

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROGRAMA	ESTRATEGIA	PROYECTO	ACTIVIDADES	META	TIEMPO DE EJECUCION				INDICADOR	RESPONSABLES	ESTADO DE AVANCE			PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES		
						I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM			PENDIENTE	EJECUCION	FINALIZADO				
GESTIÓN COMERCIAL EFICAZ Y EFICIENTE	MAXIMIZAR INGRESOS	GESTIÓN EFECTIVA Y EFICIENTE DE CARTERA	Optimización del Proceso de Facturación de suscriptores	Actualización del catastro de usuarios de la empresa	100%	X	X			No. De Usuarios con datos actualizados/No. Total de usuarios	Jefe División de Facturación							
				Incrementar el numero de usuarios de la empresa	4500	x	x	x	x	No. De Suscriptores nuevos	Jefe División de Facturación							
			Aumento de recaudo	Realizar brigadas de normalizacion de cartera en los distintos barrios de la ciudad	70	X	X	X	X	Numero de brigadas desarrolladas/N° de brigadas programadas	Jefe de Gestión comercial Jefe División Control Comercial							
				Suscripción de Nuevos Acuerdos de Pago a usuarios que se encuentren en mora seguimientos a los acuerdos de pagos	12000	X	X	X	X	Numero de usuarios que se encuentren en mora con acuerdos de pago/Total de usuarios en mora	Jefe de Gestión comercial Jefe Sección Cartera							
				Implementación de Programa de Normalización de usuarios	8000	X	X	X	X	No. De usuarios Normalizados / Total de Usuarios	Jefe de Gestión comercial							
				Disminución de Índice de Agua No Contabilizada	Implementación de Programa de Micro y Macro Medición	3000	x	x	x	x	Numero de Medidores Instalados/ Total de Usuarios sin medición	Jefe División Control de Pérdidas						
	GESTIÓN ENFOCADAS AL USUARIO	Atención eficiente y oportuna al usuario	Respuestas de PQR eficiente	Implementar estrategias para optimizar la respuesta de los PQR	100%	X	X	X	X	N° de PQR respondidas a satisfacción/Numero de pqr interpuestas	Jefe de División de PQR							
			Medición de satisfacción del usuario.	Aplicación de encuestas de satisfacción en sala, brigadas, puntos de atención externos	12000	X	X	X	X	Numero de encuestas aplicadas/Total de usuarios	Jefe de División de Atención al usuario							

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROGRAMA	ESTRATEGIA	PROYECTO	ACTIVIDADES	META	TIEMPO DE EJECUCION				INDICADOR	RESPONSABLES	ESTADO DE AVANCE			PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES
						I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM			PENDIENTE	EJECUCION	FINALIZADO		

RESPONSABLE DEL PROCESO