



ALBA ESP  
TALENTO



# Informe de Gestión Empresas Públicas del Quindío 2019





El informe presentado al que se le está realizando el análisis, es el resultado del esfuerzo y la dedicación de toda una entidad; en cabeza de sus funcionarios, que día a día trabajan para generar un impacto positivo en la prestación de los servicios a sus usuarios, que son la razón de ser de nuestra entidad Empresas Públicas del Quindío EPQ-SA E.S.P, la cual presta los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas y tiene presencia en 10 Municipios de Departamento el Quindío.

Durante la vigencia 2019 Empresas Públicas del Quindío E.P.Q S.A E.S.P, aplico la estructura tarifaria en acueducto y alcantarillado para los Municipios que tienen menos de 5.000 (Buenavista, Génova, Pijao y Salento) Usuarios buscando asegurar la calidad, la continuidad y la cobertura en cada uno de los Municipios en los que se opera la red de acueducto y alcantarillado, en cumplimiento de las resoluciones CRA 825 de 2017 y 844 de 2018.

Todas estas realizaciones recogidas en el Informe de Gestión 2019 confirman el compromiso que tiene Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P con el conjunto de los municipios que integran su Asamblea General. Los usuarios y los socios dan la fuerza y ánimo para continuar trabajando por los Quindianos ampliando los horizontes de cobertura, estableciendo el compromiso permanente de transparencia que establece estándares de rectitud y ética pública, enmarcados en nuestro trabajo misional y compromiso ambiental.

Bajo estas condiciones, presentamos ante los usuarios, los integrantes de la asamblea y junta directiva, además de los entes de control este informe que detalla los avances y retos de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P.



**JAMES PADILLA GARCIA**  
**Gerente General**



## EQUIPO DE TRABAJO

<b>James Padilla García.</b>	Gerente General.
<b>Gloria Inés Gutiérrez Botero.</b>	Asesora de Gerencia.
<b>John Alexander Morales.</b>	Secretaría General (E).
<b>Alba Lucía Rodríguez Sierra.</b>	Jefe Oficina Asesora Control Interno.
<b>Darnelly Toro Jiménez.</b>	Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional.
<b>Fernando Andrés Salazar Gómez</b>	Subgerente Acueducto y Alcantarillado.
<b>James Castaño Herrera</b>	Subgerente Gas y Nuevos Negocios.
<b>Carmen Emilia Muñoz Toro.</b>	Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente.
<b>Lina Marcela Grisales Gómez.</b>	Subgerente Administrativa y Financiera.
<b>Julio Ernesto Ospina.</b>	Jefe Oficina Control Interno Disciplinario.

## Contenido

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	6
1.1 MISIÓN.....	6
1.2 VISIÓN .....	6
1.3 POLÍTICA DE CALIDAD .....	6
1.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS .....	7
2. DATOS GENERALES .....	8
2.1 DATOS DE LA EMPRESA.....	8
2.2 TARIFAS ACTUALES DICIEMBRE DE 2019 .....	10
2.5 ÍNDICE DE RIESGO CALIDAD DEL AGUA (IRCA).....	13
3. INFORME DE GESTIÓN POR SUBGERENCIAS.....	14
3.1 SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.....	14
3.1.1 Planeación y Mejoramiento Institucional.....	14
3.1.2 Planeación Técnica Y Ambiental.....	33
3.1.3 Laboratorio De Ensayo De Calidad De Agua.....	52
3.1.4 Gestión de Calidad.....	57
3.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	61
3.2.1 OFICINA DE COMUNICACIONES .....	61
3.2.2 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	64
1.2.3 OFICINA CONTROL INTERNO .....	66
3.2.4 SECRETARIA GENERAL .....	68
4.1 SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS.....	71
4.1.1 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS.....	71
4.1.2 ALMACENAMIENTO .....	75
4.1.3 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS .....	76
5. SUBGERENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO .....	80
5.1. PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (PAP) .....	80
5.2 ACUEDUCTO.....	84



5.3 RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES .....	88
6. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA .....	93
6.1. GESTIÓN DE RECURSOS.....	93
6.2. GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	96
6.3. GESTIÓN TALENTO HUMANO .....	100
6.4. GESTIÓN FINANCIERA.....	107
7. SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION Y ATENCIÓN AL CLIENTE .....	108
7.1. COMERCIALIZACION Y ATENCION AL CLIENTE .....	108



## **1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA**

### **1.1 MISIÓN**

Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, es una empresa que existe para contribuir a la vida y al bienestar de la comunidad de la región donde ejerce su actividad, a través de la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que cumplen altos estándares de calidad, continuidad, cantidad y cobertura, labores ejercidas con responsabilidad social y ambiental, dando aplicación a la normatividad vigente y a los principios de neutralidad, solidaridad, distribución, simplicidad y transparencia.

### **1.2 VISIÓN**

En los próximos cuatro años, Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, continuará siendo una empresa sostenible y sólida financieramente, que será reconocida en la región por el cumplimiento exitoso e innovador de su propuesta de valor relacionada con la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que satisfacen plenamente a la comunidad beneficiaria, logrados a través de trabajadores competentes y de gran calidad humana que ven soportada su labor en procesos estandarizados y eficaces y en una infraestructura física y tecnológica que evoluciona continuamente ante los cambios del entorno y ante las necesidades y expectativas de sus clientes.

### **1.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, se compromete a mejorar continuamente la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas, en los municipios del departamento del Quindío donde tiene su área de influencia, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, un eficiente manejo de los recursos financieros, personal competente y comprometido que une sus esfuerzos para garantizar la satisfacción de los clientes y partes interesadas.

#### 1.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS

<b>PROCESOS</b>	Tener procesos estandarizados y eficaces con buen soporte tecnológico y de infraestructura que garanticen el cumplimiento de la propuesta de valor.
<b>CLIENTES</b>	Satisfacer las necesidades de los clientes relacionadas con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas domiciliario, a través de una propuesta de valor que cumpla con las expectativas de proveedores y partes interesadas.
<b>FINANCIERO</b>	Tener una organización sólida económicamente que genere valor de manera sostenible.
<b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO</b>	Contar con un talento humano competente y de gran calidad humana, que aprenda continuamente y practique los valores corporativos en un ambiente laboral favorable y seguro.

## 2. DATOS GENERALES

### 2.1 DATOS DE LA EMPRESA.

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P.
<b>SIGLA</b>	EPQ S.A. E.S.P.
<b>TIPO DE SOCIEDAD</b>	SOCIEDAD ANÓNIMA-DE CARÁCTER PÚBLICO
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	JAMES PADILLA GARCIA
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	26 DE ABRIL DE 1989
<b>INICIO DE OPERACIONES</b>	26 DE ABRIL DE 1989
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y GAS DOMICILIARIO POR REDES – GLP
<b>MUNICIPIOS ATENDIDOS</b>	FILANDIA, SALENTO, MONTENEGRO, LA TEBAIDA, CIRCASIA, GENOVA, BUENAVISTA, PIJAO, QUIMBAYA Y CORDOBA
<b>RUPS</b>	20191330369856 APROBADO EL 04/01/2019

**PARTICIPACION ACCIONARIA.**

<b><u>Accionista</u></b>	<b><u>N. de acciones autorizadas</u></b>	<b><u>Porcentaje de participación</u></b>
<b><u>Departamento del Quindío</u></b>	1.027.061	44.70%
<b><u>Municipio de Buenavista</u></b>	18.993	0.83%
<b><u>Municipio de Circasia</u></b>	97.858	4.26%
<b><u>Municipio de Córdoba</u></b>	95.117	4.14%
<b><u>Municipio de Filandia</u></b>	48.382	2.11%
<b><u>Municipio de Génova</u></b>	57.248	2.49%
<b><u>Municipio de Tebaida</u></b>	65.183	2.84%
<b><u>Municipio de Montenegro</u></b>	627.950	27.33%
<b><u>Municipio de Pijao</u></b>	8.507	0.37%
<b><u>Municipio de Quimbaya</u></b>	162.109	7.05%
<b><u>Municipio de Salento</u></b>	89.441	3.89%
<b><u>TOTAL</u></b>	<b><u>2.297.849</u></b>	<b><u>100%</u></b>

## 2.2 TARIFAS ACTUALES DICIEMBRE DE 2019

INFORMACION FACTURACION DICIEMBRE 2019													
Municipio	PERIODO	ACUEDUCTO						ALCANTARILLADO					
		CMA	CC	CMO	CMI	CMT	CMA	CV	CMO	CMI	CMT		
Buenavista	201912	111	6.223,15	1.151,32	666,2	477,69	7,43	3.915,55	1.035,95	755,51	240,39	40,05	
Buenavista Rural	201912		6.223,15	1.151,32	666,2	477,69	7,43	3.915,55	1.035,95	755,51	240,39	40,05	
Filandia	201912	272	6.223,15	1286,84	693,1	582,45	11,29	3.915,55	916,79	228,73	606,76	81,3	
Génova	201912	302	6.223,15	898,88	636,01	254,31	8,56	3.915,55	572,58	180,75	311,94	79,89	
Pijao	PENDIENTE DE APROBAR	548	\$ 6.421,10	\$ 845,49	\$ 589,93	\$ 243,14	\$ 12,42	\$ 3.915,55	\$ 457,55	\$ 180,75	\$ 143,98	\$ 132,82	
Pijao 1	201912	548	9.324,86	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	4.662,44	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	
Pijao 2	201912	548	12.096,07	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	5.376,02	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	
Pijao 3	201912	548	16.246,90	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	5.482,95	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	
Pijao 4	201912	548	16.318,19	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	8.159,09	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	
Pijao 5	201912	548	16.318,19	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	8.159,09	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	
Pijao 6	201912	548	16.318,19	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	8.159,09	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	
Pijao 7	201912	548	16.318,19	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	8.159,09	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	
Pijao 8	201912	548	16.318,19	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	8.159,09	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	
Salento	201912	690	6.223,15	1550,95	603,65	936,91	10,39	3.915,55	1014,1	566,43	360,99	86,68	

## 2.3 TARIFAS A APLICAR A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2020, SEGÚN ACUERDO NO. 014 DEL 06 DE DICIEMBRE DE 2018, APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ENTIDAD E INCREMENTO TARIFAS X IPC > 3% EN EL PERIODO.

INFORMACION FACTURACION FEBRERO 2020													
Municipio	PERIODO	ACUEDUCTO						ALCANTARILLADO					
		CMA	Cvac	CMO	CMI	CMT	CMA	Cval	CMO	CMI	CMT		
Buenavista	202001	111	\$ 6.421,10	1187,71	\$ 687,39	\$ 492,88	7,43	\$ 4.040,10	\$ 1.067,63	\$ 779,54	\$ 248,04	40,05	
Buenavista Rural	202001		\$ 6.421,10	1187,71	\$ 687,39	\$ 492,88	7,43	\$ 4.040,10	\$ 1.067,63	\$ 779,54	\$ 248,04	40,05	
Filandia	202001	272	\$ 6.421,10	1327,41	\$ 715,15	\$ 600,98	11,29	\$ 4.040,10	\$ 943,37	\$ 236,01	\$ 626,06	81,3	
Génova	202001	302	\$ 6.421,10	927,20	\$ 656,24	\$ 262,40	8,56	\$ 4.040,10	\$ 588,25	\$ 186,50	\$ 321,86	79,89	
Pijao	PENDIENTE DE APROBAR	548	\$ 6.625,35	871,99	\$ 608,70	\$ 250,87	12,42	\$ 4.040,10	\$ 467,88	\$ 186,50	\$ 148,56	132,82	
Pijao 1	202001	548	\$ 9.621,47	0,00	\$ -	\$ -	0	\$ 4.810,75	\$ -	\$ -	\$ -	0	
Pijao 2	202001	548	\$ 12.480,83	0,00	\$ -	\$ -	0	\$ 5.547,03	\$ -	\$ -	\$ -	0	
Pijao 3	202001	548	\$ 16.763,70	0,00	\$ -	\$ -	0	\$ 5.657,36	\$ -	\$ -	\$ -	0	
Pijao 4	202001	548	\$ 16.837,26	0,00	\$ -	\$ -	0	\$ 8.418,62	\$ -	\$ -	\$ -	0	
Pijao 5	202001	548	\$ 16.837,26	0,00	\$ -	\$ -	0	\$ 8.418,62	\$ -	\$ -	\$ -	0	
Pijao 6	202001	548	\$ 16.837,26	0,00	\$ -	\$ -	0	\$ 8.418,62	\$ -	\$ -	\$ -	0	
Pijao 7	202001	548	\$ 16.837,26	0,00	\$ -	\$ -	0	\$ 8.418,62	\$ -	\$ -	\$ -	0	
Pijao 8	202001	548	\$ 16.837,26	0,00	\$ -	\$ -	0	\$ 8.418,62	\$ -	\$ -	\$ -	0	
Salento	202001	690	\$ 6.421,10	1599,95	\$ 622,85	\$ 966,71	10,39	\$ 4.040,10	\$ 1.043,60	\$ 584,45	\$ 372,47	86,68	

INCREMENTO  
IPC 103,80 **3,1809%**

PARA EL MES DE DIC 2019 SE PRESENTA VARIACION ACUMULADA POR IPC A PARTIR DE LA ULTIMA ACTUALIZACION DEL 3,1809% APLICABLE A LA FACTURACIÓN DEL MES DE FEBRERO 2020 EN LOS MUNICIPIOS CON MENOS DE 5.000 SUSCRIPTORES.

## 2.4 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Subsidios Acueducto y Alcantarillado			
MUNICIPIO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3
<b>BUENAVISTA</b>	70%	40%	15%
<b>CIRCASIA</b>	26.62%	12.19%	0
<b>FILANDIA</b>	50%	35%	15%
<b>GENOVA</b>	65%	32%	0
<b>LA TEBAIDA</b>	26%	22,50%	5%
<b>MONTENEGRO</b>	35%	25%	0
<b>PIJAO</b>	70%	40%	15%
<b>QUIMBAYA</b>	25%	12%	0
<b>SALENTO</b>	60%	30%	15%

### Contribuciones Acueducto

MUNICIPIO	ESTRATO 5	ESTRATO 6	COMERCIAL	INDUSTRIAL
BUENAVISTA	50%	60%	50%	30%
CIRCASIA	50%	60%	50%	30%
FILANDIA	60%	60%	60%	30%
GENOVA	50%	60%	50%	30%
LA TEBAIDA	66,88%	66,88%	50%	30%
MONTENEGRO	50%	60%	60%	30%
PIJAO	50%	60%	50%	0
QUIMBAYA	55%	60%	55%	55%
SALENTO	50%	60%	50%	30%

### Acuerdos municipales subsidios y contribuciones

MUNICIPIO	ACUERDO
BUENAVISTA	Acuerdo 012 de 2016
CIRCASIA	Acuerdo 026 de 2012
FILANDIA	Acuerdo 04 de 2019
GENOVA	Acuerdo 012 de 2019
LA TEBAIDA	Acuerdo 022 de 2016
MONTENEGRO	Acuerdo 02 de 2018
PIJAO	Acuerdo 14 de 2017
QUIMBAYA	Acuerdo 2 de 2018
SALENTO	Acuerdo 027 de 2018

## 2.5 ÍNDICE DE RIESGO CALIDAD DEL AGUA (IRCA)

	
<b>EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ S.A (E.S.P)</b> <b>PROMEDIO IRCA 2019</b>	
<b>MUNICIPIO</b>	<b>PROMEDIO 2019</b>
BUENAVISTA	0,17
CIRCASIA	0,89
FILANDIA	2,19
GENOVA	4,28
LA TEBAIDA	1,92
MONTENEGRO	3,56
PIJAO	1,9
QUIMBAYA	2,75
SALENTO	5,09

## PROCESO

### 3. INFORME DE GESTIÓN POR SUBGERENCIAS

#### 3.1 SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.

##### SUBPROCESO

##### 3.1.1 Planeación y Mejoramiento Institucional

##### Objetivo General

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.

##### Objetivo Específico

Realizar Seguimientos trimestrales al plan de acción y anual al plan estratégico.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y Planes de Acción	Indicadores plan estratégico con seguimiento y control	100%	100%	100%	100%
	Total de indicadores del plan estratégico				

Durante la Vigencia 2019 la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, como subgerencia responsable de la consolidación de la información de los procesos estratégicos, misionales, de soporte, control y evaluación ha

logrado realizar el seguimiento y control al Plan Estratégico, a los planes de saneamiento y manejo de vertimientos, al régimen tarifario aplicado y a los procesos y procedimientos institucionales.

De igual manera, desde la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional se realizaron los 4 seguimientos "107" indicadores propuestos en el Plan Estratégico de la entidad durante la vigencia 2019, a través de 4 seguimientos trimestrales al Plan de Acción proyectado para la vigencia y un seguimiento anual, con el que se logró consolidar la eficacia en la ejecución del Plan Estratégico.

### Objetivo Específico

Realizar Seguimiento mensual a la aplicación de la estructura tarifaria de los tres servicios.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de actividades de Seguimiento de la estructura tarifaria	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	100%	100%	100%	100%

Durante el año 2019 de forma mensual se revisó, actualizó y recolectó la información necesaria para la aplicación y seguimiento de la metodología tarifaria de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.

Asimismo, se verificó que las tarifas de Acueducto y Alcantarillado estuviesen calculadas y aplicadas con los porcentajes de subsidios y contribuciones vigentes, fijados mediante los acuerdos municipales por cada uno de los concejos, de conformidad con la metodología aplicable y actualizada con el IPC según Art. 125 de la ley 142, que determina "cuando el IPC anual acumulado llegue al 3% y sea autorizada la actualización por la CRA, se realiza el respectivo ajuste tarifario". Posteriormente, se remiten a la Subgerencia de Comercialización y Atención al Usuario las nuevas tarifas a aplicar. Finalmente, se verifica el proceso de publicación y facturación de forma correcta.

### Objetivo Específico

Viabilizar el 100% de los proyectos de inversión radicados en el BPPII.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Viabilización de proyectos de inversión radicado en el BPPII	Proyectos viabilizados por el BPPII	100%	100%	100%	100%
	Proyectos presentados al BPPII				

Durante el 2019 se avanzó en la ejecución de los 8 proyectos de inversión para los servicios de acueducto, alcantarillado, los cuales se encuentran incluidos en el banco de programas y proyectos y recibieron la expedición de bancos respectiva durante la vigencia 2019.

#### Acueducto:

PROYECTO 1: "Instalación estación de Macromedición"

PROYECTO 2: "Reposición de redes del sistema de acueducto de 2", 4" y 6" en AC"

PROYECTO 3: "Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua"

PROYECTO 4: "Optimización y reposición de componentes técnicos del servicio"

PROYECTO 5: "Sistema de Medición Caudales en Bocatoma"

PROYECTO 6: "Construcción Control Biológico PTAP y Cuarto de Dosificación"

#### Alcantarillado:

PROYECTO 1: "Optimización, reposición y rehabilitación de redes de alcantarillado"

PROYECTO 2: "Construcción de colectores"

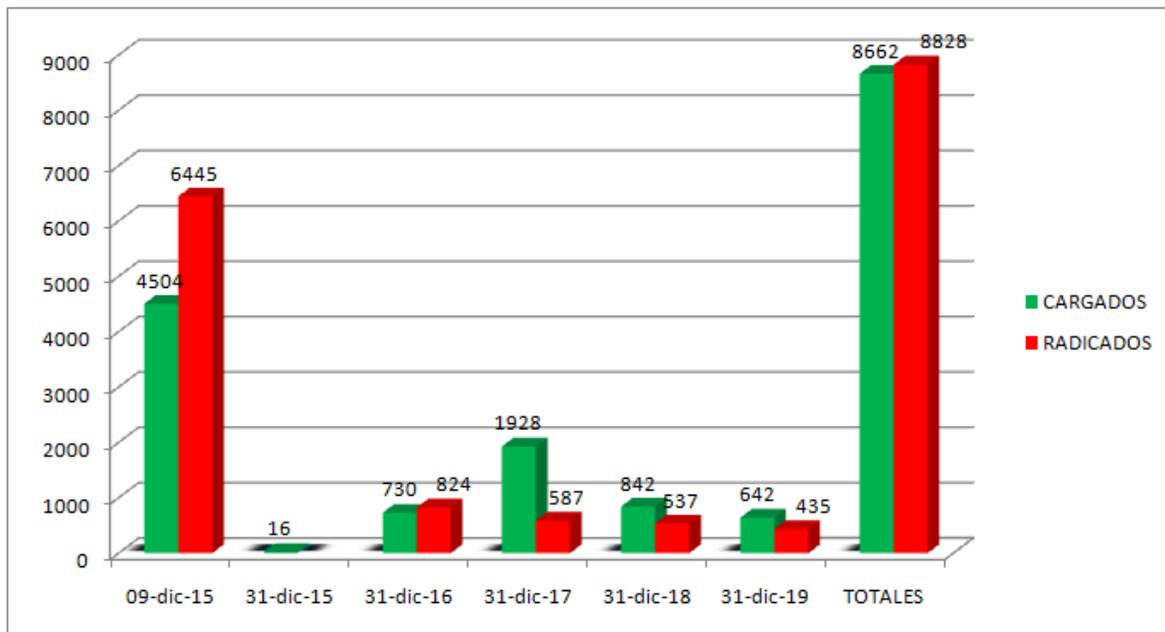
### Objetivo Específico

Lograr el cargue del 100% de los reportes, en el SUI, solicitados en la vigencia.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Cumplimiento de reportes en el SUI	Reportes cargados a tiempo	79%	100%	50%	100%
	Reportes requeridos en la vigencia				

Al 31 de diciembre de 2019, Empresas Públicas del Quindío, presenta un avance general del 98%, lo que significa un mejoramiento del 19% con respecto al año 2018. Es decir durante el año 2019 se cargaron los formatos y formularios correspondientes a la vigencia en un 100% y adicional a ello se realizaron cargues de otras vigencias.

A 31 de diciembre de 2019, el indicador "Porcentaje de Cumplimiento de reportes en el SUI" quedan pendientes 101 cargues para la vigencia 2020, ya que se habilitaron nuevos formatos. De igual forma, es importante resaltar que en el proceso de cargue de la información de periodos anteriores se han habilitado nuevos formatos y formularios que la empresa tenía pendientes por registros no realizados, lo que representa un cargue general de 8.662 formatos y formularios entre los años 2002 a 2019, como se detalla a continuación:



Lo que demuestra el buen trabajo y el esfuerzo realizado por la entidad y sus funcionarios.

### Objetivo Específico

Cumplir con el 100% de los reportes mensuales en el aplicativo GESPROY.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY	Reportes presentados en el aplicativo GESPROY	100%	100%	67%	91.7%

Teniendo en cuenta los requerimientos del Departamento Nacional de Planeación, Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. realizó el reporte mensual de los proyectos que ejecuta y ha ejecutado con recursos provenientes del Sistema General de Regalías, cumpliendo en términos de aprobación y envío de la información correspondiente a la ejecución de las obras y los pagos realizados. En el último trimestre de la vigencia, el mes de diciembre se reporta con plazo hasta febrero 2020 debido al cambio de Gerente y usuarios en el aplicativo, por tal motivo el indicador de eficacia no llega al 100%.

### Objetivo Específico

Ejecutar el cierre de los proyectos terminados, en el aplicativo GESPROY

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de proyectos ejecutados que se encuentran cerrados en el aplicativo Gesproy	Proyectos cerrados en el Aplicativo GESPROY	0%	100%	50%	12.5%
	Proyectos ejecutados				

Durante la vigencia 2019 se tuvieron 3 proyectos en ejecución denominados:

Nombre Proyecto	BPIN
Reposición y optimización redes de alcantarillado y acueducto y pavimentos en las carreras 5a y 5b entre calles 16 y la quebrada el inglés en el municipio de Pijao, Departamento del Quindío.	201663548000 1
Optimización y Reposición de la red de Alcantarillado y pavimentación de la calle 29 del Barrio Veinte de Julio de Génova	201763302000 4
Reposición y optimización de redes de alcantarillado, acueducto y estructura de pavimento de la calle 11 entre carreras 5 y la quebrada el inglés y la calle 13 entre carreras 5 y 6 del municipio de Pijao	201863548000 1

De los cuales, el primero de ellos se encuentra en estado Terminado. Se está recolectando la información suficiente y necesaria para proceder con el cierre en el aplicativo Gesproy; los otros dos proyectos están en ejecución.

### Objetivo Específico

Inscribir el 100% de los trámites de la empresa en la plataforma SUIT.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUIT	Trámites Inscritos en la Plataforma SUIT	80%	100%	93%	93.3%
	Total de trámites de la Empresa				

Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. tiene la responsabilidad de publicar 15 trámites para que los diferentes usuarios tengan acceso a los pasos a seguir en el momento de requerirlos, en línea y evitando desplazamientos. Hasta la vigencia del 2019 la empresa logró la publicación de 14 de ellos, quedando pendiente el trámite 15 que se llama instalación, mantenimiento o reparación de medidores.

### Objetivo Específico

Presentar la Rendición de la Cuenta a la contraloría Departamental y la Audiencia pública a la comunidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias públicas presentadas	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas	2	2	0%	100%

Durante la vigencia 2019, Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. presentó la rendición de la cuenta de la vigencia 2018 ante la Contraloría General del Quindío en los términos y condiciones establecidos para ello. De igual forma, se realizó la rendición pública de cuentas en el mes de mayo, a la cual se invitó a la comunidad y entes significativos de los municipios donde EPQ SA ESP tiene presencia.

### Objetivo Específico

Socializar el 100% de las obras que ejecute la empresa (antes, durante, después).

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de obras socializadas por la empresa	Obras ejecutadas y socializadas	100%	100%	100%	100%
	Obras ejecutadas				

- ✓ Aplicación del formato medición de la satisfacción del cliente a la entrega de los proyectos-código PMI-PL-O1-R-05
- ✓ Aplicación del formato medición de la satisfacción del cliente durante la ejecución de los proyectos-código PMI-PL-O1-R-05 Y PMI-PL-01-R-04

### Objetivo Específico

Desarrollar actividades de promoción, participación y educación a los usuarios de los 3 servicios.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de actividades de promoción, participación y educación realizadas	Actividades de promoción, participación y educación realizadas	25	25	100%	100%

Desde la Oficina de Gestión Comunitaria se desarrollaron diversas actividades de promoción, participación y educación entre las que se destacan:

MUNICIPIO	ENTIDAD	FECHA	ACTIVIDAD	# PARTICIPANTES
Salento	I.E. Boquia, grados primaria, preescolar	21/02/2019	Lúdico el Carrusel Preguntón	18
Salento	I.E. Boquia, grados 4 y 5	28/02/2019	Lúdico el Carrusel Preguntón	20
Salento	I.E. Boquia, grados octavo y primero	14/03/2019	Lúdico el Carrusel Preguntón	26
Salento	CDI Gotitas de Amor	15/03/2019	Cultura del agua se participó con personal gestión ambiental de alcaldía	20

MUNICIPIO	ENTIDAD	FECHA	ACTIVIDAD	# PARTICIPANTES
<b>Circasia</b>	Oficina de coordinación EPQ	18/03/2019	Celebración día mundial del agua preservando ando y el agua ando cuidando	5
<b>Buenavista</b>	Hogar Infantil Agrupados. Niños de 2 a 4 años- Adulto Mayor	19/03/2019	Celebración día mundial del agua preservando ando y el agua ando cuidando Obra de Títeres El Agua es Vida Cuídala	20 niños 17 adultos
<b>Buenavista</b>	Oficina de coordinación EPQ	19//03/2019	Cultura del agua y actividad lúdica la escalera	3
<b>Génova</b>	Institución educativa San Vicente de Paul grados 3,4 primaria y once	19/03/2019	Obra de Títeres El Agua es Vida Cuídala y actividad lúdica la escalera	83 estudiantes Rector y 2 docentes
<b>La Tebaida</b>	Institución Educativa Gabriela Mistral	20/03/2019	Obra de Títeres El Agua es Vida Cuídala	78 estudiantes 5 docentes
<b>La Tebaida</b>	Oficina de coordinación EPQ	20/03/2019	Cultura del agua y actividad lúdica la escalera	4
<b>Montenegro</b>	Hogar Infantil Pilatunas	21/03/2019	Obra de Títeres El Agua es Vida Cuídala	147 niños y niñas, 6 agente educativo, 1 vocal de control SPD

MUNICIPIO	ENTIDAD	FECHA	ACTIVIDAD	# PARTICIPANTES
<b>Quimbaya</b>	Cuerpo de Bomberos	21/03/2019	Cultura del agua y actividad lúdica la escalera	8
<b>Quimbaya</b>	Oficina de coordinación EPQ	21/03/2019	Cultura del agua y actividad lúdica la escalera	4
<b>Pijao</b>	Institución Educativa Santa Teresita	22/03/2019	Obra de Títeres El Agua es Vida Cuídala y actividad lúdica la escalera	58 estudiantes
<b>Pijao</b>	Institución Educativa María Auxiliadora	22/03/2019	Obra de Títeres El Agua es Vida Cuídala y actividad lúdica la escalera	126 estudiantes, 5 docentes
<b>Armenia</b>	Sede Principal de EPQ	22/03/2019	Cultura del agua y actividad lúdica la escalera	53
<b>Salento</b>	Parque principal	29/03/2019	Alianza carnaval del agua Preservando ando el agua ando cuidando y obra de títeres el agua es vida cuídala	40
<b>Salento</b>	Boquia explanación	12/04/2019	Campaña Salento para todos conciencia ambiental para ti	30 niños y 27 adultos
<b>Montenegro</b>	I.E Jesús Obando	24/07/2019	El agua es vida cuídala	136 estudiantes

MUNICIPIO	ENTIDAD	FECHA	ACTIVIDAD	# PARTICIPANTES
<b>Salento</b>	Sector humedal el Mudo	29/07/2019	Socialización personalizada a usuarios, cuidado del alcantarillado	17
<b>Circasia</b>	Hogar San Vicente de Paul adulto mayor	30/07/2019	Taller uso racional del agua y saneamiento básico	20
<b>Circasia</b>	Centro día Gonzalo García Gutiérrez, adulto mayor	30/07/2019	Taller uso racional del agua y saneamiento básico	18
<b>La Tebaida</b>	Barrio Alambra caseta comunal	01/08/2019	Jornada Ambiental de la Alcaldía	14
<b>La Tebaida</b>	Jornada ambiental de la Alcaldía, museo de la Quindianidad	09/08/2019	Obra de Títeres "el agua es vida cuidala" socialización uso eficiente y ahorro del agua	31
<b>Buenavista</b>	Casa de la cultura adulto mayor Nuevo revivir	13/08/2019	Obra de títeres y socialización uso eficiente y ahorro del agua	19
<b>Quimbaya</b>	I.E sagrado corazón de Jesús	14/08/2019	Obra de títeres y uso eficiente y ahorro del agua	146
<b>Montenegro</b>	Pueblo nuevo adulto mayor caseta comunal	15/08/2019	Obra de títeres el agua es vida cuidala, y el cuidado del alcantarillado	29
<b>Buenavista</b>	I.E Buenavista	19/08/2019	Saneamiento básico	37

MUNICIPIO	ENTIDAD	FECHA	ACTIVIDAD	# PARTICIPANTES
<b>La Tebaida</b>	Jornada ambiental del hospital PIO X en la Popa, I.E. La Popa	22/08/2019	Obra de Títeres "el agua es vida cuidala"	73
<b>La Tebaida</b>	Institución Celmira Mejía	17/09/2019	Obra de Títeres "el agua es vida cuidala"	152
<b>Filandia</b>	Hogar Infantil niño Jesús de Praga	18/09/2019	Obra de Títeres "el agua es vida cuidala"	64
<b>Filandia</b>	C.D.A sagrada Familia	18/09/2019	Residuos y saneamiento básico	78
<b>Filandia</b>	C.D.I la Colina	18/09/2019	Uso eficiente ya horro del agua y obra el agua es vida cuidala	120
<b>Buenavista</b>	I.E Buenavista	19/09/2019	Obra de títeres el agua es vida cuidala	77 estudiantes y 3 adultos
<b>Buenavista</b>	Grupo nuevo revivir adulto mayor	19/09/2019	Saneamiento básico y residuos sólidos	22
<b>Circasia</b>	I.E Francisco Londoño	25/09/2019	Obra de títeres el agua es vida cuidala y socialización de uso eficiente y ahorro del agua	98 estudiantes
<b>Montenegro</b>	Sector comercial	01/10/2019	Alianza con café aseo	29

MUNICIPIO	ENTIDAD	FECHA	ACTIVIDAD	# PARTICIPANTES
<b>Pijao</b>	Casa del Abuelo adulto mayor	08/10/2019	Saneamiento básico y uso eficiente y ahorro del agua.	20
<b>Montenegro</b>	Institución educativa los fundadores sede nuestra señora la soledad a 12 grupos de transición a quinto de básica primaria	17/10/2019	El agua es vida cuídala	340 estudiantes 6 docentes
<b>La Tebaida</b>	Institución Educativa Gabriela Mistral	23/10/2019	Uso eficiente y ahorro del agua obra de fíteres.	219
<b>Montenegro</b>	Guardería mis cachorritos	05/11/2019	Obra de fíteres el agua es vida cuídala.	13
<b>Buenavista</b>	Educación ciudadana usuarios	29/08/2019 19/09/2019 26/09/2019	Saneamiento básico domestico uso eficiente y ahorro del agua	68
<b>Filandia</b>	Educación ciudadana usuarios viviendas y sector turístico	06/08/2019 05/09/2019 06/09/2019	Saneamiento básico domestico uso eficiente y ahorro del agua	77
<b>Montenegro</b>	Educación ciudadana usuarios	12/06/2019 9/07/2019 26/07/2019 30/07/2019	Socialización personalizada Uso eficiente y racional del agua en emergencia	709

MUNICIPIO	ENTIDAD	FECHA	ACTIVIDAD	# PARTICIPANTES
<b>Quimbaya</b>	Diferentes sectores	12 de marzo a 08 de abril del 2019	Usuarios de medidores nuevos	38
<b>Quimbaya</b>	Sector comercio	1 y 13 de noviembre de 2019	Jornada residuos sólidos y el cuidado del alcantarillado	39
<b>Salento</b>	Educación ciudadana a sector turístico	Febrero a agosto	Uso eficiente y ahorro del agua y cuidado del alcantarillado	84
<b>La Tebaida</b>	Centro Poblado la Silvia	23 y 24 de enero 2019	Diagnostico psicosocial	122
<b>Filandia</b>	Corregimiento la india	16/05/2019	Posibles usuarios a la red de acueducto reunión y se inició con la interpretación y comprensión de la factura	43

### Adulto mayor Montenegro



**Evidencias Municipio de Pijao.**



**Empresas Públicas del Quindío**



**Montenegro.I.E. Jesús Maestro**

**Tebaida. Pedacito de Cielo**



**Cultura del agua y saneamiento básico**

Municipio	Lugar	Fecha	Actividad	# Participantes
<b>Montenegro</b>	Sector comercial	01/10/2019	Alianza con Cafeaseo	29
<b>Pijao</b>	Casa del Abuelo adulto mayor	08/10/2019	Saneamiento básico y uso eficiente y ahorro del agua	20
<b>Pijao</b>	Casa de la cultura adulto mayor	08/10/2019	El agua es vida cuidala	18
<b>Montenegro</b>	Institución educativa los fundadores sede nuestra señora la soledad a 12 grupos de transición a quinto de básica primaria	17/10/2019	El agua es vida cuidala	340 estudiantes 6 docentes
<b>La Tebaida</b>	Institución Educativa Gabriela Mistral	23/10/2019	Uso eficiente y ahorro del agua obra de títeres	219

<b>Montenegro</b>	Guardería mis cachorritos	05/11/2019	Obra de títeres el agua es vida cuidala	13
<b>Quimbaya</b>	Sector comercio	1 y 13 de noviembre de 2019	Jornada residuos sólidos y el cuidado del alcantarillado alianza cafeaseo	39
<b>Montenegro</b>	Grupo Adulto Mayor Años Dorados	20/11/2019	El agua es vida Cuidala	23

### E. los Fundadores Sede Nuestra Señora la Soledad



**Institucion Educativa Gabriela Mistral Sede Garzon Tebaida**



**Guardería los Cachorritos Municipio de Montenegro**



**Comercio Municipio de Quimbaya**



**Adulto mayor Montenegro**



**ALIANZAS ESTRATEGICAS CON GRUPOS DE VALOR**

✓ **COVECOM**

Fecha	Lugar	Municipio	Tema
05/12/19	Punto vive digital	Circasia	Socialización de los avances del comité

✓ **Turismo Sostenible**

Municipio	Fecha	Lugar	Tema
Salento	20/11/2019	Auditorio Alcaldía	Segunda auditoria

Montenegro	08/10/19	Casa de la cultura	Preparación auditoria
Buenavista	31/10/2019	Auditorio Parroquial	Preparación auditoria

### Montenegro

### Buenavista



## SUBPROCESO

### 3.1.2 Planeación Técnica Y Ambiental

#### Objetivo General

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.

#### Objetivo Específico

Realizar acciones de Seguimiento y Validación anual de la Ejecución POIR

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de acciones de seguimiento del POIR realizadas	Acciones de seguimiento de POIR desarrollas	2	2	100%	100%

La entidad cuenta con un POIR proyectado a 10 años para los municipios con más de 5000 suscriptores y a cinco años para los municipios con menos de 5000 suscriptores. Semestralmente se realiza un seguimiento al avance que va ejecutándose del POIR por municipio.

### Objetivo Específico

Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos Ajustado	Municipios con PSMV ajustado y aprobado Total de municipios operados	100%	100%	100%	100%

La aprobación de las modificaciones para los nueve Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos se obtuvo en Diciembre del año 2017 y abril de 2018.

Por medio de la cual se ajusta el Plan De Saneamiento y Manejo de Vertimientos — PSMV	
Municipio	Resolución CRQ
Buenavista	3467
Circasia	817
Filandia	816
Génova	3465
La tebaida	814
Montenegro	813
Pijao	815
Quimbaya	812
Salento	811

La entidad realiza dos seguimientos anuales a los planes de Saneamiento y Manejo de vertimientos, cumpliendo así con las obligaciones establecidas en el PSMV. En cuanto al indicador evaluado se puede establecer que se cumplió al 100% toda vez que todos los municipios cuentan con PSMV aprobado.

Durante el año 2019 se avanzó en el cumplimiento de los PSMV, tanto con la ejecución de obras como con los ítems de gestión establecidos en el plan con el objeto de generar ingresos que permitan cumplir con los compromisos adquiridos.

### **Objetivo Específico**

Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA.

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>LINEA BASE 2018</b>	<b>META 2019</b>	<b>MEDICION DICIEMBRE</b>	<b>INDICADOR EFICACIA</b>
Porcentaje de implementación del Plan Gestión Ambiental	Actividades implementadas del PIGA	100%	100%	100%	100%
	Actividades totales proyectadas del PIGA				

El PIGA se articula armónicamente los elementos necesarios para llevar a cabo una gestión dirigida a desarrollar buenas prácticas ambientales, que apunten a la conservación del ambiente, cumpliendo de esta manera con la legislación, y con el fortalecimiento del desempeño ambiental de la Empresa, por tal razón este documento plantea desarrollar los siguientes programas:

#### **PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA:**

Este programa apunta a la optimización del uso del recurso hídrico en todas las Oficinas de Empresas Publicas del Quindío, desarrollando las siguientes actividades:

- Campañas educativas y actividades lúdicas de sensibilización para promover el uso eficiente y ahorro del agua.
- Revisiones mensuales de llaves, baterías de baños y tuberías.

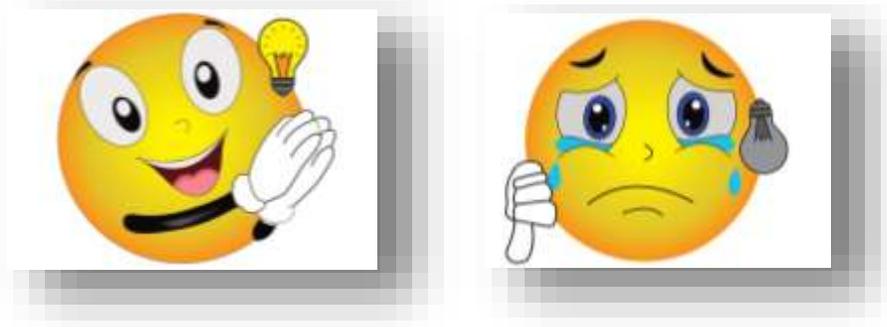
#### **PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA:**

Este programa consiste en optimizar el uso de energía eléctrica en todas de las Oficina de Empresas Publicas del Quindío. E.P.Q. S.A. E.S.P. implementando las siguientes actividades:

- Campañas educativas y/o actividades de sensibilización para promover el uso eficiente y ahorro de la Energía.
- Inspecciones trimestrales a las redes eléctricas para adelantar el mantenimiento preventivo o correctivo según corresponda.
- Análisis mensual del historial de consumos de energía de las oficinas de la entidad para determinar comportamientos normales y anormales.
- Realizar cambios permanentes de luminarias por bombillas ahorradoras de energía.
- Realizar la revisión del aire acondicionado trimestralmente, verificando que el termostato esté a temperatura soportable.
- Realizar un uso eficiente y racional.

#### **PIEZAS PUBLICITARIAS USO EFICIENTE Y RACIONAL DE LA ENERGIA.**

Se realiza entrega de dos piezas publicitarias con el fin de hacer seguimiento al ahorro de energía (apagar computadores, ventiladores, lámparas) y se designan coordinadores para que hagan el respectivo control y seguimiento, ubicando caras felices a quienes contribuyan con el ahorro y caras tristes a quienes no lo hagan, con el fin de generar cultura y conciencia.



#### **PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS**

Este programa apunta hacia la mejora de la gestión integral de los residuos, desde la separación en la fuente, hasta su disposición final en todas las Oficinas de Empresas Publicas del Quindío. E.P.Q. S.A.E.S.P. implementando las siguientes actividades:

- Revisiones anuales que documenten la operatividad para el control y seguimiento de la gestión de residuos.
- Adecuación de los lugares de almacenamiento temporal de residuos.
- Actualización anual de los protocolos de seguridad para el manejo de residuos peligrosos.

### **PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL “PIGA”**

“PIGA” PROGRAMA BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES: Continuando con las actividades programadas en el Plan Institucional de Gestión Ambiental se llevaron a cabo las siguientes acciones entre las cuales van desde capacitaciones en Buenas Prácticas Ambientales a cada uno de los funcionarios de la entidad E.P.Q hasta la realización de campañas ecológicas.



Establecidas en el cronograma las cuales apuntan al Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

De esta manera se elaboró y Socializo la Circular Numero 12 con el fin de generar en cada uno de los funcionarios de la entidad acciones propias de austeridad del gasto, teniendo en cuenta que el mes de la temporada Decembrina trae con ella el incremento de consumo de energía, agua, papel y otro tipo de elementos, por lo tanto desde el "PIGA" se invitó y concientizo a cada uno de los funcionarios de EPQ para hacer uso eficiente y racional de todos estos elementos y a participar por cada uno de los pisos a realizar la decoración con una perspectiva ecológica reciclando y reutilizando elementos que sean amigables con el medio ambiente.

## CIRCULAR NÚMERO 12



**EPQ** **en tu vida** **Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823 - 7**

**CIRCULAR No. 12**

**PARA: TODOS LOS FUNCIONARIOS DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO, E.P.Q.**

**DE: SUBGERENCIA DE PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL**

**FECHA: Octubre 25 de 2019**

**ASUNTO: "CELEBRACION DE LA NAVIDAD SUSTENTABLE Y ECOLOGICA 2019".**



En el mes de Diciembre llega la época de **¡LA NAVIDAD!** y con ella, uno de los momentos del año donde se incrementa el consumo de energía, agua, papel y otro tipo de elementos, por lo tanto desde el "PIGA" Plan Institucional de Gestión Ambiental de Empresas Públicas del Quindío, y a través del Programa de Extensión de Buenas Prácticas Ambientales queremos invitarle a participar desde su área de trabajo en la decoración del piso con una perspectiva ecológica y ambiental que sea amigable con el medio ambiente.

De acuerdo a lo anterior le solicitamos respetuosamente iniciar la decoración del área con una temática enfocada en la navidad, y que apunte a la reducción del consumo de elementos que afecten al cuidado del medio ambiente, de esta manera se estará contribuyendo para disminuir el derroche de dichos elementos y así mismo se trabajara para reducir la contaminación ambiental en los recursos naturales, con el fin de asumir una actuación de cuidado y protección frente al medio ambiente.

De esta manera le invitamos a continuar realizando buenas prácticas ambientales en esta navidad, por la familia empresarial E.P.Q. y por la vida del Planeta.

**"Contribuye a promover buenos hábitos por una navidad sustentable y ecológica"**

Por último agradezco como siempre todo el compromiso y la colaboración brindada y deseo para todos ustedes que en esta navidad sus corazones se blínden con el amor y la paz para que reciban todas las alegrías en unión de sus familias.

Cordialmente,

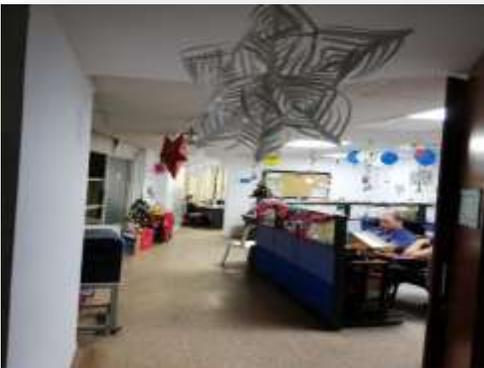
  
**JAMES PADILLA GARCIA**  
Gerente General  
Empresas Públicas del Quindío, E.P.Q.

Revisó: Ing. Dorely Dayrón Estrella, Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional  
Procedió y editó:  
Fot. Diana Milena Escobar Lizaraso, Planeación Técnica y Administrativa

**EPQ** **en tu vida** **Empresas Públicas del Quindío**

+57(4) 74613714 **Carrera 14 No. 22 - 39**  
+57(4) 7461683

REGISTRO FOTOGRAFICO NAVIDAD ECOLOGICA Y AMBIENTAL E.P.Q.



REGISTRO FOTOGRAFICO NAVIDAD ECOLOGICA Y AMBIENTAL E.P.Q.



REGISTRO FOTOGRAFICO NAVIDAD ECOLOGICA Y AMBIENTAL E.P.Q.



## **PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES INTERNAS**

Este programa apunta hacia la mejora de las condiciones ambientales internas para los funcionarios y usuarios de todas las Oficinas de Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A.E.S.P. y se materializa a través de la implementación de las siguientes actividades:

Campañas educativas y/o actividades de sensibilización, socialización y capacitación para promover la disminución del ruido, y la reducción de la contaminación visual, entre otras.

Inspecciones anuales a las instalaciones de la entidad para identificar y priorizar necesidades que afecten las condiciones ambientales internas y resolverlas de acuerdo a los recursos con los que se cuenta.

Mediciones anuales de luminosidad y ruido en las instalaciones para verificar el cumplimiento normativo en conjunto con el área de Seguridad y salud en el trabajo.

## **PROGRAMA DE EXTENSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES**

Este programa se enfoca hacia la promoción de buenas prácticas ambientales, orientadas hacia el fortalecimiento de la cultura ambiental de los funcionarios, de todas las Oficinas de Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A.E.S.P., y usuarios en general. Implementando las siguientes actividades:

-Campañas educativas y/o actividades de sensibilización, socialización y capacitación que incentivan la toma de conciencia de los funcionarios en torno a las problemáticas ambientales existentes por medio de herramientas tecnológicas, entre otras.

Además de estas actividades se ha realizado:

Diseño de Piezas publicitarias educativas para Socialización del PIGA.

Diseño de piezas publicitarias para implementar acciones educativas de buenas prácticas ambientales.

Elaboración de presentación en diapositivas del PIGA para socialización.

Socialización del PIGA y campañas educativas enfocadas a buenas prácticas ambientales.

Ejemplo.

### **“PIGA” PROGRAMA DE EXTENSION BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES**

Con el fin de crear hábitos que promuevan buenas prácticas ambientales y redunden en el cuidado de la vida y del ambiente se socializo la circular número 11 con todos los funcionarios para invitarlos a participar en el DIA SIN CARRO, de esta forma se socializo y público en la cartelera institucional del PIGA.



-Elaboración de Tips educativos que permitan socializar las buenas prácticas ambientales enfocadas en el uso eficiente y racional de la energía, buen uso del papel (reduce, recicla, reutiliza), reducción del ruido (hablar en voz baja, no gritar, escuchar música en volumen moderado o con audífonos), dar un uso eficiente y moderado a los teléfonos celulares institucionales, y hacer uso eficiente y racional del agua.



### Objetivo Específico

Actualización del PLEC (Plan de emergencia y contingencia).

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de Actualizaciones del PEC (Plan de emergencia y contingencia)	Número de planes Actualizados	100%	100%	100%	100%
	Planes Totales				



Dando cumplimiento a la resolución 154 de 2014, Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. E.S.P, cuenta con los respectivos Planes de Contingencia PLEC, por eventos como la temporada seca y temporada de lluvias, documento de planificación que plantea los procedimientos institucionales, los protocolos y las áreas funcionales a activarse en momentos de emergencia, con el fin de tener una capacidad de respuesta instalada y la organización respectiva para afrontar las situaciones, brindando una respuesta eficaz y oportuna.

El PLEC contempla los siguientes aspectos como: el contexto de las amenazas, la exposición y las capacidades, siendo éstas la base para hacer el análisis de los escenarios de riesgo probables, frente a los cuales se plantea la respuesta institucional. Asimismo, se establecen los protocolos y los procedimientos que plantean de manera clara los pasos predeterminados de la actuación en momentos de emergencia y se precisan las actividades puntuales y de articulación. Por otra parte, se establecen los niveles de emergencia, alertas, responsabilidades, organigrama empresarial, activación de la sala de crisis, inventario logístico y operativo y directorio telefónico, insumos necesarios para los preparativos de emergencias, que proponen un esquema institucional, administrativo y operativo de planificación de EPQ, el cual permite prevenir y controlar eventos naturales y antrópicos que puedan presentarse, atendiendo de manera eficaz y eficiente.

El PLEC se encuentra actualizado para cada uno de los nueve municipios en donde se presta el servicio de acueducto, alcantarillado y Gas. Se encuentra articulado interinstitucionalmente con los Consejos Municipales de Gestión del Riesgo de Desastres, para atender de manera oportuna y organizada las emergencias que puedan presentarse donde opera la entidad, se resalta además que los planes desarrollados a la fecha, han sido socializados en los CMGRD a través de los comités de manejo de desastres, como entes articuladores de las funciones operativas para la atención de emergencias en la municipalidad.

### **PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA "PLEC"**

#### **SIMULACRO NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES:**

Octubre 2.

Con el fin de medir las capacidades institucionales instaladas y evaluar los protocolos y procedimientos de respuesta que se plantean en los "PLEC" tanto para los sistemas de acueducto y alcantarillado, como para Gas, la entidad Empresas

Publicas del Quindío “EPQ” participo activamente en el Simulacro Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, interactuando en la Sala de Crisis Departamental y activando los respectivos protocolos para actuar en situación de emergencia por erupción del volcán machín.

### **PREPARACIÓN INSTITUCIONAL: Equipo Técnico de E.PQ.**



### **PARTICIPACIÓN DEL EQUIPO TECNICO DE EPQ EN EL SIMULACRO**



## GUIÓN PARA PARTICIPAR EN EL SIMULACRO



**PARTICIPACIÓN EN LOS DIFERENTES CONSEJOS MUNICIPALES DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES:**

**PARTICIPACIÓN EN EL CONSEJO DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES:**

**SOCIALIZACIÓN DEL “PLEC” PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA PARA LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y GAS.**

Ante los miembros del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres se realizó la Socialización de los Planes de Emergencia y Contingencia para los sistemas de acueducto, alcantarillado y gas en donde se expusieron los potenciales escenarios de Riesgos identificados mediante la herramienta operativa del “PLEC” que plantea los protocolos específicos y los procedimientos

institucionales activarse para la atención de emergencias frente a la temporada Seca, temporada de Lluvias y en una posible erupción Volcánica, con el fin de tener una capacidad de respuesta instalada y la organización institucional necesaria para afrontar las situaciones de emergencia.

**Fotos socialización.**





### Objetivo Específico

Actualización permanente de la Planoteca Institucional.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Proyectos archivados en la Planoteca institucional	Número de Proyectos Archivados en la Planoteca	100%	100%	100%	100%
	Total de proyectos ejecutados				

Este indicador cuenta con un 100% de cumplimiento, esto por cuanto todos los proyectos elaborados en la vigencia 2019, cuentan con el soporte físico de planos, en la Planoteca de la empresa. Todos estos soportes físicos hacen parte del archivo institucional de la misma.

### Objetivo Específico

Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de disponibilidades respondidas	Número de disponibilidades respondidas	100%	100%	100%	100%
	Número disponibilidades solicitadas				

Durante el año 2019 se atendieron solicitudes de disponibilidad, las cuales fueron respondidas en su totalidad dentro del término establecido por la normatividad vigente. De este número las disponibilidades resueltas fueron 1009 a diciembre de 2019.

### Objetivo Específico

Concesiones Aprobadas por parte de la Autoridad Ambiental CRQ a EPQ.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Concesiones dadas por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Publicas del Quindío EPQ	Número de concesiones aprobadas por parte de la CRQ	81%	100%	89%	83.3%
	Total de fuentes de captación				

En la actualidad Empresas Públicas del Quindío E.P.Q S.A E.S.P tiene aprobadas a través de resolución emitida por la autoridad ambiental del Departamento, Corporación Autónoma Regional del Quindío –CRQ- 24 concesiones de aguas superficiales que equivalen al 83.3% de cumplimiento del indicador. Desde la entidad se han adelantado trámites para cumplir con cada uno de los requisitos expuestos por la autoridad ambiental para el mantenimiento de las concesiones

de aguas y con ello, actuar en procura de la conservación de los cuerpos de agua en cada uno de los municipios donde opera la red de acueducto.

### Objetivo Específico

Geo referenciar todos los proyectos ejecutados por la empresa en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de proyectos ejecutados y geo referenciados en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	Número de Proyectos ejecutados y Georeferenciados	100%	100%	100%	100%
	Total de proyectos ejecutados				

Se cumplió con la meta esperada de Georeferenciación de los proyectos ejecutados, atendiendo las necesidades específicas de cada uno de los municipios en los que opera EPQ S.A. E.S.P. Estas geo referenciaciones hacen parte de la oficina de Planeación técnica de la empresa

### Objetivo Específico

Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Seguimientos realizados al PUEAA	2	2	100%	100%

El Programa de uso eficiente y ahorro del agua fue aprobado por la Corporación Autónoma Regional del Quindío a través de la resolución 1404 de 2015, con una proyección a 5 años. El indicador que mide el seguimiento tuvo un cumplimiento del 100%. De igual forma, se le informó a la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ) los avances, seguimientos y limitaciones para la efectiva ejecución del programa. Se cumplieron los objetivos planteados para la vigencia y se realizaron de manera permanente mesas consultivas con los grupos encargados de la ejecución de las actividades.

## SUBPROCESO

### 3.1.3 Laboratorio De Ensayo De Calidad De Agua

#### Objetivo General

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.

#### Objetivo Específico

Cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la Norma Vigente.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la norma vigente.	Documentación Implementada	100%	100%	92%	92%
	Documentación requerida				

Luego de la visita de inspección realizada por el Laboratorio de Salud Pública de la Secretaría de salud departamental, en la cual en el acta de cierre dejaron un listado de requerimientos a cumplir en cuanto a la gestión documental del laboratorio; el personal del Laboratorio de Ensayo y Calidad de Agua de la empresa, con el acompañamiento y asesoría de la empresa CRHONOS ISO, realizó lo siguiente:

- Ajuste de documentación con control documental acorde a los lineamientos establecidos por la empresa.
- Revisión y ajuste de documentos creados por el laboratorio.
- Elaboración del instructivo de aseguramiento de validez de resultados
- Creación y manejo de cartas control en el laboratorio (protocolo de carta control).
- Socialización de protocolos de verificación de métodos Físicoquímicos y Microbiológicos.
- Socialización de protocolos de verificación de métodos Físicoquímicos y Microbiológicos.
- Socialización de documentos ajustados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Gracias a todas las actividades mencionadas anteriormente este indicador logró un cumplimiento del 92%, lo cual es un avance muy significativo para el buen funcionamiento del Laboratorio de Ensayo y Calidad de Agua de la empresa.

### Objetivo Específico

Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Requerimientos Realizados	100%	100%	88%	74%
	Requerimientos Programados				

El cumplimiento de este indicador se logró en un 74% Gracias al cumplimiento e implementación de los siguientes requerimientos:

- Implementación del Plan Metrológico de Mantenimiento, calibración y calificación de equipos.
- Compra de 5 termo- higrómetros para las distintas áreas del Laboratorio, con el objetivo de poder medir las condiciones ambientales (Temperatura – Humedad relativa) de cada una de las áreas.
- Se realizó el mantenimiento de algunas partes de la planta física que presentaban algún deterioro (paredes Pisos).
- Se realizó el opalizado de las ventanas del laboratorio, con el objetivo de minimizar la entrada de luz solar al interior del laboratorio, la cual puede afectar la realización de algunos análisis así como la preservación de algunos reactivos.
- Se realizó el mantenimiento del equipo de cómputo y se pidió incluir en el plan de mantenimiento de la empresa al equipo de cómputo del laboratorio para el próximo año.
- Se elaboró el Plan de Mantenimiento de la planta física para su seguimiento y control a partir de la vigencia 2020.

### Objetivo Específico

Implementación del programa de entrenamiento, capacitación y certificación en competencias laborales.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del programa realizado en competencias laborales	Actividades Realizados	60%	100%	100%	80.6%
	Actividades Programados				

Este indicador logro un cumplimiento de su meta de un 80.6%, gracias a que se logró a desarrollar en su totalidad el programa de capacitación planteada para este año.

En la vigencia 2019 se logró realizar las siguientes capacitaciones con el personal de laboratorio:

- Capacitación de todo el personal de laboratorio en todos los temas de la Norma ISO/IEC 17025 de 2017.
- Certificación de todo el personal del laboratorio, como Auditores Internos en técnicas de auditoría de la Norma ISO/IEC 17025 de 2017.
- Capacitación de todo el personal de laboratorio en Sistemas de Gestión de Calidad SGC ISO 9001 de 2015.
- Se implementó el programa de Inducción, Reinducción y Entrenamiento del personal del laboratorio.

### Objetivo Específico

Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Actividades realizadas	100%	100%	92%	57.9%
	Actividades programadas				

Solo se logró cumplimiento de la meta de un 57.9% de este indicador debido a varios factores como son:

- Suspensiones del servicio de agua en los diferentes municipios donde la empresa presta el servicio, lo cual hacia que no se pudiera realizar tomas de muestras en los días asignados.
- Implementación del plan de contingencia para poder cumplir con la emergencia presentada en el municipio de Montenegro.
- Las diferentes jornadas de capacitación a las cuales tuvo que asistir todo el personal del laboratorio.
- Las visitas de inspección realizadas por parte de la Secretaria de Salud Departamental.

Sin embargo este indicador es uno de los más fortalecidos, ya que el laboratorio para el programa de muestreo cuenta con:

- Un Vehículo de disposición total del laboratorio para cumplir con los recorridos del programa de muestreo.
- Un conductor nombrado para uso exclusivo del programa de muestreo del laboratorio.
- Un Pasante del SENA Técnico en Análisis Químico, para realizar la toma de muestras del laboratorio.
- Un auxiliar de laboratorio nombrado para ayudar a la realización de toma de muestras.
- Equipos portátiles de última tecnología, para realizar las pruebas en sitio de PH, Conductividad y Turbiedad.
- Neveras Portátiles dotadas con geles refrigerantes a  $-17^{\circ}\text{C}$  que garanticen la cadena de frio de las muestras.

### Objetivo Específico

Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Procedimientos Implementados	70%	100%	87%	66.7%
	Procedimientos Requeridos				

El cumplimiento de este indicador se logró en un 66.7% Gracias al cumplimiento e implementación de los siguientes requerimientos:

- El laboratorio cuenta con su Manual de Bioseguridad aprobado y se encuentra listo para su implementación.
- El personal usa los elementos de seguridad necesarios para el manejo de agentes Químicos y Microbiológicos.

- El laboratorio cuenta con cabinas de bioseguridad para el manejo y procesamiento de muestras.
- El laboratorio cuenta con el Plan de Gestión Integral y Manejo de Residuos ajustado al grado de complejidad y norma vigente.
- El laboratorio cumple con las especificaciones técnicas de los recipientes para la recolección de los residuos sólidos.
- Las instalaciones del laboratorio dispone de duchas, lavamanos y lavaojos con fácil acceso y manejo para el personal del laboratorio.
- El laboratorio cuenta con medios de protección contra incendios, extintores vigentes y apropiados con el nivel del riesgo del área.
- El laboratorio realizó un contrato con la empresa EMDEPSA, para que se encargue de la recolección de los residuos fisicoquímicos y microbiológicos peligrosos.
- Se designó un lugar de acopio de residuos peligrosos, pero se requiere en la vigencia 2020 realizar su adecuación de acuerdo a lo estipulado por la norma.

## SUBPROCESO

### 3.1.4 Gestión de Calidad

#### Objetivo General

Garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma NTC GP 1000:2009.

#### Objetivo Específico

Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SGC.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Nivel de apropiación del SGC	Servidores públicos certificados	0%	100%	14%	33.7%
	Servidores públicos requeridos por proceso				

Es importante para nuestra Entidad Pública y conforme a la naturaleza que la rige, avalar un SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD actualizado desde la norma técnica de calidad NTCGP1000:2009, Dado que el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es aplicable a la rama ejecutiva del poder público y entidades prestadoras de servicios, la cual va dirigida a todas las entidades, con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. Por tanto se hace necesario una capacitación renovada al interior de los procesos y en cada uno del Recurso Humano, ya que la CALIDAD debe ser una condición permanente y característica esencial del actuar institucional. Por lo anterior, nuestra Entidad adoptado su implementación, como un instrumento de eficiencia, en la mejora continua, a través de la puesta en marcha de cada uno de sus atributos, evidenciados en las diferentes dimensiones de MIPG, aplicándolos de acuerdo al objetivo de la entidad y a los procesos de cada subgerencia. Se recomienda que cada líder de proceso se apropie de la importancia en la formación para su equipo de trabajo y haga una proyección en capacitaciones de acuerdo al requerimiento de su área, y así de cumplimiento y ofrezca funcionarios capacitados para un servicio calificado.

### Objetivo Específico

Ejecutar las Etapas de la Planeación Estratégica de Calidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Planes aprobados por Comité de Gerencia	100%	100%	100%	100%
	Planes programados para ajuste)				

Teniendo en cuenta que el Decreto 1083 de 2015, desarrolló el Sistema de Gestión, el cual integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad. , y se crea el Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional integrado por las entidades y organismos, para proponer políticas, normas, herramientas, métodos y procedimientos en materia de gestión y desempeño institucional, con acciones para mejorar la gestión y el desempeño institucional de las entidades y

proponer estrategias para la debida operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Dado lo anterior nuestra Empresa por medio de la Resolución No. 175 De Marzo 08 De 2018, Crea El Comité Institucional De Gestión Y Desempeño, en Empresas Públicas Del Quindío S.A E.S.P". El cual constituye las Políticas de Gestión y desempeño Institucional en una Nueva Estructura Del Sistema De Gestión De nuestra Entidad; convirtiéndose en un reto de articulación interna, adoptando inicios de una nueva Versión, con Políticas De Gestión Y Desempeño Institucional que propenden en la Modernización de Objetivos, con Misionalidad de mejor desempeño y alcance de una visión de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce de los derechos de nuestros usuarios, que garanticen el posicionamiento, la oportunidad y sostenibilidad en la línea del tiempo. Es de anotar que estos Comités se vienen desarrollando en periodos trimestrales, donde La entidad ha estado actualizando los Planes Institucionales y estratégicos de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2.22.3.14 de artículo 1 del decreto 612 de 2018, en el marco del Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Permitiendo avanzar de manera programada en temas puntuales, y articular tareas y compromisos de las diferentes Subgerencias

### Objetivo Específico

Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de procesos ajustados	Procesos ajustados	100%	100%	16%	78.9%
	Total de procesos				

Es de resaltar que se ha brindado acompañamiento a los diferentes procesos de la empresa, propendiendo de esta manera al ajuste y actualización de los procedimientos, manuales, políticas, formatos y lo relacionado con el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, para un alto porcentaje de la Entidad. Cabe destacar que se viene realizando un trabajo con cada Subgerencia y con sus procesos adherentes, mediante solicitudes formales e informales a los líderes de las diferentes áreas en cada Subgerencia de nuestra Entidad, con el fin de plasmar; cambios, tareas reales e innovaciones, en el marco legal de la norma y el hacer público. Esto en cuanto a los lineamientos del orden central de dar inicio a la Institucionalización

de un proyecto de levantamiento, diseño, y rediseño de procesos y procedimientos.

Por tanto a la fecha EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO “EPQ” S.A. E.S.P., se encuentra avanzando en la actualización y ajuste de los procesos, que hace parte de cada una de las Subgerencias de nuestra Entidad, con el acompañamiento y asesoría de la oficina de Gestión de la Calidad, dado que es de suma importancia la articulación de los procesos en el marco del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, que desarrolla siete dimensiones y a su vez, agrupan un conjunto de políticas, prácticas, elementos o instrumentos con un propósito común, que requieren ser implementados de manera acoplada. Dando inicio a la adopción de la cultura de calidad, con el fin de alcanzar compromiso, responsabilidad y sentido de pertenencia por cada uno de los Funcionarios de la Entidad, y obtener a futuro el logro del 100% de cumplimiento en el reto de implementación de la totalidad de este Nuevo modelo, para lo cual se hace relevante determinar sus funciones, las actividades de levantamiento, diseño y rediseño de procesos, procedimientos u otras herramientas complementarias, con tareas específicas desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, que validen tales cambios en un análisis integral y de impacto en materia de riesgos y controles, toda vez que los ajustes al Modelo de Operación por Procesos determinan cambios a la estructura de fondo en nuestra Empresa. Ya que con un eficiente trabajo en equipo, coordinado en el establecimiento de reglas, condiciones, políticas, metodologías y una mirada holística, efectiva, articulada en el fortalecimiento de estas dimensiones en el marco de la operación de MIPG, conllevaran al exitoso y buen funcionamiento de este modelo y el logro de nuestros objetivos Misionales.

### Objetivo Específico

Porcentaje de Conformidad del Servicio.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Total usuarios periodo - usuarios que presentaron No Conformidad en el período	Total usuarios periodo - usuarios que presentaron No Conformidad en el período	100%	100%	1 %	0.5%
	Total usuarios periodo.				

Se dio cumplimiento en el porcentaje calculado para el indicador de conformidad del servicio, dado que estuvo dentro de la meta esperada, ya que la no conformidad en usuarios estuvo en el mínimo de insatisfacción con respecto a la cantidad de usuarios adscritos para nuestra Entidad.

## PROCESO

### 3.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

#### SUBPROCESO

##### 3.2.1 OFICINA DE COMUNICACIONES

#### Objetivo General

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.

#### Objetivo Específico

Publicar boletines de prensa internos de forma continúa, que permitan a los funcionarios conocer los esfuerzos que realizan la alta gerencia para el fortalecimiento institucional y el mejoramiento de las condiciones laborales.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de boletines de prensa internos publicados	Número de boletines de prensa internos publicados	100%	12	100%	100%

Los boletines de prensa internos se han realizado para mejorar la comunicación organizacional de Empresas Públicas del Quindío, de enero a diciembre generando un cumplimiento del 100% de la meta para el 2019.

Los boletines de prensa internos que se envían a los funcionarios de Empresas Públicas del Quindío – EPQ S.A. E.S.P tienen como fin mantener informados de todos los acontecimientos en el entorno laboral. Este es un eficaz medio de comunicación al igual que las redes sociales que ha contado además con piezas gráficas para dar a conocer la misión de la empresa, campañas instituciones y celebraciones a las fechas especiales para los funcionarios.

Este es el resultado de un trabajo conjunto con las diferentes dependencias y subgerencias de la entidad para conocer las actividades que se adelantan al interior de la empresa con el fin de ser comunicadas a los funcionarios.

### **Objetivo Específico**

Publicar boletines de prensa externos de forma continua, que permitan el fortalecimiento de la imagen corporativa con los usuarios.

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>LINEA BASE 2018</b>	<b>META 2019</b>	<b>MEDICION DICIEMBRE</b>	<b>INDICADOR EFICACIA</b>
Número de boletines de prensa externos publicados	Número de boletines de prensa externos publicados	83%	100	30%	53%

En el 2019 se obtuvo un cumplimiento del 53% de la meta estipulada para el año en mención.

Los boletines de prensa se publican con el propósito de fortalecer la imagen corporativa con los clientes externo y usuarios de la entidad, la información brindada corresponde a jornadas de capacitación, obras realizadas por la entidad, suspensión del servicio de acueducto o gas, planes de contingencia, campañas y demás acciones que generan un ambiente de participación y comunicación de la entidad frente a la comunidad en general.

Los boletines de prensa externos son esenciales en el ámbito de las relaciones públicas (RRPP). Por lo general, el objetivo es atraer la atención de los medios de comunicación para que puedan optar para su publicación o difusión.

### **Objetivo Específico**

Realizar ruedas de prensa que permitan la difusión de los proyectos más importantes que realiza la empresa y de los planes de contingencia que se ejecutan ante las dificultades en la prestación de los servicios.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de ruedas de prensa laboradas	Ruedas de prensa laboradas	100%	100%	100%	100%
	Ruedas de prensa solicitadas				

En la vigencia del 2019 se le dio cumplimiento del 100% al indicador de rueda de prensas laboradas y en la temporada de lluvias solicitaron un audio del Gerente para RCN sobre el tema de lluvias y los planes de contingencia que tiene preparado.

Las Ruedas de prensa son eventos informativos convocados o solicitados por emisoras del departamento o nacionales, esto con el fin de dar a conocer temas de relevancia para ser comunicados a la comunidad en general.

### Objetivo Específico

Desarrollar campañas institucionales que permitan la difusión de los proyectos y planes que realiza la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas Institucionales Realizadas	100%	100%	100%	100%
	Campañas Institucionales Solicitadas				

Se realizaron campañas institucionales durante la vigencia del 2019, dándole un cumplimiento en el indicador de eficacia del 100%, puesto que Para el cumplimiento de esta actividad se realizan varias actividades entre las cuales

tenemos la campaña para el día del agua Preservando ando y el agua ando cuidando, asimismo se diseñó la campaña para desde sociales #MiércolesdeTips; buscando con ello fortalecer la imagen corporativa de Empresas Públicas del Quindío, mantener una interacción con el público interno, externo y los usuarios, con piezas graficas publicadas en los diferentes medios como: boletín, redes sociales y carteleras EPQ informa sobre tips ambientales, uso eficiente y ahorro del agua, energía y papel, tips para afrontar las temporadas de lluvia y sequía, entre otras.

Las campañas institucionales mantienen y mejoran la imagen organizacional dando una visión renovada, de confianza y moderna de la entidad a los usuarios y comunidad.

## SUBPROCESO

### 3.2.2 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

#### Objetivo General

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.

#### Objetivo Específico

Implementar acciones preventivas ante las posibles fallas que se identifiquen por las diferentes dependencias.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de acciones preventivas implementadas	Funciones preventivas implementadas	100%	100%	100%	100%
	Posibles fallas de los servidores públicos identificadas				

Esta meta está cumplida al 100% con una acción preventiva que se realizó en la vigencia 2019.

### Objetivo Específico

Realizar capacitaciones sobre principios de administración pública y faltas disciplinarias enmarcadas en la ley 734 de 2002, y demás normas complementarias o reglamentarias, a los funcionarios de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de capacitaciones desarrolladas	Número de capacitaciones Realizadas	100%	100%	100%	100%
	Número de capacitaciones programadas				

Se dictó capacitación a funcionarios de la empresa con lo cual se da cumplimiento al 100% de la meta.

### Objetivo Específico

Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se desarrollen en contra de los funcionarios públicos al servicio de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados	Procesos disciplinarios desarrollados	100%	100%	100%	100%
	Quejas recibidas + Procesos iniciados de oficio				

Se da trámite a todas las quejas presentadas durante la vigencia, se recibieron nueve quejas, de las cuales se apertura igual número de procesos en la vigencia.

## SUBPROCESO

### 1.2.3 OFICINA CONTROL INTERNO

#### Objetivo General

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

#### Objetivo Específico

Evaluar el estado de implementación del MECI en la organización, para establecer oportunidades de mejora.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI	Total componentes que cumplen	100%	97	100%	100%
	Total componentes evaluados				

Respecto a este indicador se relaciona la calificación del FURAG, encuesta del FURAG enviada por el Departamento Administrativo de la Función pública

#### Objetivo Específico

Asegurar el cumplimiento del programa de auditorías internas aprobado por el comité coordinador de control interno.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento al programa de auditorías internas	Auditorías internas realizadas	91%	97	100%	100%
	Auditorías internas programadas				

Respecto a este indicador la Oficina de Control Interno programó las auditorías las cuales fueron aprobadas por el Comité Coordinador de Control Interno realizadas en un 100% en la vigencia 2019, las auditorías se realizan desde el mes de Abril de 2019.

### Objetivo Específico

Realizar seguimiento a los mapas de riesgos por parte de los líderes de procesos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Seguimiento a los mapas de riesgos	No. De mapas de riesgos evaluados	65%	100%	100%	100%
	Total mapas de riesgos				

En la vigencia 2019 de acuerdo a la política de Administración de Riesgo aprobada por el comité coordinador de control internó se le realiza seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción cada cuatro meses con corte a 30 de Abril, 30 agosto, 30 de Diciembre de 2019 con ello dándole cumplimiento del 100% en dicho indicador.

### Objetivo Específico

Apoyar en la elaboración y realizar seguimiento a los planes de la entidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	100%	100%	100%	100%
	Planes de mejoramiento elaborados				

En este indicador Se realizó 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 el 31 de Diciembre de 2018, de las 34 restantes vencieron en el transcurso del 2019. El 30 de julio de 2019 la Contraloría general del Quindío, notifico a la entidad el inicio de la auditoria regular Vigencia 2018 con memorando de asignación No. 019 -2019 donde se evaluó el cumplimiento y la efectividad del plan de mejoramiento. Producto de esta auditoria se identificaron 15 hallazgos Administrativos y se reprogramaron 12 hallazgos de vigencias anteriores, para un total de 27 hallazgos administrativos que corresponden 34 acciones correctivas de las cuales 6 acciones vencen a 31 de Diciembre de 2019- 6 acciones vencen a 31 de marzo de 2020- 3 acciones 30 de junio de 2020- 2 acciones a 30 de sept de 2020- 17 acciones a 31 de Diciembre de 2020

### Objetivo Específico

Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad

<u>NOMBRE DEL INDICADOR</u>	<u>FORMULA</u>	<u>LINEA BASE 2018</u>	<u>META 2019</u>	<u>MEDICION DICIEMBRE</u>	<u>INDICADOR EFICACIA</u>
Porcentaje de planes verificados	Planes verificados Planes de la entidad	100%	100%	100%	100%

Se realiza en el mes de Enero el seguimiento al plan de acción de la entidad y a los indicadores de los 19 procesos donde se identificaron 19 objetivos generales, 99 objetivos específicos y 110 indicadores.

### SUBPROCESO

#### 3.2.4 SECRETARIA GENERAL

### Objetivo 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.

### Objetivo Específico

Tramitar la totalidad de los procesos contractuales solicitados con base en el principio de celeridad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Contratos tramitados	Contratos tramitados oportunamente	100%	100%	100%	100%
	Contratos solicitados				

Siendo la Secretaría General quien garantiza 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.

En vista de lo anterior, la secretaria General tiene como objetivo por lo que ha fijado como uno de sus indicadores "Tramitar la totalidad de los procesos contractuales solicitados con base en el principio de celeridad", para lo cual se tienen que en la dependencia que recoge y compila todas las necesidades de la empresa presentada por las diferentes áreas y luego de un proceso legal, transparente y acorde a los requerimientos de la entidad, lo plasma en un contrato con el que se pretende atender las necesidades y que le permitan a la empresa suplir las necesidades para cumplir con el fin para el cual fue creada.

De conformidad con las necesidades (estudios previos) y el presupuesto de la entidad en el año 2019, la Secretaría General de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.SP., en el tema de contratación atendió diferentes necesidades, las cuales se suplieron con las diferentes modalidades de contratación según lo dispuesto por el Manual de Contratación establecido mediante acuerdo No. 016 de 2013, modificado por el acuerdo No. 018 del mismo, teniendo en cuenta que Empresas Públicas del Quindío S.A (E.S.P) se rige en materia de contratación por el

derecho privado y por el Manual de Contratación propio de la entidad en prestación de servicios, suministro, compraventa, etc.

De esta manera la Secretaría General realizo 194 contratos, los cuales acorde con lo dispuesto en la meta, atendieron al 100% de los requisitos legales y se encuentran debidamente legalizados e informados, los cuales se discriminan así:

<b>CONTRATOS DE EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO VIGENCIA 2019</b>
120 Contratos de Prestación de Servicios
39 Contratos de obra
20 Contratos de Suministro
07 Contratos de Compraventa
03 Convenios Interadministrativo
02 Contratos de Arrendamiento
3 Contratos de Seguros
06 Contratos de Interventorías

### Objetivo Específico

Disminuir el número de procesos por reparación directa en contra de la entidad.

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FORMULA</b>	<b>LINEA BASE 2018</b>	<b>META 2019</b>	<b>MEDICION DICIEMBRE</b>	<b>INDICADOR EFICACIA</b>
Número de Procesos por reparación directa en contra de la entidad	Total de Procesos de reparación directa en contra de la entidad	0	14	81%	75%

La labor desplegada por esta dependencia y la entidad en general, está encaminada a desarrollar una prestación de los servicios de alta calidad, de tal manera que se reduzca la probabilidad de que se impetren en nuestra contra este tipo de acciones y por otra parte, atender y ejercer una adecuada defensa en las acciones de reparación directa y durante la vigencia del año 2019 está vinculada aproximadamente a 13 procesos, de tal manera que se busca en lo posible fallos absolutorios y/o en su defecto fallos en derecho que no vulneren o pongan en riesgo el patrimonio de esta empresa; pero en el transcurso de esta vigencia no han dictado fallos.

**PROCESO**

**4.1 SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS**

**SUBPROCESO**

**4.1.1 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS**

**Objetivo General**

Garantizar que la operación y mantenimiento de las redes internas domiciliarias cumplan con las especificaciones técnicas y normativas de manera eficiente y segura.

**Objetivo Específico**

Medir y controlar los niveles de odorizante del GLP de manera que cumpla con los estándares de calidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
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	0%	80%	100%	100%
	Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante.				

A la fecha la empresa no cuenta con el equipo necesario para medir y controlar el nivel de odorizante del gas GLP, este producto es entregado odorizado por ECOPETROL a las empresas

Distribuidoras de gas GLP en el país, emitiendo un certificado o tiquete de medición dinámica para el GLP, describiendo la calidad del producto, uno de los componentes químicos descritos allí es el ETILMERCAPTANO con una cantidad de 15 partículas por moléculas que garantiza la odorización necesaria para que se pueda detectar a través del sentido del olfato y así tener un control más seguro y rápido sobre la atención de emergencias. Así mismo la empresa CHILCO distribuidora de Empresas Pública del Quindío S.A E.S.P, presenta dicho certificado cromatográfico cada vez que realiza el suministro de gas en las plantas de la empresa, garantizando así la entrega de un producto seguro y apto para el control de seguridad de la empresa.

### Objetivo Específico

Brindar un tiempo de reacción técnica menor a 24 horas después de ser reportado un PQR.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de respuesta al servicio técnico	Número total de solicitudes de servicio técnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido	99%	90%	98%	98.4%
	Número total de solicitudes de servicio técnico				

Se recibieron 380 órdenes de servicio y se respondieron en menos de una hora 374 solicitudes de servicio en el año. Se debe tener en cuenta que se cuenta con 2 técnicos activos para realizar todas las actividades operativas de la subgerencia, además se tienen en cuenta todo tipo de solicitudes como instalaciones de redes nuevas que dependen de una programación de acuerdo a la cantidad de actividades a realizar.

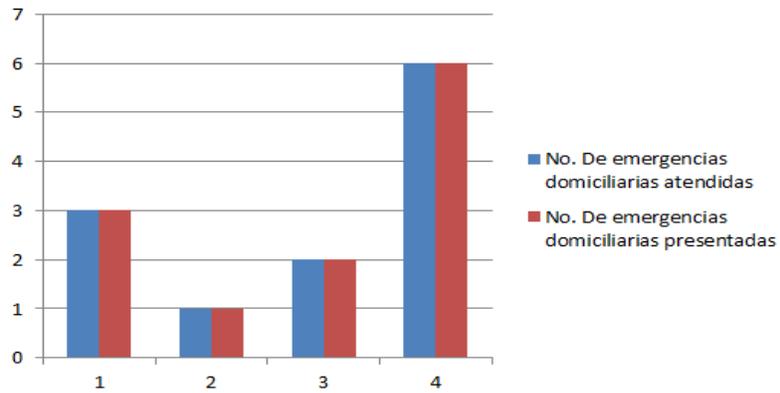
	ENERO	FEBRERO	MARZO	
<b>CORDOBA</b>	15	6	11	
<b>PIJAO</b>	3	3	1	
<b>BUENAVISTA</b>	8	15	7	
<b>GENOVA</b>	8	15	8	
	34	39	27	100
<b>RANGO DEL TIEMPO DE</b>	0	0	1	1
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>CORDOBA</b>	5	2	13	
<b>PIJAO</b>	2	6	4	
<b>BUENAVISTA</b>	8	4	5	
<b>GENOVA</b>	10	6	5	
	25	18	27	73
<b>OT FUERA DEL RANGO DEL TIEMPO DE</b>	1	0	0	1
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>CORDOBA</b>	9	3	17	29
<b>PIJAO</b>	4	6	8	18
<b>BUENAVISTA</b>	5	3	7	15
<b>GENOVA</b>	13	5	13	31
	31	17	45	93
<b>OT FUERA DEL RANGO DEL TIEMPO DE</b>	0	1	1	2
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>CORDOBA</b>	13	21	24	58
<b>PIJAO</b>	3	9	4	16
<b>BUENAVISTA</b>	0	5	3	8
<b>GENOVA</b>	8	17	8	33
	24	51	39	114
<b>OT FUERA DEL RANGO DEL TIEMPO DE</b>	0	1	1	2

### Objetivo Específico

Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Atención de emergencias domiciliarias	$\frac{\text{No. De emergencias domiciliarias atendidas}}{\text{No. De emergencias domiciliarias presentadas}}$	100%	80%	100%	100%

Se atendieron doce emergencias de redes internas con tiempo de respuesta menor a una hora para los eventos de fugas en la red interna o centros de medición, olores a gas o interrupción del servicio.

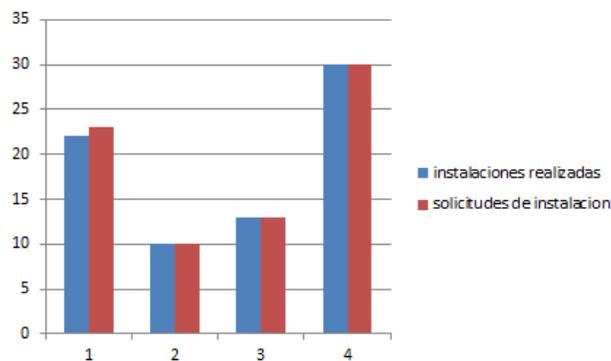


### Objetivo Específico

Brindarles a los usuarios la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Instalación de redes internas	Instalaciones realizadas	85%	75%	100%	98.9%
	Solicitudes de instalación				

Para el año 2019 se realizó una campaña de nuevos usuarios en los cuatro Municipios logrando así una instalación y vinculación de 76 nuevos usuarios de la cordillera en donde Córdoba se realizó el proyecto llamado Guadales de la villa generando mayor concentración de instalación de redes.



**SUBPROCESO**

**4.1.2 ALMACENAMIENTO**

**Objetivo General**

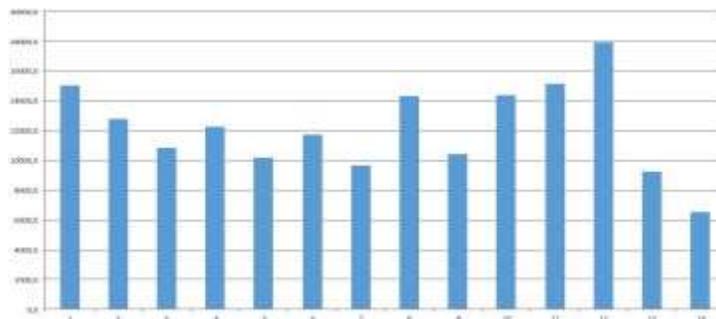
Garantizar la disponibilidad permanente de gas propano a los usuarios del servicio de manera eficiente y segura, cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.

**Objetivo Específico**

Medir el consumo mensual de gas GLP.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los últimos meses	100%	7	179%	100%
	Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques				

Se realizan tanqueos en promedio cada 21 días, logrando un ciclo de llenado de aproximadamente 7 veces la capacidad de los tanques de los 4 municipios para 2019 que corresponde a un consumo de 48.376,95 galones, con 170.621.6 galones de recarga en el año para los 4 Municipios logrando así la disponibilidad permanente del gas en el año. La capacidad de los tanques es de 27.100 galones para para una cobertura total de 3.342 usuarios en el mes de Diciembre.



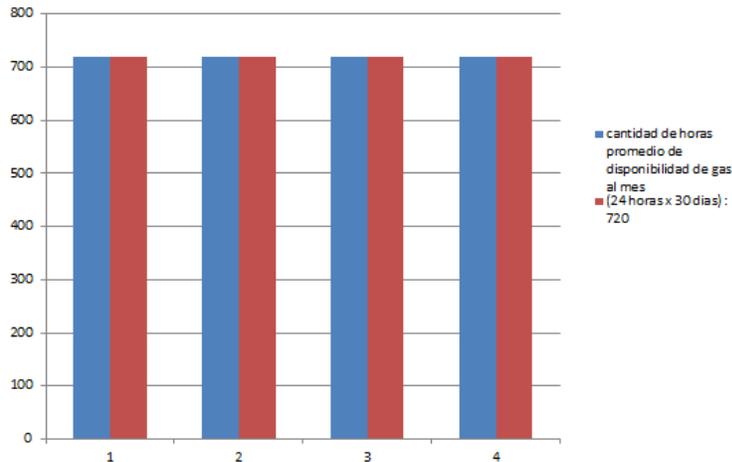
Gráfica: Suministros en galones

### Objetivo Específico

Garantizar disponibilidad de gas para el consumo diario de los usuarios.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Disponibilidad de almacenamiento	Cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	100%	100%	100%	100%

Se garantiza la disponibilidad de gas para el consumo diario realizando el suministro de gas GLP a los 4 Municipios dos veces al mes con un máximo de llenado de 90% y un mínimo de existencia de gas GLP de 20 a 30%, en cada uno de los tanques, logrando así la disponibilidad para las 720 horas de cada mes.



SUBPROCESO

### 4.1.3 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS

#### Objetivo General

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

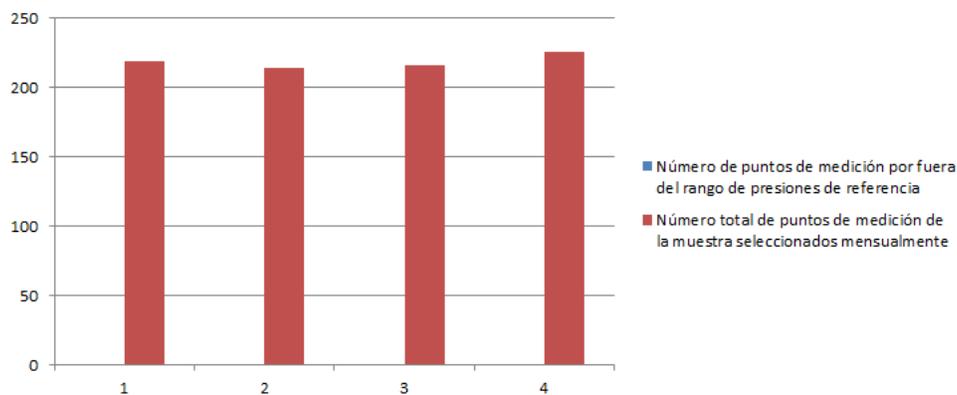
continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.

### Objetivo Específico

Conocer el estado de la presión de las viviendas individuales con el fin de mejorar las condiciones del servicio.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de Presión en Líneas Individuales	Número de puntos de medición por fuera del rango de presiones de referencia	100%	90%	100%	100%
	Número total de puntos de medición de la muestra seleccionados mensualmente				

Según la resolución 100 de 2003 CREG el  $IPLI = (NP - NFR / NP) * 100$  Se realizaron la toma de presión en líneas individuales con un manómetro de baja garantizando la toma dentro de la vivienda con un rango de 23 a 35 mbar tomando 875 tomas con cero presiones por fuera del rango.

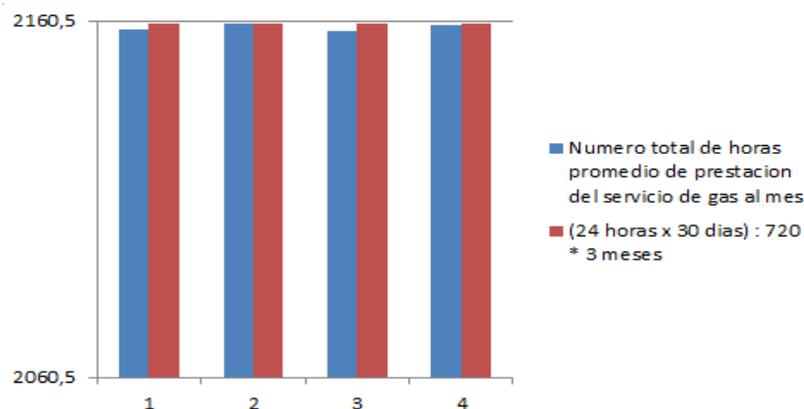


### Objetivo Específico

Garantizar la prestación continua del servicio evitando al máximo interrupciones que afecten a usuario.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes	100%	100%	100%	100%
	(24 horas x 30 días) : 720				

Según la resolución No100 de 2003 CREG Artículo 3 duración equivalente de interrupción del servicio, el valor de referencia es Cero, toda interrupción genera compensación al usuario excepto aquellas originadas por las causales establecidas en los artículos 139, 140 y 141 de la ley 142 de 1994 (mantenimientos preventivos, correctivos o emergencias debidamente notificadas) e interrupciones causadas por conexión de nuevos usuarios DES= SUMATORIA DEL TIEMPO DE DURACION DE LA INTERRUPCION DE TODAS LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO . En el año se presentaron 21 eventos de emergencias en la red externa generando una interrupción del servicio de muy pocos minutos por lo que no se ve afectado el indicador de eficacia.



### Objetivo Específico

Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio	97%	96%	95%	94.7%
	Número de viviendas urbanas				

Primer periodo: En el mes de Enero iniciaron 3.293 usuarios y en el primer trimestre.

Segundo periodo: en el mes de Abril se terminó con 3.305 usuarios.

Tercero periodo: en el mes de Julio Finalizo el mes con 3.320 usuarios.

Cuarto periodo: en el mes de Agosto se finalizó el mes con 3.342 usuarios.

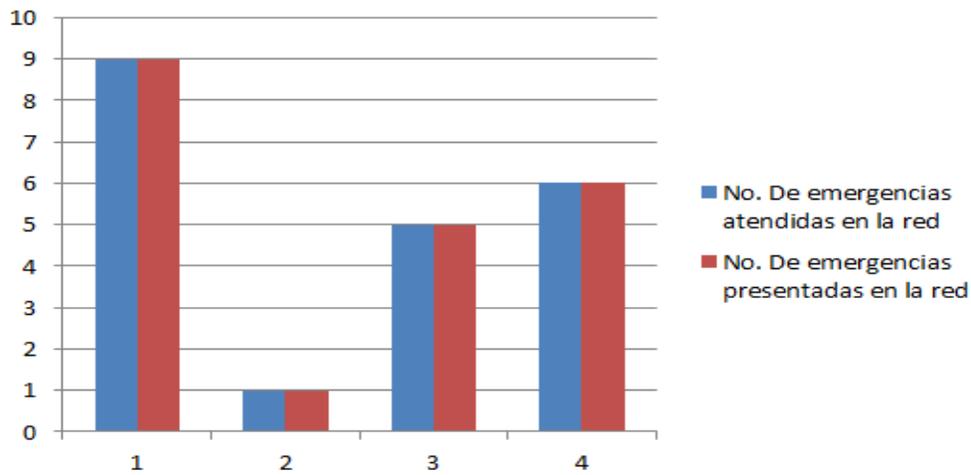
Para un total de 75 instalaciones en el año 2019.

### Objetivo Específico

Atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Atención de emergencias redes externas	No. De emergencias atendidas en la red	100%	100%	100%	100%
	No. De emergencias presentadas en la red				

Se presentaron veintiuna emergencias en el año con una afectación mínima de 60 minutos de 8.640 minutos en el año, cumpliendo así con los tiempos de respuesta mínimo de 1 hora de atención por evento.



## PROCESO

### 5. SUBGERENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

#### SUBPROCESO

##### 5.1. PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (PAP)

###### Objetivo General

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.

###### Objetivo Específico

Reducir el índice de riesgo de calidad del agua.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Calidad del agua (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias	90%	96%	86%	87.2%
	Total de muestras				

Para obtener IRCAs menores a 5 se realizan las siguientes acciones: suministro oportuno de insumos, 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 ensayos de tratabilidad, coordinación con el laboratorio para resolver en tiempo real problemas en planta que se identifiquen en muestreos en las redes. La meta no se alcanzó principalmente por altas concentraciones de aluminio, altas turbiedades y bajos pHs.

#### Objetivo Específico

Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
% pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	M3 agua de agua a la entrada - M3 de agua a la salida	0%	15%	15%	14.6%
	M3 agua a la entrada				

Las pérdidas se deben principalmente a daños en las compuertas de las plantas de Génova, Filandia, Circasia y Montenegro se presentan pérdidas en Quimbaya debida a que aún no se logra mantener la entrada del agua en valores correspondientes a la demanda media.

#### Objetivo Específico

Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de tratamiento de agua potable.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea)	Equipos calibrados	64%	70%	25%	43.3%
	Total de Equipos				

El programa de mantenimiento propuesto se ejecutó en el 4% de las actividades programadas, los equipos faltantes están a la espera de repuestos o de enviarlos a reparación o de mantenimiento preventivo. Se realizó atención de 29 reparaciones y/o mantenimientos no programados. Los sistemas en línea instalados en los sistemas en línea de las plantas de Quimbaya, Génova y Filandia fueron objeto de mantenimiento y calibración dentro del contrato que comprende todo el sistema en línea. Los sistemas en línea de La Tebaida, Circasia y Salento requieren mantenimiento y calibración por parte de una empresa especializada se dará curso cuando se termine el contrato de mantenimiento y calibración mencionado.

### Objetivo Específico

Garantizar la producción de agua potable las 24 horas del día.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad de producción de agua potable	Número de horas de prestación del servicio	97%	99%	95%	96.3%
	Número de horas totales del mes				

Las plantas de potabilización del agua funcionan de manera continua durante 24 horas los 7 días de la semana y algunas de ellas se le realizaron lavado de algunas unidades por bajo caudal en Pijao y La Tebaida.

### Objetivo Específico

Instalar Macromedidores para la medición del agua producida a la entrada y a la salida de la planta.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de macromedidores Instalados	Total de macromedidores instalados	98%	100%	55%	40.8%
	Total macromedidores requeridos				

Los macromedidores instalados en los sistemas en línea de las plantas de Quimbaya, Génova y Filandia son objeto de mantenimiento y calibración dentro del contrato que comprende todo el sistema en línea. Los macromedidores de La Tebaida, Circasia y Salento requieren mantenimiento y calibración por parte de una empresa especializada.

### Objetivo Específico

Número de reclamos Operativos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
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	61.54%	90%	50%	37.5%
	Número total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo				

Están pendientes por optimizar las plantas de Buenavista y Pijao. En la subgerencia de planeación tienen formulados los proyectos para gestión de los recursos.

## SUBPROCESO

### 5.2 ACUEDUCTO

#### Objetivo General

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.

#### Objetivo Específico

Aumentar la Cobertura del servicio de Acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura de acueducto	Total de suscriptores del servicio de acueducto	100%	100%	100%	99.9%
	Número de viviendas urbanas				

Este indicador nos relaciona el número total de suscriptores del servicio frente al número de viviendas urbanas existentes, en este caso durante el año 2019, la medición a diciembre del número de suscriptores fue suministrado por la subgerencia comercial el cual corresponde a 40261 suscriptores frente al número de viviendas 40261.

Obteniendo la siguiente relación  $40261/40261=100.00\%$ , este indicador se encuentra cumpliendo la meta del 100%.

#### Objetivo Específico

Reducir el índice de riesgo de calidad del agua.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Calidad de acueducto (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias	100%	100%	86%	89.7%
	Total de muestras				

El porcentaje de muestras satisfactorias IRCA está por debajo en el mes de diciembre, sin embargo, el indicador de eficacia nos indica que está por debajo en un porcentaje de 1,3% sobre el 100% para cumplir la meta 2019.

### Objetivo Específico

Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad de Servicio de acueducto	Promedio de horas de prestación del servicio	100%	99.8%	98%	99.2%
	24				

El indicador de eficiencia es de 99.2% y la meta en 2019 es de 99.2% estando por debajo de la meta un 0.6% lo cual indica que la meta está muy cerca del cumplimiento.

### Objetivo Específico

Reducir el Índice de pérdidas por suscriptor facturado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de pérdidas por suscriptor facturado	M3 de agua perdidos	100%	70%	1%	0.8%
	Número total de suscriptores				

Para esta medición se toman los datos suministrados por la Subgerencia comercial y los metros cúbicos producidos en plantas, la eficacia está por debajo de lo establecido, esto debido a la presencia de conexiones fraudulentas, usuarios no legalizados y daños presentados en las redes por conexiones erradas.

### Objetivo Específico

Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración	Número de actividades realizadas	44%	100%	88%	42.7%
	Número de actividades programadas				

Durante el año se realizó la calibración de válvulas y la instalación y mantenimiento de hidrantes en los municipios que la empresa opera, sin embargo, debido a la cantidad de daños y suspensiones del servicio de agua por bajos niveles, no fue posible cubrir todas las áreas donde se requiere mantenimientos.

### Objetivo Específico

Reducir el número de reclamos operativos de Acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación operativos de acueducto	Número de actividades realizadas	100%	0,40%	0%	0.034%
	Número de actividades programadas				

En indicador señala una reducción significativa en el número de reclamaciones operativas todo debido a la atención oportuna de la empresa para atender emergencias y solucionar problemas de los usuarios.

### Objetivo Específico

Realizar el mantenimiento de redes Acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Número de reparaciones realizadas	100%	100%	100%	100%
	Número de daños reportados				

Esta información se extrae de los reportes presentados por los diferentes coordinadores de municipios donde se plasma el tipo y la cantidad de daños presentados y atendidos por el personal técnico de la empresa. Todos los reportes de daños registrados, son atendidos por la empresa. Por tal motivo el indicador de eficiencia es del 100%.

### Objetivo Específico

Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	23%	100%	59%	90.1%
	Total de ML de reposición de redes proyectado				

Aunque la meta para el 2019 es del 100% el indicador de eficiencia evidencia un avance del 90.1% lo cual indica que se ha logrado la instalación de las redes proyectadas. El otro 0.9% obedece a algunos proyectos que no alcanzaron a cerrarse en esta vigencia, pero se encuentran en proceso de ejecución y liquidación.

## SUBPROCESO

### 5.3 RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

#### Objetivo General

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.

#### Objetivo Específico

Aumentar la Cobertura del servicio de alcantarillado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura de Alcantarillado	No de Suscriptores de Alcantarillado	100%	99,50%	99%	98.9%
	No total de viviendas Urbanas				

Este indicador relaciona el número total de suscriptores del servicio frente al número de domicilios existentes, en este caso durante el año 2019, la medición a diciembre del número de suscriptores fue suministrado para la subgerencia comercial el cual corresponde a 37.707 suscriptores frente al número de viviendas 38.118

Obteniendo la siguiente relación  $37.707/38.118=98.91\%$ , el motivo es que la empresa no cuenta con la cobertura suficiente para el servicio de alcantarillado en los municipios de Génova y Pijao.

### Objetivo Específico

Reducir La brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	$\frac{\text{Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACi)} - \text{Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALi)}}{\text{Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACi)}} \times 100$	100%	2%	4.33%	4.9%

Teniendo las coberturas nominales de acueducto y alcantarillado se puede generar la diferencia, por tanto, se tiene que la cobertura promedio de acueducto es de 100% y de alcantarillado de 95.65%. Para concluir con un indicador de eficiencia del 4.9% superando la meta del 2%.

### Objetivo Específico

Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	$\frac{\text{ML de reposición de redes ejecutados}}{\text{Total de ML de reposición de redes proyectado}} \times 100$	23%	100%	114%	100%

Para la vigencia 2019, se ejecutaron proyectos con diferentes fuentes de financiación en diferentes municipios del departamento del Quindío. La cantidad proyectada fue de 1675 ml frente a la ejecutada de 1909 metros lineales de redes

principales, obteniendo porcentaje mayor al 100%. Por tanto la meta fue cumplida para la presente vigencia.

### Objetivo Especifico

Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de avance en la Construcción de colectores	ML de colectores construidos	0%	100%	0%	N.A
	Total de ML de colectores proyectados				

Para la presente vigencia 2019 no se tenía contemplado en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos la construcción de colectores. Por consiguiente, no existe información base para su medición

### Objetivo Especifico

Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	0%	65%	0%	N.A
	Número Total de vertimiento				

Para la presente vigencia 2019 no se tenía contemplado en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos el número de vertimientos puntuales a eliminar. Por consiguiente, no existe información base para su medición.

### Objetivo Especifico

Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
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	0%	100%	0%	0%
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista				

Con el fin de mantener la PTAR en las condiciones de cumplimiento establecidos en la resolución 631 de 2015, se debe realizar mantenimiento continuo a las estructuras de la PTAR, sin embargo se han presentado dificultades con el personal de apoyo a dicha laboral, el cual ha sido solicitado en reiteradas oportunidades.

**Objetivo Especifico**

Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el municipio de Salento	Números parámetros cumplidos Salento	0%	100%	0%	0%
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Salento				

Dicha planta de tratamiento se encuentra en un mantenimiento total que permita la extracción total de los lodos de los reactores y hasta tanto dicha labor no culmine no se podrá tener el cumplimiento de la resolución 631 de 2015, para la vigencia 2019 se tiene priorizada dicha labor.

### Objetivo Específico

Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
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%	0%	0%

La Planta de tratamiento del municipio de La Tebaida fue objeto de optimización y desde su puesta en funcionamiento se inició un monitoreo constante que permita la puesta en marcha de dicho sistema, se tienen proyectadas labores adicionales para su puesta en marcha que se espera culminar en la vigencia 2020.

### Objetivo Específico

Numero de reclamos Operativos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación operativos de alcantarillado	Número de reclamaciones operativos	0%	1,5%	0.13%	3.3%
	Número total de suscriptores				

El índice de reclamación operativa para el mes de diciembre fue de 43 y tan solo 3 no se atendieron en los tiempos establecidos, esto por la complejidad para dar solución a estos procesos operativos. También se refleja que el municipio con más solicitudes es Montenegro con 26 solicitudes. El indicador es de 3.3% frente a la meta de 1.5% lo cual indica que se han presentado reducciones en las reclamaciones para el servicio de alcantarillado.

## PROCESO

### 6. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

#### SUBPROCESO

##### 6.1. GESTIÓN DE RECURSOS

#### Objetivo General

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.

#### Objetivo Específico

Realizar mantenimiento a la infraestructura utilizada por la empresa para labores administrativas.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura	Instalaciones con mantenimiento	100%	100%	9%	4.5%
	Total de Instalaciones				

Ajustes respectivos a los dispositivos físicos y electrónicos con el fin de prevenir algunos problemas de funcionamiento que se puedan presentar en el servicio que presta el ascensor, limpieza de cabina y componentes mecánicos.

### Objetivo Específico

Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Vehículos con mantenimiento realizado	94%	100%	75%	75%
	Totalidad de los vehículos automotores				

En referencia a este objetivo, se tiene que el parque automotor de Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. E.S.P. está conformado por los siguientes vehículos con las características que se mencionan para cada caso:

ITEM	VEHÍCULO	PLACA	MODELO	OBSERVACIÓN
1	CHEVROLET LUV 2.2	CLO 143	2002	En funcionamiento en el Área Operativa y Administrativa (Oficina de Gestión de Recursos).

ITEM	VEHÍCULO	PLACA	MODELO	OBSERVACIÓN
2	CHEVROLET DMAX	CLP 283	2009	En funcionamiento en el Área Operativa (Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado).
3	CHEVROLET VAN	KMM 649	2016	En funcionamiento en el Área Operativa (Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional).
4	NISSAN FRONTIER	KMM 494	2015	En funcionamiento en el Área Operativa (Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado).
5	NISSAN NAVARA	KML 782	2013	En funcionamiento en el Área Operativa y Administrativa (Gerencia).
6	KIA SPORTAGE	CLO 839	2016	En funcionamiento en el Área Operativa y Administrativa (Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios).

Durante la vigencia 2019, los vehículos de la entidad han desempeñado diversas funciones cumpliendo la misionalidad necesaria para el buen funcionamiento de Empresas Publicas del Quindío, por lo que fueron sometidos a mantenimientos preventivos y correctivos según fuera el caso, lo cual se puede verificar informe de supervisión con sus respectivas facturas de los mantenimientos de vehículos en el almacén.

### Objetivo Específico

Actualizar la Ley General de Archivo con respecto a la nueva estructura organizacional.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de actualización de la Ley General de Archivo	Procesos y oficinas actualizadas	108%	10%	80%	37.5%

En dicho proceso se continúa con la Marcación de libros en su lomo numérico, marcación de las carpetas y cajas de archivo ubicadas en las estanterías. Se realizaron asesorías en el manejo de tablas de retención entre otros.

De igual manera se realizan capacitaciones de la ley general de archivo a toda la entidad, se continúa con el proceso de Gestión documental, adicionalmente se viene adelantando el proceso de Implementación de MIPG.

Búsqueda de bonos pensionales para certificar a los funcionarios que trabajaron para Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. E.S.P.

## SUBPROCESO

### 6.2. GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

#### Objetivo General

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.

#### Objetivo Específico

Mantener actualizada la información de la página oficial de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Página actualizada	Campos actualizados	81%	50%	43%	43.2%
	Totalidad de campos de la página oficial de la empresa				

De acuerdo a la revisión constante que se le realiza a la página Web de Empresas Públicas del Quindío, se encuentra que está compuesta por un total de 37 campos,

de los cuales se actualiza regularmente la sección de Noticias, en lo que respecta a Boletines de Prensa; otros 11 campos se actualizaron a medida que la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, a través del Área de Gestión de Calidad, así lo ha solicitado, como lo son:

1. Actualización del Link Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
2. Integración plugin de traducción en varios idiomas del componente textual del portal web de E.P.Q.
3. Integración plugin para la ampliación y reducción del tamaño de la fuente de los artículos del portal web de E.P.Q.
4. Datos contacto Empresa.
5. Panel de Acceso Rápido.
6. Habilitación de un componente en el menú principal Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública "Desde este menú es posible acceder a un gran porcentaje de toda la información que se publica en la entidad por parte de cada uno de los procesos que la componen, facilitando la navegación de los visitantes del portal web"
7. Creación de un hipervínculo para que el ciudadano pueda realizar pagos en línea a través de la plataforma de PSE.
8. Servicios al Ciudadano.
9. Actualización del Link del Plan de Acción.
10. Actualización del Link del Plan Anticorrupción.
11. Actualización Link de Noticias

Dentro de página web existe la posibilidad de acceder a un servicio de intranet que le permitiría a los usuarios internos organizar y segmentar toda la información que produzcan y de esta manera se podría interactuar virtualmente con cada uno de los procesos.

### **Objetivo Específico**

Lograr la integración de los sistemas de información que posee la empresa

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de avance de los sistemas de información que posee la empresa	Módulos Integrados	0%	100%	100%	100%
	Totalidad de módulos				

En el momento, Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. cuenta con 2 plataformas de Sistemas de Información (Software), que están sujetas a actualizaciones dependiendo de los requerimientos, cuyos módulos se componen de la siguiente forma:

1. Software IALEPH que maneja los servicios de Acueducto y Alcantarillado, el cual consta de los siguientes módulos:
  - Módulo Sistema Comercial compuesto por: PQR, Facturación, Recaudo, Cartera, Matriculas, Cortes y Suspensiones y Lecturas Manuales.
  - Modulo Sistema de Recursos Físicos compuesto por: Requisiciones, Compras e Inventarios.
  - Modulo Sistema de Recurso Humano compuesto por: Hojas de Vida, Nomina y Provisiones de Servicios.
  - Modulo Sistema Financiero compuesto por: Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, cabe aclarar que el Módulo de Sistema Financiero fue funcional hasta el año 2015 y que todo lo anterior hace parte del servicio de acueducto y alcantarillado "Actualmente está dispuesto para operaciones de consulta de información financiera inferior a 2015".
  
2. Software ARQUITILITIES que maneja el servicio de Gas Domiciliario, el cual consta de los siguientes módulos:
  - Módulo Comercial compuesto por: Facturación, Cartera, Recaudo, PQR, Dispositivos Móviles, Catastro.

- Modulo Financiero compuesto por: Gestión Tesorería, Gestión Contable y Gestión de Presupuesto, los cuales manejan el servicio de Gas Domiciliario.

Cabe aclarar que a las anteriores plataformas se les desarrollo por parte de cada una de los dueños del Software, una interfaz que permite la integración de los módulos en lo que respecta a Nómina, Movimientos de Almacén y Recaudo de Acueducto y Alcantarillado, para tener integridad en la información, y confiabilidad en la generación de reportes.

### Objetivo Específico

Dar cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 (Estrategia de Gobierno digital).

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento requerimientos de gobierno en línea	Requerimientos implementados	63%	100%	38%	37.5%
	Requerimientos solicitados				

De acuerdo a los lineamientos que comprende la Estrategia de Gobierno en digital, 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 general de la Empresa, cabe señalar que para seguir avanzando y poder llegar a cumplir con la totalidad de los requerimientos se hace necesario contar con recursos para su ejecución.

Durante la vigencia 2019 se aplicaron cambios sobre algunos de los componentes visuales del portal web de la entidad, permitiendo una mejor navegabilidad y usabilidad de las páginas que lo componen, también se agregaron componentes de software (plugins) que dan más herramientas a todos los usuarios que hacen uso de los servicios de Empresas Públicas del Quindío.

### Objetivo Específico

Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Mantenimiento software, hardware y redes	Actividades realizadas	100%	100%	100%	100%
	Actividades programadas				

El Área de Sistemas realiza mantenimientos y 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, incluidos los Municipios. Lo anterior con el fin de prevenir posibles daños que puedan generar pérdida de información o afectación del servicio al usuario.

Igualmente, de forma permanente se encuentra atendiendo todas y cada una de las solicitudes que a diario se presentan en las instalaciones de la empresa, brindando en tiempos de respuesta cortos la solución a cada uno de estos, o en su defecto informando al detalle de los inconvenientes presentados a la persona que se encuentra a cargo del bien.

## SUBPROCESO

### 6.3. GESTIÓN TALENTO HUMANO

#### Objetivo General

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.

#### Objetivo Específico

Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y re inducción.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y re inducción	Actividades realizadas  Actividades programadas	100%	100%	100%	69.2%

<b>Inducción a los empleados de EPQ</b>	Dar a conocer a todos los funcionarios el objeto social de la entidad, sus políticas y valores corporativos, misión, visión, objetivos institucionales, con el fin de propiciar ambientes sanos de trabajo, compromiso, sentido de pertenencia y afianzar las buenas relaciones laborales <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION, código: 10500-74.0, la inducción de cada funcionario que se vincula a la entidad se realiza inmediatamente es firmada en el acta de posesión y se le entrega el plan de integridad y se socializan sus funciones así como se le entrega el manual de funciones y esta evidencia reposa en cada expediente de la hoja de vida del servidor público.</i>
<b>Re inducción</b>	Realizar la reinducción a todo el personal del proceso de gestión sistemas de información (direccionamiento estratégico, caracterización del proceso, marca institucional, reglamento interno de trabajo, sistema gestión de calidad, sistema de seguridad y salud en el trabajo). . Esta reinducciones se realizó a los funcionarios de toda la empresa en las instalaciones de la cámara de comercio el día 29 de octubre de 2018 y Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION, código: 10500-74.04</i>

### Objetivo Específico

Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de bienestar social	Actividades ejecutadas	100%	100%	100%	86.7%
	Actividades programadas				

<b>Eucaristía</b>	Se realizó la eucaristía en varias fechas del año 2019 en la entidad.
<b>Día del contador</b>	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
<b>Día del periodista</b>	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
<b>Día internacional de la mujer</b>	Se realizó una feria artesanal y se pasó a todos los puestos de trabajo dando un mensaje de reconocimiento en este día a las mujeres y un detalle. En el mes de marzo
<b>Día de la secretaria</b>	Se realiza un desayuno con un mensaje exaltando la importancia de estas funcionarias.
<b>Día del bacteriólogo</b>	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un mensaje
<b>Día de la madre</b>	Se realizó puesto por puesto a las madres de la empresa en el mes de mayo con un detalle de parte de la entidad.
<b>Día el árbol y del reciclaje</b>	Se realizó mensaje y se publicó alusivo a estos días
<b>Día del funcionario público</b>	Una jornada de capacitación todo el día con almuerzo y con actividades recreativas.
<b>Día del padre</b>	Se realiza reconocimiento a todos los padres en ese día
<b>Día del abogado</b>	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
<b>Día del economista Día del Administrador</b>	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente

<b>Día del ingeniero</b>	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
<b>Día del archivista</b>	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
<b>Día del celador</b>	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
<b>Día del amor y la amistad</b>	Se publicó mensaje alusivo y se decoró la entidad y se realizaron actividades.
<b>Día de la biodiversidad</b>	Se publicó un mensaje alusivo a ese día
<b>Actividad Fiesta de los niños hijos de los funcionarios</b>	Se realiza la fiesta de los niños en el mes de octubre
<b>Actividad Integración Navideña Funcionarios de la Empresa</b>	Se realiza almuerzo de navidad, se le da un detalle de navidad a los funcionarios
<b>Actividad Fiesta de los niños hijos de los funcionarios</b>	Se realiza la fiesta de los niños navideña con un regalo a cada hijo de los funcionarios de la Entidad.
<b>Celebración de Cumpleaños</b>	Se le realiza el reconocimiento del cumple años mediante tarjeta a todos los funcionarios en el día respectivo.

### **Objetivo Específico**

Fomentar y mantener altos niveles de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, contribuyendo a la disminución de las enfermedades laborales y accidentes de trabajo, enmarcado dentro de los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo SST.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Actividades ejecutadas	100%	100%	100%	66.7%
	Actividades programadas				

<b>Brigada de emergencia</b>	Dar conocimientos a cada uno de los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P., de cómo actuar en caso de una emergencia o de una persona que requiera ayuda en primeros auxilios. Por lo que se realizaron dos simulacros en el año y se realizan capacitaciones a los brigadistas de la Empresa . <b>Las evidencias reposan en las carpetas de Capacitaciones 2019</b>
<b>Capacitación COPASST</b>	Fortalecer el comité en el seguimiento de cada proceso puesto que se debe realizar y cumplir con los objetivos pactados. <b>Evidencias en la carpeta de Copasst</b>
<b>Estilo de vida saludable</b>	Se Capacito y concientizo a los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P., en la sana alimentación y los buenos hábitos de la alimentación que desarrollan las personas, evitando el consumo de sustancias como el alcohol, tabaco, drogas ilegales y se realizaron capacitación en pausas activas para prevenir enfermedades osteomusculares de igual manera se realizó exámenes médicos periódicos a todos los funcionarios acompañado de jornadas de masajes anti estrés. <b>Las evidencias reposan en la carpeta plan de Capacitaciones 2019</b>
<b>Riesgos laborales</b>	Se realizó capacitación para dar a conocer los riesgos laborales que están latentes en la entidad dándole preferencia a la accidentalidad que puede ocurrir en los diferentes frentes de trabajo, se les da a conocer los deberes y derechos que tienen todos los trabajadores afiliados a la A.R.L. Positiva. <b>Las evidencias reposan en las carpeta plan de Capacitaciones 2019</b>
<b>Sistema de vigilancia epidemiológica</b>	Teniendo el estudio de los puestos de trabajo se planea para la vigencia 2020 comenzar a suplir dichas necesidades, revisando las más urgentes.
<b>Riesgo psicosocial</b>	Se fomentó en cada funcionario el buen comportamiento en la parte laboral y la personal para general el buen compañerismo en la entidad, se realizaron capacitaciones de trabajo en equipo, inteligencia emocional y manejo de estrés también se realizó la encuesta de clima laboral buscando medir la satisfacción del

	cliente interno <b>Las evidencias reposan en las carpetas del plan de Capacitaciones 2019</b>
<b>Capacitación de Riesgo vial</b>	Se realizaron capacitaciones para evitar o generar conciencia en el uso de las motocicletas o vehículos a los funcionarios de la Entidad <b>Las evidencias reposan en la carpeta de capacitaciones 2019</b>

### Objetivo Específico

Verificar, valorar y calificar el desempeño laboral de los trabajadores y su aporte al logro de las metas institucionales y la generación de valor agregado en la ejecución de sus actividades.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral	Seguimientos al desempeño realizados	100%	100%	0%	N.A
	Seguimientos programados				

No aplica para la empresa según la ley La Ley 909 de 2004, artículos del 38 al 40, Dado que Empresas Publicas del Quindío tiene dentro de su planta de empleados únicamente a trabajadores oficiales y trabajadores de libre nombramiento y remoción.

### Objetivo Específico

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades Desarrolladas	100%	100%	100%	66.7%
	Actividades programadas				

Se le dio cumplimiento en un 66.7% en el plan de capacitaciones de la entidad buscando fortalecer a los funcionarios de la entidad.

### Objetivo Específico

Ejecutar el programa de incentivos laborales.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Incentivos Entregados	100%	100%	100%	87.8%
	Incentivos Establecidos por la entidad				

Convención colectiva de trabajadores sindicalizados	Se ejecutó el programa de incentivos laborales. Las evidencias reposan en el expediente <i>SINDICATO DE TRABAJADORES SINTRAESAQUIN S.A.E.S.P.</i> Código: 10500-92,05
---	---

### Objetivo Específico

Implementar acciones que permitan el mejoramiento del clima organizacional de la entidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Acciones implementadas	100%	100%	67%	73.3%
	Acciones programadas				

Riesgo psicosocial	Se fomentó en cada funcionario el buen comportamiento en la parte laboral y la personal para general el buen compañerismo en la entidad por medio
--------------------	---

	de las capacitaciones realizadas que buscan generar conciencia y buen clima laboral. <b>Las evidencias reposan en las carpetas de Capacitaciones 2019.</b>
--	--

## SUBPROCESO

### 6.4. GESTIÓN FINANCIERA

#### Objetivo General

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.

#### Objetivo Específico

Aumentar la utilidad operacional de la empresa en términos de flujo de efectivo.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos+ depreciaciones + amortizaciones (en miles)	90.6%	\$ 2.000.000	129%	100%

#### Objetivo Específico

Aumentar el índice de liquidez.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de liquidez	Activo corriente	100%	1,3500	73%	87.1%
	Pasivo corriente				

### Objetivo Específico

Reducir el endeudamiento total de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Endeudamiento total	Pasivo total	97%	24%	21%	25.3%
	Activo total				

## PROCESO

### 7. SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION Y ATENCIÓN AL CLIENTE

#### SUBPROCESO

#### 7.1. COMERCIALIZACION Y ATENCION AL CLIENTE

#### Objetivo General

Garantizar que la venta, medición, facturación, gestión de cartera, el control de pérdidas comerciales y la atención al cliente relacionado 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.

#### Objetivo Específico

Aumentar la eficiencia del recaudo de los servicios que presta la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia del Recaudo para el Servicio de Acueducto	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	100%	100%	99%	96.4%
	Venta de bienes y servicios				

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia del Recaudo para el servicio Alcantarillado	Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	99.62%	100%	100%	98.4%
	Venta de bienes y servicios				

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	100%	100%	0%	74.9%
	Venta de bienes y servicios				

Durante el periodo Enero - Diciembre de 2019, se ha logrado mantener niveles de eficiencia en el recaudo de los servicios de acueducto y alcantarillado que presta

la empresa, por encima del 90%, buscando 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 desarrolle de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización y el indicador Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas obtuvo un porcentaje de 74.9% de eficiencia debido a q en el último trimestre no se hizo la medición.

La eficiencia en el recaudo, durante el periodo Enero - Diciembre, alcanzó el 96.4% en acueducto, el 98.4% en alcantarillado y el 74.9% en GLP, lo cual obedece a estrategias de cobro, fomentando en los usuarios la cultura del pago oportuno, ejerciendo además mecanismos de recuperación de cartera tales como las suspensión, el corte y el cobro persuasivo.

El proceso necesita ser fortalecido con personal operativo que permita la realización continua de actividades de campo, toda vez que el personal de planta no cuenta con disponibilidad para el desarrollo permanente de acciones que movilicen el recaudo de manera más efectiva.

### Objetivo Específico

Aumentar el índice de suscriptores nuevos de los tres servicios que presta la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	100%	100%	21%	12.1%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto				

A diciembre de 2018, la empresa contaba con 38.828 suscriptores y a la vigencia 2019 la entidad cuenta con 40.261 de cumplimiento en legalización de suscriptores, frente a la meta de nuevos suscriptores para la vigencia (1.433 nuevos suscriptores).

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	100%	100%	20%	13.9%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado				

A diciembre de 2018, la empresa contaba con 36.420. Suscriptores de alcantarillado, incrementándose en la vigencia 2019 teníamos 37.701 para un incremento de 1.281 usuarios.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de gas	Número de suscriptores nuevos de gas	20.14%	100%	3.30%	4.1%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de gas				

Frente al servicio domiciliario de Gas Licuado de Petróleo GPL, durante el periodo Enero a Diciembre de 2019, se realizó matrícula y facturación a 80 nuevos suscriptores en los cuatro municipios donde la entidad presta el servicio (Córdoba, Génova, Pijao y Buenavista), representando un porcentaje del 4.1. Sobre las 421 viviendas urbanas.

Este indicador se ha visto afectado por la no incorporación de recursos significativos para ampliación de suscriptores (redes internas y acometidas), por lo que la ampliación de cobertura depende en gran medida de la demanda financiada por el suscriptor.

### Objetivo Específico

Reducir el índice de agua consumida por usuario facturado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
ICUFI (índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto)	M3 consumidos	100%	190%	11.78	54.4%
	No suscriptores de acueducto				

Durante el periodo Enero a Diciembre de 2019, el total de m3 facturados es 6.156.014, los cuales, al ser relacionados con el número de suscriptores obtenidos a diciembre de 2019, de 40.261, generan un consumo promedio en el periodo enero - diciembre de 152,90 m3/suscriptor/periodo, para un consumo aproximado de 11,4 m3/suscriptor/mes.

### Objetivo Específico

Aumentar el índice de Suscriptores con pago oportuno.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de Suscriptores con pago oportuno	No. De usuarios con pago oportuno	93%	100%	89%	89.46%
	No. De Suscriptores facturados				

Para el periodo facturado 2019, recaudado en Diciembre de 2019, se determina que el índice de usuarios con pago oportuno (FACTURA o ABONO) es del 89.46%, lo que indica que un promedio de 4.822 usuarios se encuentran caracterizados para este periodo, dentro de la cartera morosa igual o superior a 2 meses y el resto de usuarios dentro de la cartera corriente o son usuarios que realizan algún pago a su deuda dentro del periodo, conscientes de la cultura del pago oportuno por la calidad en la prestación del servicio.

El comportamiento del recaudo se ha visto afectado en el pago oportuno de los suscriptores por el aumento de costos y tarifas en los municipios de Circasia, Quimbaya, La Tebaida y Montenegro; así mismo por el ajuste en la realización de suspensiones y cortes, para garantizar el debido proceso de acuerdo con lo establecido en la normativa y jurisprudencia vigente (notificación previa a la suspensión o el corte del servicio). La Subgerencia presenta déficit de personal para la realización de actuaciones operativas asociadas a suspensiones, cortes y gestiones de cobro.

### Objetivo Específico

Aumentar el porcentaje de cartera recuperada.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada	28%	80%	14%	56%
	Total cartera				

Frente a la eficiencia de la recuperación de la cartera, a Diciembre de 2019, se observa un porcentaje de aumento de la cartera vencida con relación al periodo 2015 (año base), del 56%. Debido a que la falta de cultura de pago que tienen los usuarios no permite que se reflejen las gestiones para la disminución de la cartera.

Las actuaciones asociadas a comunicación de cobro persuasivo, notificaciones de suspensiones y cortes, así como la realización de suspensiones y cortes se han visto afectadas por la falta de disponibilidad de personal operativo o contratista, que las desarrolle, toda vez que el personal disponible escasamente alcanza a soportar

las actuaciones requeridas para mantener el proceso de facturación (lectura, entrega de facturación y crítica).

### Objetivo Específico

Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los tres servicios que presta la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de acueducto	Número de reclamaciones comerciales	100%	1%	0%	0.3%
	Número total de suscriptores acueducto				

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de Alcantarillado	Número de reclamaciones comerciales	0%	1%	0%	0.0%
	Número total de suscriptores alcantarillado				

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de gas	Número de reclamaciones comerciales	100%	1%	0%	0.0%
	Número total de suscriptores gas				

El personal del proceso se ha orientado a la recepción, trámite y respuesta oportuna de las PQR's.,

Lo cual ha permitido el cumplimiento de la meta fijada por el indicador por debajo del 1% que era la meta establecida.

### Objetivo Específico

Reducir el índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos o problemas de micro medición.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de agua no contabilizada	Volumen de agua producida- volumen de agua facturada	0%	31%	35%	100%
	Volumen de agua producida				

El agua producida fue objeto de reporte por parte de la Subgerencia Operativa, a partir del agua enviada a la red de distribución aproximadamente 9.051.786.71 m3).

La información reportada desde el sistema de facturación, con respecto a agua facturada corresponde a un acumulado de 6.156.014 m3 para periodo enero - diciembre de 2019.

A partir del proceso de pérdidas técnicas y comerciales se trabaja en la depuración de la base de datos y la optimización del proceso de medición, lecturas y crítica con el fin de mejorar la calidad de la información de la Empresa. Se requiere fortalecer el proceso con personal operativo para realización de trabajo de campo.

### Objetivo Específico

Aumentar el índice de micro medición Nominal de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de micro medición nominal de la empresa	Número total de micro medidores instalados	100%	31%	99%	99.8%
	Número total de suscriptores				

Durante el periodo Enero a Diciembre de 2019 se logró aumentar el número de medidores instalados en 1.200 medidores, lo que corresponde al 2.9% de los suscriptores a diciembre de 2019.

Se ha venido depurando la base comercial de catastro de medidores, en la cual se reporta el estado de 40.004 medidores que aparecen instalados.

### Objetivo Específico

Aumentar el índice de micro medición real de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de micro medición real de la empresa	Número total de micro medidores funcionando	86%	95%	76%	83%
	Número total de micro medidores instalados				

En catastro de medidores disponible en base comercial, a Diciembre de 2019, se identifican 40.004 medidores instalados, de los cuales, se reporta el siguiente estado:

Medidores funcionando (30.270), Frenado con consumo (6.077), Frenado sin consumo (2.089), Al revés con consumo (329), Al revés sin consumo (12).

La Entidad se encuentra en proceso continuo de depuración de base de datos, con el fin de mejorar la calidad de la información disponible. Esta actividad se encuentra limitada por la falta de disponibilidad de personal operativo para realización de visitas técnicas de control y seguimiento.

### Objetivo Específico

Atender oportunamente todas las reclamaciones comerciales recibidas por la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de atención de reclamaciones	Número solicitudes atendidas dentro de los términos estipulados	100%	98%	100%	100%
	Número total de solicitudes recibidas				

La totalidad de las PQR comerciales recibidas han sido atendidas dentro de los términos estipulados de respuesta. Cuando es requerido por necesidad técnica o probatoria, se han realizado las prórrogas establecidas en la ley.

### Objetivo Específico

Disminuir el número de facturas que se deben expedir por reclamación del usuario.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Indicador de Exactitud en el cobro de los tres servicios	Número de reexpedición de facturas generadas en el año	0%	3%	0%	0%
	Número total de documentos de cobro anual.				

El indicador para el curso de la vigencia 2019 da como respuesta un porcentaje de error del 0% en la inexactitud del cobro efectivo de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas, toda vez que se han generado 207 reexpediciones de facturas por Notas Crédito en errores de factura, PQR'S y atenciones al usuario.

### Objetivo Específico

Reducir el número de críticas por errores de lectura.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2018	META 2019	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de críticas por errores de lectura	0 %	4%	1%	4.2%
	Total de lecturas				

El porcentaje de crítica por errores de lectura o desviación significativa, está representado en un 4.2%, para el periodo Enero - Diciembre de 2019, respecto de los servicios de Acueducto y Gas GLP, por causales atribuibles a las variables de micro medición relacionadas en ese indicador.

El cumplimiento de este indicador se encuentra comprometido, toda vez que no se cuenta con el personal (operario - lector) requerido para el mejoramiento de las actuaciones asociadas al proceso de facturación, de manera que sea posible reducir significativamente los riesgos de error.

Revisó y aprobó: Darnelly Toro Jiménez-Subgerente de Planeación Mejoramiento Institucional

Elaboró: Victoria Eugenia Hurtado Palacio-Profesional Universitario-Planeación