

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIA	PROYECTOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	TAREAS ESPECIFICAS	L LINEA BASE	META	TIEMPO DE EJECUCION				INDICADOR	RESPONSABLES	ESTADO DE AVANCE			PORCENTAJE DE AVANCE	OBSERVACIONES		
							I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM			PENDIENTE	EJECUCION	FINALIZADO				
EFICIENCIA EN LA OPETRACIÓN	OPTIMIZAR LA GESTIÓN COMERCIAL	OPTIMIZAR LA GESTIÓN COMERCIAL	ACTUALIZACION, HOMOLOGACION Y MANTENIMIENTO DE LA	ESTABLECER LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES PARA LA COMPLETITUD DE INFORMACION DE LOS USUARIOS NUEVOS	63,000.00	80%					USUARIOS NUEVOS CON TOTAL INFORMACION/TOTAL USAURIOS NUEVOS	División de Facturación y División de Pérdidas							
				ACTUALIZACION DEL CODIGO CATASTRAL DE 30 DIGITOS	63,000.00	80%					USUARIOS CON 30 DIGITOS/TOTAL USAURIOS	División de Facturación y División de Pérdidas							
			DEPURAR LA CARTERA DE EMDUPAR S.A. E.S.P.	COBRO PREJURIDICO. Envio de cartas y gestion de cobranza a los usuarios que se encuentren en mora en menos de 6 facturas	25,124.00	50%					USUARIOS DE MENOS DE 6 FACTURAS EN DEUDA/LINEA BASE	Division control comercial							
				COBRO PERSUASIVO. Direccionamiento de los usuarios que pasan a mas de 6 facturas a coboro coactivo	51,184.00	50%					USUARIOS DE MAYOR DE 6 FACTURAS EN DEUDA/LINEA BASE	Division control comercial							
				Relizacion de cartas para estrategia puerta-puerta con estategia diferencial y proyeccion de liquidacion de la deuda	11,181.00	70%					USUARIOS EN RAGO MAS DE 60 FATURAS/LINEA BASE	Division control comercial							
		AUMENTAR LOS INGRESOS POR RECAUDO	Desarrollo de estrategias comerciales para incentivar el recaudo	41,171,238,606.21	80%					RECAUDO TOTAL/FACTURACION	Gestión Comercial								
		Reducir las pérdidas de agua en el sistema de acueducto	DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS	Seguimiento a la medicion de los grandes contribuyentes	21.8%	17%						IPUF	División de Perdidas						
				Supervision a usuarios a depurar de la base de datos (demolido, lote)															
				Instalacion Dispositivos Antifraude															
				Inspecciones por cruces de informacion comercial y geografica															
	Manejo de fraude																		
	Medicion de los barrios subnormales																		
	Busqueda sistematica de fugas y conexiones clandestinas																		
	Seguimiento y sustitucion de medidores generadores de perdidas																		
	Seguimiento y control de las causeales de no lectura																		
Seguimiento y reduccion de los usuarios facturados por promedio																			
Acreditacion de laboratorio de medidores																			
SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Garantizar la satisfacción de clientes y/o usuarios	Conocer la percepción de los usuarios respecto a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado	Encuestas de satisfaccion al cliente	0%	80%				X	Índice de Satisfacción de los Clientes y/o Usuarios	División dePQR y Atención a Usuarios								
		Asegurar la calidad en la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado mediante seguimiento de los indicadores que inciden directamente en la percepción del cliente	Analisis y reporte de los Recursos referentes a errores en facturacion contestados a favor del usuarios por la sspd. Desarrollo del indicador IQR	12	>=4	X	X	X	X	IQR	División dePQR y Atención a Usuarios								