	24%	$ 11.863.008,68 $ 44.420.190,00	26,71%	$ 12.540.318,00 $ 47.157.163,00	27%	$ 11.541.873,19 $ 47.911.552,06	24%	9620323 45570594	21%	7%	7%	7%	5%	(-) REVISAR Y ACTUALIZAR LOS REGISTROS DE	2/01/2019	EN PROCESO	alor parcial puesto que no se ha realizado cierre fi	BCE DE PREUBA	25,3%
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 Eficiencia del Recaudo para el servicio alcantarillado Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera Venta de bienes y servicios Venta de bienes y servicios -Cambio en Venta de bienes y servicios Venta de bienes y servicios -Cambio en Venta de bienes y servicios	ND ND ND	100% 100% 90%	100% 100% 100%	$ 2.652.135.394,00 $ 2.728.311.477,00 $ 2.631.020.746,00 $ 2.071.922.611,00 $ 193.661.673,00 $ 194.240.951,00	97,2% 98% 100%	$ 2.622.465.285,00 $ 2.738.947.211,00 $ 2.622.658.578,00 $ 2.067.618.686,00 $ 196.262.221,00 $ 195.115.269,00	96% 98% 101%	2619489357 2748546874 2023521489 2063459874 $ 189.497.141,00 $ 190.845.200,00	95% 98% 99%	$ 2.733.403.513,00 $ 2.735.025.559,00 2056389988 2060501764 0 0	99% 100% 0%	24% 24,51 24,93	24% 24,46 25,15	24% 24,52 24,82	24,3% 24,95	se realizo proceso de cortes y suspensiones en todos los municipios donde la se realizo proceso de cortes y suspensiones en todos los notificaciones de cobros por	1/10/2019 1/10/2019 1/07/2019	31/12/2019 31/12/2019 30/09/2019	se logro la disminucion de cartera de acueducto en $21.622.046 se logro la disminucion de cartera de alcantarillado en $4.113.776, nte manera Buenavista (1), Cordoba (6), Génova	tes y suspensiones realizados que Reporte de cartera a 201912 y persuasivos se encuentran	95,4% 98,4% 74,9%
		Aumentar el índice de suscriptores nuevos de los tres servicios que presta la empresa	No	Índice de nuevos suscriptores de acueducto Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado Índice de nuevos suscriptores de gas	número de suscriptores nuevos de acueducto número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto número de suscriptores nuevos de número de viviendas urbanas sin cobertura número de suscriptores nuevos de gas número de viviendas urbanas sin cobertura	112% 120% 88%	90% 90% 60%	100% 100% 100%	144 737 142 676 23 421	20% 21% 5%	122 503 121 675 12 398	24% 25% 3%	102 490 99 667 17 381	21% 21% 4%	98 465 87 618 13 364	21% 20% 3,30%	5% 5% 5,46%	11% 12% 3,02%	11% 17% 4,46%	21% 22% 3,30%	Revisiones del area de perdidas han permitido la legalizacion de matriculas Revisiones del area de perdidas han permitido la 17 usuarios nuevos	1/10/2019 1/10/2019 1/10/2019	31/12/2019 31/12/2019 31/12/2019	Se anexan los soportes del total de usuarios a 30 de septiembre de 2019 comparando con el total de usuarios a 31 de diciembre de 2019, dando Se anexan los soportes del total de usuarios a 30 de septiembre de 2019 comparando con el total Durante este trimestre ingresaron 17 nuevos usuarios distribuos por:	Estos soportes pueden ser visualizados a través del reporte	12,1% 13,9% 4,1%
		Reducir el índice de agua consumida por usuario facturado	No	ICUF(Indice de agua consumida por usuario facturado de acuedcto)	m3 consumidos No suscritores de acueducto	204,7	190%	190%	583417 39279	14,85	583417 39279	14,85	514298 39853	12,90	474123 40261	11,78	14,85	14,85	12,90	11,78	Gestiones para el uso eficiente del servicio de acueducto. En	1/10/2019	31/12/2019	Se hace la comparacion entre el total de metros de agua facturado Vs el total de suscriptores facturado.		54,4%
		Aumentar el índice de Suscriptores con pago oportuno	No	Indice de Suscriptores con pago oportuno	No. De usuarios con pago oportuno No. De Suscriptores facturados	85%	100%	100%	35109 39279	89%	35109 39279	89%	35872 39853	90%	35859 40261	89%	22%	22%	23%	22%	Se realizaron procesos de cortes y suspensiones en	1/10/2019	31/12/2019	Se hace la comparacion entre el numero de usuarios con pago. frente a la cantidad de		89,46%
		Aumentar el porcentaje de cartera recuperada	No	Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada Total cartera	36%	75%	80%	$ 26.176.083 $ 1.184.776.530	6%	$ 198.685.257 $ 1.269.127.985	16%	$ 158.250.025 $ 789.061.959	20%	$ 379.206.537 $ 1.289.385.380	14%	6%	16%	20%	14%	Se ha realizado identificacion de usuarios	2/01/2019	31/03/2019	se realizan los descuentos de recuperacion de cartera en desarrollo del acuerdo 07 del 2011,	N/A	36,0%
		Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los tres servicios que presta la empresa	No	Índice de reclamación comercial de acueducto Índice de reclamación comercial de alcantarillado Índice de reclamación comercial de gas	Número de reclamaciones comerciales Número total de suscriptores acueducto Número de reclamaciones comerciales Número total de suscriptores alcantarillado Número de reclamaciones comerciales Número total de suscriptores gas	58% 61% 0%	1,0% 1,000% 1,000%	1% 1% 1%	98 39062 2 36646 2 1293	0,25% 0% 0%	101 39276 0 38834 2 1305	0% 0% 0%	134 39853 0 37361 2 3120	0% 0% 0%	154 40261 0 37701 0 0	0% 0% 0%	0,06 0,00 0,02	0,06 - 0,02	0,08 - 0,02	0,10 - -	El personal del proceso se ha orientado a la El personal del proceso se ha orientado a la El personal del proceso se ha orientado a la	1/10/2019 1/10/2019 1/10/2019	31/12/2019 31/12/2019 31/12/2019	El personal del proceso se ha orientado a la recepción, trámite y respuesta oportuna de las PQR´s, de acueducto, alcantarillado y Gas durante el periodo octubre a Diciembre de 2019.	EQUIPO PQR-AUXILIAR/ESCRITORIO/DOCUMENTOS/SEMAFORO	0,3% 0,0% 0,0%
		Reducir el índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos o	No	Indice de agua no contabilizada	Volumen de agua producida Volumen de agua producida - volumen de	33%	32%	31%	602894 2281305	26%	707788,282 2266274,282	31%	824564,58 2332131,58	36%	760525,85 2182895,85	35%	21%	29%	30%	27%	Actualmente debe complementar con informacion de pilotos	1/10/2019	31/12/2019	En este campo, comercial suministra el agua facturado, Planeacion toma el factor de agua producida suministrado por el equipo de Plantas, para		100,0%
		Aumentar el índice de micro medición Nominal de la empresa	No	Indice de micro medición nominal de la empresa	Número total de micro medidores instalados Número total de suscriptores	84%	98%	31%	39209 39279	100%	39209 39279	100%	39855 39853	100%	40004 40261	99%	25%	25%	25%	25%	Desde el equipo de Perdidas se realizan visitas en aquellos predios donde no se cuenta con un equipo de	1/10/2019	31/12/2019	Un sistema comercial se toma a base de los medidores instalados y se comprara con el numero total de suscriptores, dando como resultado un 99,36% es debe tener presente que		99,8%
		Aumentar el índice de la micro medición real de la empresa	No	Indice de micro medición real de la empresa	Número total de micro medidores Número total de micro medidores instalados	95%	90%	95%	30623 39209	78%	30696 39209	78%	30270 39853	77%	35270 40004	76%	20%	20%	25%	19%	Desde el equipo de Perdidas se realizan visitas en aquellos predios donde no se	1/10/2019	31/12/2019	Un sistema comercial se toma a base de los medidores instalados y se comprara con el numero total de suscriptores, dando como		83,0%
		Atender oportunamente todas las reclamaciones	No	Indice de atención de reclamaciones	Número solicitudes atendidas dentro de los Número total de solicitudes recibidas	100%	100%	98%	100 100	100%	101 101	100%	124 124	100%	154 154	100%	25,00	25,00	25,00	25,00	La totalidad de las PQR comerciales	1/10/2019	31/12/2019	El personal del proceso se ha orientado a la recepción, trámite y respuesta oportuna de las	EQUIPO PQR-AUXILIAR/ESCRITORIO/DOCUME	100,0%
		Disminuir el numero de facturas que se deben	No	Indicador de Exactitud en el cobro de los tres servicios	Número de reposición de facturas Número total de documentos de cobro	4%	3,000%	3%	298 126747	0%	0 0	0%	0 0	0%	0 0	0%	0,04	-	-	-	El indicador para el turno del primer trimestre del año	2/01/2019	31/03/2019	se realizaron socializaciones acerca del cumplimiento del acuerdo 07 del 2011, en el	N/A	0,0%
		Reducir el numero de criticas por errores de lectura	No	Porcentaje de criticas por errores de lectura	Número total de criticas por errores de Total de lecturas	5%	4,10%	4%	2836 39129	7%	2830 39129	7%	2895 39853	7%	2255 40261	1%	45%	90%	136%	145%	Es el proceso de facturacion se hace una analisis de las lecturas, en	1/10/2019	31/12/2019	se hace un analisis de la cantidad de criticas que se genera en cada periodo de facturacion, frente a la cantidad de usuarios que se facturan para		4,2%

Análisis: Conforme al analisis realizado en el seguimiento al plan de accion de la vigencia 2019 de las Empresas Publicas del Quindio 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 92%, toda vez que se visualiza que 15 de las 107 metas establecidas para el plan de accion analizado, se encuentran por debajo del 50% de cumplimiento.

METAS	% DE AVANCE
15	0 - 50%
13	51 - 75%
79	76 - 100%
107	92,00%