



INFORME DE GESTIÓN

2018

GERENTE

JAMES PADILLA GARCÍA

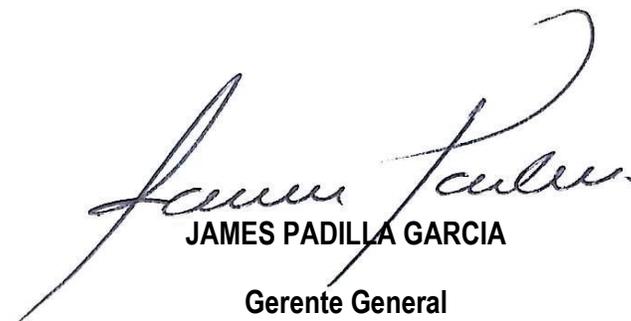
PRESENTACIÓN

Este Informe de Gestión se presenta gracias al apoyo materializado en el trabajo dedicado de funcionarios de la empresa, los contratistas, las administraciones municipales y los usuarios que son nuestra razón de ser. Ellos que permiten una empresa sólida y activa dispuesta a dar lo mejor de su talento humano para generar transformaciones positivas en la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas.

La vigencia 2018 fue un año de implementaciones y avances para Empresas Públicas del Quindío E.P.Q S.A E.S.P, entre ellos la puesta en marcha de la nueva estructura tarifaria que permitirá mejorar la prestación de servicios apuntando a 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 688 de 2014 y 735 de 2015. Así como, la aprobación de los nuevos planes de saneamiento y manejo de vertimientos para el siguiente decenio por la autoridad ambiental.

Todas estas realizaciones recogidas en el Informe de Gestión 2018 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 energía 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

James Padilla García.	Gerente General.
Gloria Inés Gutiérrez Botero.	Asesora de Gerencia.
Simón Eduardo Acosta Ospina.	Secretaría General.
Alba Lucía Rodríguez Sierra.	Jefe Oficina Asesora Control Interno.
Lina Marcela Grisales Gómez.	Subgerente Administrativa y Financiera.
Darnelly Toro Jimenez.	Subgerente Acueducto y Alcantarillado.
Sandra Milena Manrique Solarte.	Subgerente Gas y Nuevos Negocios.
Blanca Rocío Zuleta Gaviria.	Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente.
Tatiana Uribe Londoño.	Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional.
Julio Ernesto Ospina.	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 2018.....	9
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
✓ Campaña Educativa “El Agua es Vida Cuídala” obra de títeres lúdica acciones donde se dé a conocer el Uso, eficiente y ahorro del agua.....	35
3.1.2 Planeación Técnica Y Ambiental.....	45
3.1.3 Laboratorio De Ensayo De Calidad De Agua.....	54
3.1.4 Gestión de Calidad.....	61
3.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	65
3.2.1 OFICINA DE COMUNICACIONES.....	65
3.2.2 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO.....	71
3.2.3 OFICINA CONTROL INTERNO.....	73
3.2.4 SECRETARIA GENERAL.....	77
4.1 SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS.....	80
4.1.1 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS.....	80
4.1.2 ALMACENAMIENTO.....	84
4.1.3 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS.....	86
5. SUBGERENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....	90
5.1. PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (PAP).....	90
5.2 ACUEDUCTO.....	93



5.3 RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	98
6. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA.....	105
6.1. GESTIÓN DE RECURSOS.....	105
6.2. GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	110
6.3. GESTIÓN TALENTO HUMANO	113
6.4. GESTIÓN FINANCIERA.....	120
7. SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	122
7.1. COMERCIALIZACION Y ATENCION AL CLIENTE	122



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

PROCESOS	Tener procesos estandarizados y eficaces con buen soporte tecnológico y de infraestructura que garanticen el cumplimiento de la propuesta de valor.
CLIENTES	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.
FINANCIERO	Tener una organización sólida económicamente que genere valor de manera sostenible.
APRENDIZAJE Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	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.

RAZÓN SOCIAL	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P.
SIGLA	EPQ S.A. E.S.P.
TIPO DE SOCIEDAD	SOCIEDAD ANÓNIMA-DE CARÁCTER PÚBLICO
REPRESENTANTE LEGAL	JAMES PADILLA GARCIA
FECHA DE CONSTITUCIÓN	26 DE ABRIL DE 1989
INICIO DE OPERACIONES	26 DE ABRIL DE 1989
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y GAS DOMICILIARIO POR REDES – GLP
MUNICIPIOS ATENDIDOS	FILANDIA, SALENTO, MONTENEGRO, LA TEBAIDA, CIRCASIA, GENOVA, BUENAVISTA, PIJAO, QUIMBAYA Y CORDOBA
RUPS	201643330346309 APROBADO EL 20/10/2016

2.2 TARIFAS ACTUALES DICIEMBRE DE 2018

INFORMACION FACTURACION PERIODO DICIEMBRE 2018												
Municipio	PERIODO	ACUEDUCTO						ALCANTARILLADO				
			CMA	CC	CMO	CMI	CMT	CMA	CV	CMO	CMI	CMT
Buenavista	201811	111	5.969,90	1.692,81	274,41	1.410,11	8,29	4.361,81	1.147,87	179,87	856,20	111,80
Buenavista Rural	201811		5.969,90	1.692,81	274,41	1.410,11	8,29	4.361,81	1.147,87	179,87	856,20	111,80
Circasia	201811	190	6.155,54	2.347,74	1.562,96	777,15	7,63	3.865,52	1.760,33	371,92	1.279,12	109,29
Filandia	201811	272	5.973,72	1.451,63	272,76	1.170,60	8,27	4.361,39	742,49	199,14	470,51	72,84
Génova	201811	302	5.969,13	1.378,42	275,82	1.094,33	8,27	4.358,53	672,14	198,82	367,11	106,20
La Tebaida	201811	401	6.208,52	1.304,90	774,62	525,17	5,11	3.901,12	1.131,46	311,27	724,67	95,52
Montenegro	201811	470	6.212,82	1.644,78	782,73	857,61	4,44	3.904,90	1.776,32	286,55	1.398,01	91,76
Pijao 1	201811	548	9.324,86					4.662,44				
Pijao 2	201811	548	12.096,07					5.376,02				
Pijao 3	201811	548	16.246,90					5.482,95				
Pijao 4	201811	548	16.318,19					8.159,09				
Pijao 5	201811	548	16.318,19					8.159,09				
Pijao 6	201811	548	16.318,19					8.159,09				
Pijao 7	201811	548	16.318,19					8.159,09				
Pijao 8	201811	548	16.318,19					8.159,09				
Pueblo Tapao	201811	471	6.212,82	1.644,78	782,73	857,61	4,44	3.904,90	1.776,32	286,55	1.398,01	91,76
Quimbaya	201811	594	6.183,64	1.154,31	666,08	482,40	5,83	3.888,69	1.734,64	283,16	1.379,36	72,12
Salento	201811	690	5.970,83	1.724,12	170,34	1.548,08	5,69	4.539,98	822,40	199,43	547,47	75,50

2.3 TARIFAS A APLICAR A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2019, SEGÚN ACUERDO NO. 014 DEL 06 DE DICIEMBRE DE 2018, APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ENTIDAD

APS	SERVICIO	CARGO	ACTUAL	NUEVA	DIFFERENCIA	VAR %
Filandia	ACUEDUCTO	C. Fijo (\$/susc)	5.973,72	6.223,15	249	4%
		C. Consumo (\$/m3)	1.451,63	1.286,84	-165	-11%
	ALCANTARILLADO	C. Fijo (\$/susc)	4.361,39	3.915,55	-446	-10%
		C. Vertimiento (\$/m3)	742,49	916,79	174	23%
		CP (m3)		12		
		Fact Acu	\$ 23.393,28	\$ 21.665,23	-7%	
		Fact Alc	\$ 13.271,27	\$ 14.917,03	12%	
		TOTAL	\$ 36.664,55	\$ 36.582,26	0%	

APS	SERVICIO	CARGO	ACTUAL	NUEVA	DIF
Génova	ACUEDUCTO	C. Fijo (\$/susc)	5969,13	6223,15	
		C. Consumo (\$/m3)	1387,42	898,88	-
	ALCANTARILLADO	C. Fijo (\$/susc)	4358,53	3915,55	-
		C. Vertimiento (\$/m3)	672,14	572,58	-
		CP (m3)		12	
		Fact Acu	\$ 22.618,17	\$ 17.009,71	
		Fact Alc	\$ 12.424,21	\$ 10.786,51	
		TOTAL	\$ 35.042,38	\$ 27.796,22	

APS	SERVICIO	CARGO	ACTUAL	NUEVA	DIFERENCIA	VAR %
Pijao	ACUEDUCTO	C. Fijo (\$/susc)		6.223,15		
		C. Consumo (\$/m3)		845,49		
	ALCANTARILLADO	C. Fijo (\$/susc)		3.915,55		
		C. Vertimiento (\$/m3)		457,54		
		CP (m3)		12		
		Fact Acu	\$ 16.318,91	\$ 16.369,03	0%	
		Fact Alc	\$ 8.159,09	\$ 9.406,03	15%	
		TOTAL	24478	25775	5%	

APS	SERVICIO	CARGO	ACTUAL	NUEVA	DIFERENCIA
Salento	ACUEDUCTO	C. Fijo (\$/susc)	5.970,83	6.223,15	
		C. Consumo (\$/m3)	1.724,12	1.550,95	-
	ALCANTARILLADO	C. Fijo (\$/susc)	4.539,98	3.915,55	-
		C. Vertimiento (\$/m3)	822,40	1.014,10	
		CP (m3)		12	
		Fact Acu	\$ 26.660,27	24834,6	
		Fact Alc	\$ 14.408,78	16084,8	
		TOTAL	41069,05	40919,30	

2.4 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Subsidios Acueducto

MUNICIPIO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3
BUENAVISTA	70%	40%	15%
CIRCASIA	26.62%	12.19%	0
FILANDIA	45%	30%	5%
GENOVA	65%	32%	0
LA TEBAIDA	26%	22,50%	5%
MONTENEGRO	35%	25%	0
PIJAO	70%	40%	15%
QUIMBAYA	23%	11%	0
SALENTO	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%

Subsidios Alcantarillado

MUNICIPIO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3
BUENAVISTA	70%	40%	15%
CIRCASIA	26.84%	12.19%	0
FILANDIA	45%	30%	5%
GENOVA	65%	32%	0
LA TEBAIDA	26%	22,50%	5%
MONTENEGRO	50%	40%	0
PIJAO	70%	40%	15%
QUIMBAYA	23%	11%	0
SALENTO	60%	30%	15%

Contribuciones Alcantarillado

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	AUCERDO
BUENAVISTA	Acuerdo 012 de 2016
CIRCASIA	Acuerdo 026 de 2012
FILANDIA	Acuerdo 025 de 2017
GENOVA	Acuerdo 017 de 2016
LA TEBAIDA	Acuerdo 022 de 2016
MONTENEGRO	Acuerdo 019 de 2016
PIJAO	Acuerdo 008 de 2016
QUIMBAYA	Acuerdo 030 de 2017
SALENTO	Acuerdo 011 de 2015

2.5 ÍNDICE DE RIESGO CALIDAD DEL AGUA (IRCA)

	DEPARTAMENTO DEL QUINDIO
	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P
	PROMEDIO IRCA
EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ S.A (E.S.P)	DE 2018

MUNICIPIO	enero	febrero	marzo	abril	mayo	juni	Juli	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	PROMEDIO 2018
BUENAVISTA	0,00	0,00	0,00	2,09	0,00	0,00	1,87	0,00	0,00	1,86	0,00	0,00	0,49
CIRCASIA	1,46	0,63	0,39	0,84	1,93	0,26	1,04	1,04	0,00	0,00	0,00	0,42	0,67
FILANDIA	0,42	0,42	0,00	0,21	6,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,79	0,86
GENOVA	1,25	0,42	0,56	0,00	4,18	0,00	0,42	0,00	6,25	6,27	2,78	7,92	2,50
LA TEBAIDA	0,00	2,29	1,44	1,09	0,17	0,69	1,87	0,52	0,00	0,00	1,21	8,79	1,51
MONTENEGRO	1,25	0,10	0,39	1,41	1,56	0,99	1,55	0,61	1,56	1,05	0,00	1,67	1,01
PIJAO	0,00	2,08	0,00	6,26	4,17	0,00	0,00	0,00	1,67	8,37	11,11	0,00	2,81
QUIMBAYA	1,51	1,51	0,21	0,57	0,00	0,83	2,19	0,00	2,09	0,00	1,67	0,74	0,94
SALENTO	6,67	0,42	2,78	2,08	0,00	0,00	5,21	0,00	0,00	5,58	0,00	2,78	2,13

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 2015	META 2018	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 2018 la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, como eje transversal ha logrado la articulación de todos los procesos estratégicos, misionales, de soporte, control y evaluación. Lo que permite mostrar resultados de seguimiento y control del Plan Estratégico, gestión de proyectos, actualización de los planes de saneamiento y manejo de

vertimientos, actualización del régimen tarifario, actualización de procesos y procedimientos institucionales.

De igual manera, desde la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional se realizaron 4 seguimientos a los 107 indicadores propuestos en el Plan Estratégico de la entidad durante la vigencia 2018, a través de 4 seguimientos trimestrales al Plan de Acción proyectado para la vigencia y un seguimiento anual al final del año, con el cual se logró consolidar la eficacia en la ejecución del Plan Estratégico. Asimismo, derivado de los resultados de las 4 evaluaciones se realizará un trabajo integral con cada proceso, de la mano de la Oficina Asesora de Control Interno, para la elaboración de los respectivos planes de mejoramiento y dar un mayor impulso a las metas más rezagadas. Con esto, se busca el fortalecimiento de los procesos de planeación estratégica al interior de la empresa, generando un mayor impacto en la prestación de los servicios y garantizando procesos de mejora continua, tanto a nivel misional, como administrativo.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de actividades de Seguimiento de la estructura tarifaria	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	12	12	12	100%

Durante el año 2018 de forma mensual se revisó, actualizó y recolectó la información necesaria para la aplicación de la metodología tarifaria de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas y se elaboró el cálculo de la misma de manera coordinada con el área comercial.

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.

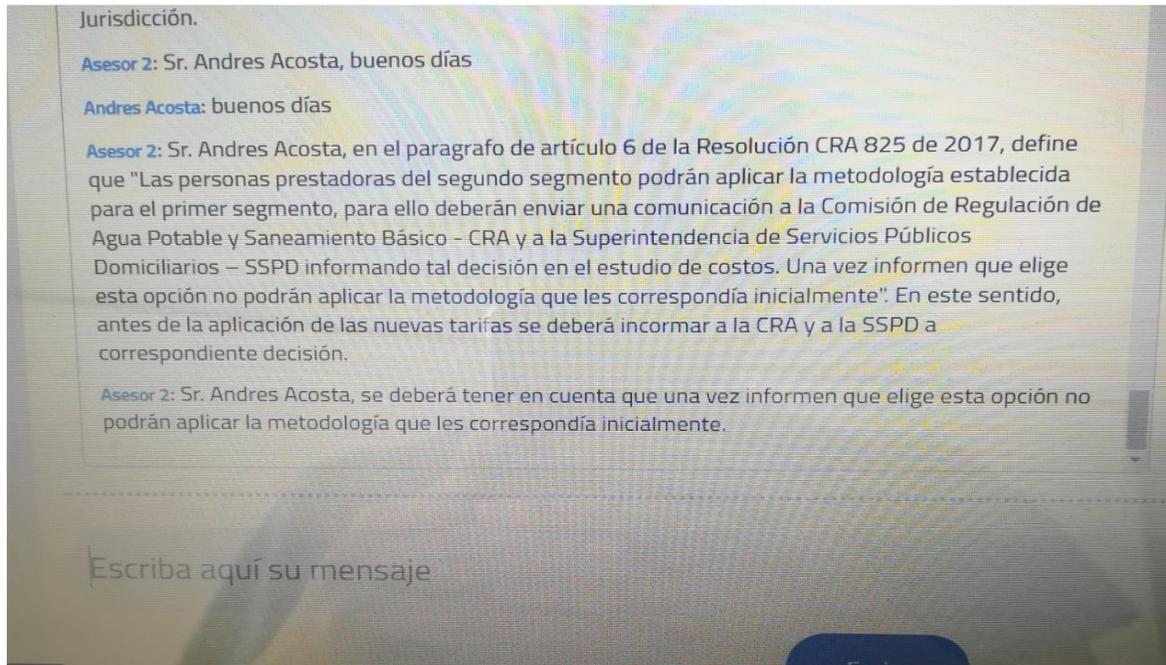


NUEVO MARCO TARIFARIO DE ACUERDO A LAS RESOLUCIONES CRA 688 DE 2014 Y 735 DE 2015

Durante el año 2018, en cumplimiento del contrato de consultoría No 001 de 2015 celebrado entre la Empresa Sanitaria del Quindío “ESAQUIN S.A E.S.P”, hoy Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P., y ESTRATEGIA ECONOMICA CONSULTORES SAS cuyo objeto es “La elaboración del estudio de costos y tarifas para los servicios de Acueducto y Alcantarillado prestados en los municipios de Circasia, Salento, Filandia, Quimbaya, Montenegro, La Tebaida, Pijao, Buenavista y Génova, atendidos por la empresa y considerando lo dispuesto por la Resolución CRA 688 de 2014 que establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado con más de 5000 suscriptores en el área urbana”, se relacionan las actuaciones realizadas durante la vigencia 2018.

El 11 de enero se llevó a cabo en las instalaciones de EPQ reunión de planificación para la elaboración de los estudios de costos para los 5 municipios con menos de 5.000 suscriptores, donde se acordó:

- **Por parte del Consultor:**
 1. Verificar que no exista plazo para enviar carta de utilización de la metodología del primer segmento de la Resolución CRA 825 de 2017
 2. Hacer modelación del primer segmento
 3. Hacer solicitud de información para remitir a EPQ
- **Por parte de EPQ SA ESP:**
 1. Información de Sueldos, salarios y contribuciones efectivas 2016
 2. Plan de obras e Inversiones
 3. Enviar estados financieros reportados a SUI 2016
 4. Facturas de energía 2016
 5. Facturas de insumos químicos y contratos de suministro 2016
 6. Consumos de insumos químicos plantas 5 municipios
 7. Facturas de la CRQ 2016 de TU y TR
 8. Costos de personal, costos de operación y mantenimiento y costos de insumos químicos de las PTARs de Buenavista y Salento y cuentas contables donde aparecen esos costos.
- Se le preguntó a la CRA si existía un plazo para informarles el segmento que se iba a aplicar, respondiendo lo siguiente:



- A su vez EPQ preguntó a la CRA si se podía dar aplicación a la metodología del segundo segmento de la Resolución 688 para Buenavista, Filandia, Génova, Salento y Pijao, respondiendo el 5 de febrero de 2018 que debían dar aplicación a la metodología de la Resolución CRA 825, dado que a diciembre de 2013 en estos municipios se tenían menos de 5.000 suscriptores
- Se desarrolló videoconferencia con las áreas técnicas y contables de la empresa el 2 de febrero para aclarar la información que se requiere para elaborar los estudios.
- A su vez el 2 de febrero se envió a la empresa la solicitud de información oficial.
- El 12 de marzo se envió correo a Subgerencia de Planeación señalando: *"Agradezco su apoyo, remitiendo por lo menos con la información contable para avanzar en el ejercicio de cálculo de los 5 municipios con menos de 5.000 suscriptores. Ya solo restan 3 meses para la aplicación. Y con la revisión la información comercial del año 2016 que descargue de SUI (Continúan presentándose inconsistencias en los consumos de alcantarillado)"*
- El 5 de junio se remitió borrador de carta para la CRA de aclaración de inicio de aplicación de la Resolución 825: *"...aclarar si van a realizar un ampliación para la aplicación de la metodología tarifaria para pequeños prestadores o si debemos aprobar las nuevas tarifas con la Resolución 825 y sin considerar lo que se planteó en la Resolución CRA 836."*
- El 12 de junio se solicitó enviar información faltante para el estudio de costos.
- El 31 de julio se remitió cronograma de actividades.
- El 18 de junio de 2018 se solicitaron las facturas de energía faltantes.
- El 12 de agosto se solicitó complementar las facturas de tasas ambientales.
- El 6 de septiembre se solicitó a EPQ aclaración sobre información de volumen de agua tratada.
- El 22 de agosto se envió a la Subgerencia de Planeación las primeras versiones del modelo

con resultados de la aplicación de la resolución CRA 825.

- El 6 de septiembre se solicitó revisión del POIR y aclaración de los años proyectados de entrada en operación de algunos proyectos.
- El 4 de octubre se envía nueva versión del modelo que contiene lo siguiente:
 1. informe preeliminar de cálculos en word
 2. carpetas con el modelo de Excel para 2 escenarios (4 archivos)
 3. Carpeta de anexos:
 - 3.1. El soporte de las inversiones que me enviaron para los 5 municipios
 - 3.2. Las facturas de tasas retributivas que soportan el costo medio de tasas para alcantarillado
 - 3.3. Las facturas de tasas de uso (TUA) que soportan el costo medio de tasas para acueducto
 - 3.4.. Las facturas de la EDEQ que soportan el costo de energía incluido para cada uno de los municipios
- El 11 de octubre se remitió presentación sobre la metodología tarifaria y los resultados preliminares para reunión de Junta Directiva de EPQ y se participó en Junta Directiva el 12 de octubre.
- El 21 de octubre se envió borrador de carta para ser enviada a la CRA con las siguientes solicitudes:

Teniendo en cuenta, que EPQ debe hacer ajustes a los gastos de administración, ¿es posible que utilicemos gastos de administración menores (producto de la reestructuración administrativa que es necesario emprender) a los que contablemente están reportados para el año 2016, para el cálculo de los costos de referencia, bajo las Resoluciones CRA 825 y 844, en caso que decidamos aplicar la metodología del primer segmento? ¿Podríamos optar por un CMA menor al valor resultante de la aplicación de las fórmulas del primer segmento, siempre y cuando este se encuentre por encima del valor mínimo señalado en el artículo 15 de la Resolución CRA 825?
- El 29 de octubre se envió modelo con proyecciones financieras a solicitud de la Junta Directiva.
- El 24 de noviembre nuevamente se envió estudio, indicando las novedades, a saber:

CMA. Se utilizaron los valores mínimos del rango del segmento 2 para los dos servicios en todas las APS. Nótese que el cargo fijo de alcantarillado estaría por debajo del actualmente aplicado CMI. Se sacó del cálculo del CMI la aducción de Filandia por valor de \$1.307.916.557. Además para Pijao se excluyó la aducción por \$962.476.636,82 y se trasladaron 220 millones del proyecto de sectorización para el año 6. Los costos de referencia se expresaron en pesos de octubre de 2018. Se calcularon tarifas por estrato y uso con ejercicios de variaciones para diferentes rangos de consumos (11, 13, 15 y 20 m3)

Adicionalmente envió:

- *Presentación para la Junta Directiva detallada, ya que no me es posible participar presencialmente, sin embargo, estaré atento a cualquier inquietud que pueda surgir.*

- *Borrador del Acuerdo de aprobación de costos de referencia*

- Se participó en Junta Directiva el 30 de octubre.
- El 2 de diciembre se envió el modelo final que fue discutido en reunión de Junta Directiva del 3 de diciembre y aprobado en Junta directiva del 10 de diciembre.
- Además se remitió concepto referente a la posibilidad de que la fórmula del cargo fijo para acueducto del primer segmento pueda ser tratado como un costo techo y decidir aplicar menos valor, de tal forma que no sea superior al aplicado por los municipios con más de 5.000 suscriptores.
- Durante el período se apoyó a EPQ SA ESP en ejercicios para el desmonte de algunas inversiones de los estudios de costos de prestadores con más de 5.000 suscriptores, apoyo en respuestas a peticiones, entre otros temas.

Objetivo Específico

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

NOMBRE INDICADOR	DEL	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Viabilización de proyectos de inversión radicado en el BPPII	de	Proyectos viabilizados por el BPPII	100%	100%	100%	100%
	de	Proyectos presentados al BPPII				

Durante el 2018 han sido presentados 7 proyectos de inversión para los servicios de acueducto, alcantarillado y GLP por redes, los cuales fueron viabilizados en su totalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

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 rehabilitación de redes de Acueducto"

PROYECTO 5: "Optimización y reposición de componentes técnicos del servicio"

Alcantarillado:

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

PROYECTO 2: "Optimización y reposición de componentes técnicos del servicio"

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de cumplimiento de reportes en el SUI	Reportes cargados a tiempo Reportes requeridos en la vigencia	90%	96%	74%	77%

Al 31 de diciembre de 2018, Empresas Públicas del Quindío, presenta un avance general del 98%, lo que significa un mejoramiento del 6% con respecto a febrero del año 2016. A 31 de diciembre de 2018, el indicador "Porcentaje de Cumplimiento de reportes en el SUI" queda en 74%, ya que se habilitaron nuevos formatos, tanto del segundo semestre del año como los anuales. 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 8.033 formatos y formularios entre los años 2002 a 2018, como se detalla a continuación:



Con respecto a los reportes requeridos durante la vigencia 2018, al 31 de diciembre de 2018 se presenta un avance general del 72%, periodo en el cual se han habilitado 390 formatos y/o formularios y se han cargado y certificado 288 de ellos, los 102 faltantes obedecen a que las áreas responsables del reporte de la información no, han realizado esta actividad aún.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY	Reportes presentados en el aplicativo GESPROY	12	12	100%	100%

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.

Durante la vigencia 2018 se tuvieron 3 proyectos en ejecución denominados “CONSTRUCCIÓN COLECTORES INTERCEPTORES PARA AVANZAR EN LA DESCONTAMINACIÓN DE FUENTES

HÍDRICAS TRIBUTARIAS A LA CUENCA RÍO LA VIEJA DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO”, con BPIN 2013000040044; “REPOSICIÓN Y OPTIMIZACIÓN REDES DE ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO Y PAVIMENTOS EN LAS CARRERAS 5A Y 5B ENTRE CALLES 16 Y LA QUEBRADA EL INGLES EN EL MUNICIPIO DE PIJAO, con BPIN 2016635480001; “AMPLIACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS DOMICILIARIO POR REDES PARA LOS MUNICIPIOS DE CÓRDOBA, BUENAVISTA, GÉNOVA Y PIJAO EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO”, con BPIN 2013000040048 y REPOSICIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO, ACUEDUCTO Y ESTRUCTURA DE PAVIMENTO DE LA CALLE 11 ENTRE CARRERAS 5 Y LA QUEBRADA EL INGLES Y LA CALLE 13 ENTRE CARRERAS 5 Y 6 DEL MUNICIPIO DE PIJAO DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.” Con BPIN 2018635480001. De los cuales, los dos primeros ya se encuentran finalizados en su parte de ejecución física y 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

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 201	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de proyectos ejecutados que se encuentran cerrados en el aplicativo Gesproy	Proyectos cerrados en el Aplicativo GESPROY	100%	100%	0%	0%
	Proyectos ejecutados				

Al 31 de Diciembre del presente año, Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. ha logrado terminar 6 de los 8 proyectos para los que ha sido designado como ejecutor. No obstante, no ha sido posible cerrar los mismos dentro del aplicativo del GESPROY, dado que se han presentado dificultades en las modificaciones que se debían realizar dentro del aplicativo, modulo CUENTAS, para los cuales no existe claridad por parte del Departamento Nacional de Planeación (DNP) al respecto.

Para ello, se solicitó capacitación a dicha entidad, que se realizó el pasado mes de septiembre en instalaciones de la Gobernación del Quindío, donde se realizaron diferentes modificaciones a la información reportada en años anteriores en los aplicativos CUENTAS y GESPROY, pero se espera que enviados los informes en el presente mes de octubre se hagan efectivas las correcciones para continuar con el proceso de cierre.

- ✓ Proyecto con BPIN 2012000040031 - RENOVACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO.

Proyecto en estado TERMINADO y sin registro de Cierre en el Aplicativo Gesproy, dado que no está cumpliendo con tres de los requisitos exigidos en la lista de chequeo por el aplicativo dispuesto por el SGR, por ser un tema de competencia del Módulo de cuentas, se ha requerido subsanación para dar cumplimiento al cierre en el aplicativo, dando a conocer la situación a la persona encargada de esta área, donde para este caso se buscó apoyo al DNP, para lo cual brindó acompañamiento a través de una mesa técnica, con asesoría y orientación en todas las modificaciones, actualizaciones y cargues de información pertinentes para subsanar este Proyecto, indicando que en el corte siguiente se verían reflejados los cambios, y así lograríamos proseguir con el cierre de este Proyecto. Y a la fecha no se ha reflejado la corrección, tal como se evidencia en el pantallazo adjunto persistiendo los siguientes requisitos, como requisitos no cumplidos, lo cual no permite proceder al cierre.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUIIT	Trámites Inscritos en la Plataforma SUIIT	100%	100%	80%	80%
	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. Al 31 de marzo del 2018 la empresa logró la publicación de 12 de ellos y desde la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional se está a la espera de que la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario entregue la información suficiente y necesaria para poder realizar el respectivo cargue.

Es importante destacar, que para la vigencia 2018 la empresa tiene la obligación de realizar la publicación del 100% del total de los trámites exigibles y oponibles a los usuarios. Por lo cual, para la presente vigencia se debe realizar la publicación de los 3 trámites restantes y así dar cumplimiento a la meta establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Sin embargo al 09 de enero del 2019, se logró avanzar en el cumplimiento de los 3 trámites que se tenían pendiente, logrando que los trámites en mención se encuentren en la fase de enviados para revisión por parte del DAFP.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
----------------------	---------	-----------------	-----------	--------------------	--------------------

Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias públicas presentadas	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas	2	2	2	100%
---	--	---	---	---	------

Durante la vigencia 2018, Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. presentó la rendición de la cuenta de la vigencia 2017 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 septiembre, 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 2015	META 201	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-04

Municipio	Fecha	# Obra	FORMATO DE MEDICION SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
			Durante	Entrega
Génova	10/01/2018	008/2017		x
Córdoba	10/01/2018	004/2017		x
Montenegro	23/01/2018	009/2017		x
Pijao	14/02/2018	001/2018	x	
Quimbaya	26/01/2018	002/2018	x	

Montenegro	27/02/2018	004/2018	x	
Circasia	03/04/2018	003/2018	x	
Circasia	04/05/2018	003/2018	x	
Montenegro	04/05/2018	004/2018	x	
Montenegro	20/06/2018	004/2018		x
La Tebaida	30/08/2018	005/2018	x	
Quimbaya	19/09/2018	005/2018	x	
La Tebaida	16/10/2018	005		X
Quimbaya	29/10/2018	005		X

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de actividades de promoción, participación y educación realizadas	Actividades de promoción, participación y educación realizadas	25	25	102	408%

Desde la Oficina de Gestión Comunitaria se desarrollaron diversas actividades de promoción, participación y educación.

✓ Taller Ahorro y Uso Eficiente del agua:

Municipio	Entidad	Fecha	# Participantes
Génova	Funcionarios de la Alcaldía	16/02/2018	14
Génova	Funcionarios del Hospital	16/02/2018	07
Circasia	Funcionarios del Hospital	23/02/2018	17
Buenavista	Funcionarios de la Alcaldía Mpal	04/04/2018	27
Montenegro: Proyecto psicoambiental	Institución Educativa Jesús Maestro, grado 5 A, Coordinado con	14/04/2018	36

	el PRAE		
Montenegro: Proyecto psicoambiental	Institución Educativa Jesús Maestro, grado 5 B, Coordinado con el PRAE	14/04/2018	31
La Tebaida	Casa de la Cultura funcionarios de la administración municipal	11/04/2018	06
La Tebaida	Funcionarios Hospital Pío X	11/04/2018	20
La Tebaida	Hospital Pío X	11/04/2018	20
Montenegro: Proyecto psicoambiental	Encuentro Comunitario, Barrio Comuneros Mza 5 casa 16	12/04/2018	16
Génova	Institución Educativa Génova, grado 7A	13/04/2018	25
Génova	Institución Educativa Génova, grado 7B	13/04/2018	25
Génova	Asociación para la tercera edad Feliz Atardecer	13/04/2018	26
Circasia	Funcionarios de la Alcaldía, lugar: Punto Vive digital	17/04/2018	08
Circasia	Funcionarios de la Alcaldía, lugar: Punto Vive digital	17/04/2018	12
Corregimiento Pueblo Tapao	Usuarios	19/04/2018	15
Corregimiento Pueblo Tapao	Institución Educativa Marco Fidel Suarez, grado 10	19/04/2018	40
Corregimiento Pueblo Tapao	Institución Educativa Marco Fidel Suarez, grado 11	19/04/2018	28
Pijao	Institución educativa Santa Teresita, grados: 8,9,10 y 11.	23/04/2018	80
Filandia	Funcionarios Hospital San Vicente de Paúl	04/05/2018	19
Montenegro: Proyecto psicoambiental	Institución educativa Jesús Maestro, grado 8 A y B.	09/05/2018	52
Montenegro Proyecto psicoambiental:	Institución educativa Jesús Maestro, grado 9 A y B.	09/05/2018	58
La Tebaida	Escuela Nuevo	11/05/2018	47

	Horizonte, preescolar		
Montenegro: Proyecto psicoambiental	Institución educativa Jesús Maestro, Grados: 6 y 7	16/05/2018	67
Quimbaya	Funcionarios Hospital Sagrado Corazón de Jesús	16/05/2018	14
Quimbaya	Funcionarios de la alcaldía, punto vive digital	21/05/2018	03
Montenegro: Proyecto psicoambiental	Institución Educativa Jesús Maestro, grado 10 y 11	30/05/2018	31
Quimbaya	Caseta Comunal barrio de la Esperanza, Presidentes de Junta y comunidad de los barrios Esperanzas, los Cerezos y González	21/06/2018	14
Quimbaya	Caseta Comunal barrio de la Esperanza, Presidentes de Junta y comunidad de los barrios Esperanzas, los Cerezos y González	21/06/2018	13
Pijao	Funcionarios de la Alcaldía Mpal	09/08/2018	15
Buenavista	Adulto Mayor	18/09/2018	19
Pijao	Población LGTBI	21/09/2018	9
Tebaida	I.E. Pedacito de Cielo	24/09/2018	35
Córdoba	Bomberos, alcaldía, ciudadanos	13/09/2018	17
Génova	Funcionarios Oficina de coordinación de EPQ	08/10/2018	5
Buenavista	Funcionarios Oficina de coordinación de EPQ	08/10/2018	4
Pijao	Funcionarios Oficina de coordinación de EPQ	09/10/2018	7

Tebaida	Funcionarios Oficina de coordinación de EPQ	10/10/2018	3
Tebaida	Funcionarios Fabrica Qualis	17/10/2018	17
Filandia	Casa de la Cultura. Entidades Promotoras del sector turístico	30/10/2018	14
Pijao	Grupo Adulto mayor "Salud y Alegría"	06/11/2018	13
Pijao	Grupo Adulto mayor "Salud y Alegría"	06/11/2018	13
Tebaida	Qualis	07/11/2018	7
Montenegro	Hogar Infantil Cachorritos	08/11/2018	13
Montenegro	Hogar Infantil Comuneritos	08/11/2018	10
Pijao	Hogar Infantil mis Pequeños	09/11/2018	11
Armenia	Funcionarios Sede principal de EPQ	13/11/2018	63
Total: 52 talleres			1046

Funcionarios Alcaldía Génova



Funcionarios del Hospital Génova



Funcionarios Hospital de Circasia



Buenavista. Funcionarios Psicoambiental.
Montenegro

Tebaida. Funcionarios

Proyecto
I.E. Jesús Maestro.



Tebaida. Funcionarios
Hospital PIO X

Encuentro Comunitario
I.E. Génova
B. Comuneros. Montenegro



Adulto Mayor
Atardecer. Génova



I.E. santa teresita
Pijao



Pueblo Tapao
Taller y Tips



Filandia. Funcionarios
Hospital San Vicente



I.E. Nuevo Horizonte
Tebaida



I.E. Marco Fidel Suarez
Pueblo Tapao



Quimbaya. Funcionarios
Alcaldía



Quimbaya. Funcionarios
hospital sagrado Corazón



Quimbaya. Barrio la
Esperanza



Pijao. Funcionarios Alcaldía



Pijao.LGTBI



Buenvista. Adulto mayor



Tebaida. Pedacito de Cielo



Córdoba. Comunidad. Bomberos. Funcionarios



Comité Municipal de gestión de riesgo



Hogar Infantil Cachorritos



Hogar infantil Comuneritos



Entidades Promotoras Turismo



Funcionarios EPQ

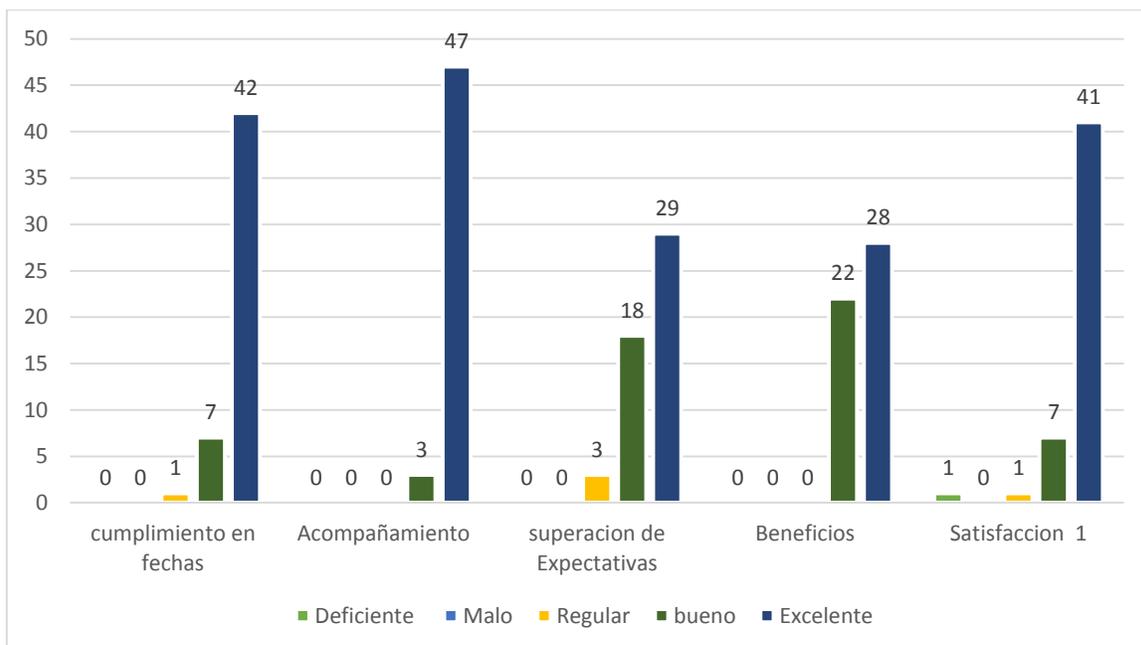


Fabrica Qualis. Tebaida



- ✓ Proyecto Psicoambiental Sector Barrio Comuneros Institución Educativa Jesús Maestro

Aplicación de medición de satisfacción del cliente formato código PMI-PL-01-R-05:
Participantes: 50 estudiantes



Resultados evaluación de satisfacción del cliente Frente a la Entrega del proyecto- psico ambiental.

- ✓ Acciones Del Proyecto Psicoambiental Articulación Cafeaseo y Epq Institución Educativa Jesús Maestro



- ✓ Campaña Educativa "El Agua es Vida Cuidala" obra de títeres lúdica acciones donde se dé a conocer el Uso, eficiente y ahorro del agua.

Municipio	Institución Educativa/Otro	Fecha	# Participantes
Montenegro	I.E. Jesús Maestro	01/08/2018	49
Armenia	Aniversario de la Santísima Virgen, Barrio la Grecia	02/08/2018	18
Tebaida	I.E. Pedacito de Cielo	24/09/2018	35
Quimbaya	Alcaldía, hijos y padres de los funcionarios	31/10/2018	30
Pijao	Institución educativa Santa Teresita, Grado 4.	15/11/2018	20

Montenegro.I.E. Jesús Maestro



Tebaida. Pedacito de Cielo



Armenia.B/ La grecia



✓ **Buen Uso y Manejo Del Servicio de Gas GLP**

Municipio	Entidad	Fecha	Actividad	# Participantes
Buenavista	Institución Educativa Río Verde bajo	23/05/2018	Taller	16
Córdoba	Institución Educativa José María Córdoba, grado 9 A,B Y C	24/05/2018	Taller	62
Génova	Hogar Adulto Mayor Nuevo Atardecer	29/05/2018	Taller y entrega de cartillas del buen uso y manejo del gas	36
Córdoba	Comunidad, Bomberos y alcald	13/09/2018	Taller del Gas y Saneamiento Básico	17
Buenavista	Adulto mayor	18/09/2018	Taller del Gas y Saneamiento Básico	19

Hogar adulto mayor



I.E. Río Verde Bajo

Córdoba



Córdoba



Buenavista. Adulto mayor



✓ **Plan de Contingencia Implementación del Nuevo Esquema Tarifario**

Municipio	Fecha	Lugar	Facilitador
Montenegro	27/02/2018	Casa de la Cultura	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Quimbaya	27/02/2018	Punto vive digital	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Circasia	28/02/2018	Punto Vive Digital	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Tebaida	28/02/2018	Casa de la Juventud	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ

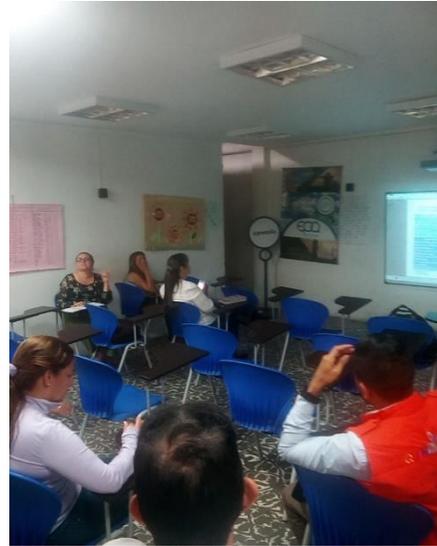
Casa de la Cultura Montenegro



Casa de la Cultura del Municipio de Quimbaya



Punto Vive Digital Circasia



Casa de la Juventud Tebaida



- ✓ Segunda Socialización del Nuevo Esquema de Costos y Tarifas Acueducto y Alcantarillado

Municipio	Fecha	Lugar	Facilitador
Montenegro	21/03/2018	Club Andino	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Quimbaya	21/03/2018	Teatro Poporo	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Circasia	22/03/2018	Aula Máxima del Colegio San José	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Tebaida	22/03/2018	Casa de la Cultura	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ

Municipio de Circasia



Municipio de La Tebaida



Municipio de Montenegro



Municipio de Quimbaya



Visitas técnicas personalizadas casa a casa se atendieron 262 solicitudes de la ciudadanía del municipio de Montenegro.



Municipio de Quimbaya se atendieron 80 reclamaciones



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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de acciones de seguimiento del POIR realizadas	Acciones de seguimiento de POIR desarrollas	1	2	100%	100%

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P en el año 2018 realizo la construcción de los Planes de Obras e Inversiones Reguladas –POIR- de los municipios con menos de 5000 suscriptores. El producto de este trabajo entre E.P.Q. S.A ESP, las alcaldías municipales y la Gobernación del Quindío a través del Plan Departamental de Aguas PAP-PDA, permitió la revisión y aprobación en Diciembre de 2018, de estos planes, así mismo durante el año 2018 se realizaron los seguimientos a los POIR de los municipios con más de 5000 suscriptores, los cuales habían sido aprobados en Diciembre de 2017.

Corresponde a esta EPQ S.A E.S.P realizar ajustes y seguimientos necesarios con el fin de obtener obras que sirvan para mejorar la calidad de los servicios públicos en el departamento del Quindío, tanto en la red de acueducto como en la de alcantarillado.

Los POIR fueron adoptados en su totalidad por lo antes mencionados y si se han realizado validaciones permanentes para las labores adelantadas por EPQ S.A.ESP en los municipios,

tendientes a armonizar la inversión con las obras propuestas y utilizando la información para nuevos proyectos con la información existente en las fases de diagnóstico, catastro de Acueducto, Catastro de Alcantarillado y diseños hidráulicos del Plan Integral, pues estos productos cuentan con información valiosa, que vale la pena ser tenida en cuenta.

La aprobación de la Estructura Tarifaria generó esta herramienta de planificación que sirve como soporte técnico y a la vez crea la ruta a seguir en el tema de inversiones en los próximos 10 años para los municipios en los que opera EPQ S.A. ESP.

Objetivo Específico

Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos Ajustado	Municipios con PSMV ajustado y aprobado	100%	100%	100%	100%
	Total de municipios operados				

El plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P. fue ajustado en el año 2016 y tiene vigencia desde el año 2017 hasta el año 2026.

Asimismo, durante el 2016 se realizó de la Mano de la Corporación Autónoma Regional del Quindío – CRQ y los municipios en los que opera EPQ, la actualización del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos de acuerdo a la guía metodológica emanada del Ministerio y los requisitos de la Resolución 1433 de 2004. Dando cumplimiento a la resolución 631 del 17 de marzo del año 2015, expedida por el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, que en su artículo 19, establece la aplicabilidad del régimen de transición, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 3930 de 2010. De tal manera, que la autoridad ambiental competente, durante este régimen de transición deberá revisar y ajustar las metas individuales y grupales de acuerdo a lo establecido en el decreto y la resolución, antes mencionadas.

La dinámica adoptada para la actualización de los PSMV municipales dio inicio con una serie de mesas de trabajo que contaron con la presencia de la CRQ, Alcaldías Municipales, E.P.Q S.A. ESP; en las cuales se discutieron temas referentes al saneamiento de los municipios y que atañen

directamente a los actores, entre ellas la adquisición de lotes para construcción de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, la reducción de vertimientos y los nuevos desarrollos que aún no cuentan con acceso a los sistemas existentes.

Durante el desarrollo de ajuste para los PSMV en los nueve municipios en los cuales EPQ S.A. ESP opera se generaron los diagnósticos de la situación actual, los cuales incluyen determinar el avance del PSMV vigente, el estado de la red de alcantarillado, el inventario de puntos de vertimientos existentes, localización, georeferenciación y disposición final, problemática ambiental actual y el estado de las fuentes hídricas receptoras, identificación de necesidades de obras y acciones con su orden de realización, así como las gestiones de recursos en curso o a realizar para financiar el plan.

Una vez obtenido el diagnóstico de puntos de vertimiento actualizado, se procedió al cálculo de áreas aferentes y determinación de las zonas que aún no se encontraban incluidas en los planes existentes, se calcularon las cargas contaminantes y se generó el cálculo para disminución de cargas en el nuevo período de cumplimiento del plan actualizado.

Los nueve (9) planes de saneamiento y manejo de vertimiento actualizados, se encuentran aprobados por la corporación y se han realizado los seguimientos respectivos a la vigencia 2018.

Objetivo Específico

Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de implementación del Plan Gestión Ambiental	Actividades implementadas del PIGA	100%	100%	116%	116%
	Actividades totales proyectadas del PIGA				

Durante el año 2018 se realizaron los seguimientos respectivos al PIGA, esto gracias a que en el año 2017 se llevó a cabo el diagnóstico institucional que permitió evaluar las condiciones ambientales con el fin de implementar los programas que se adecuen para minimizar los impactos ambientales negativos.



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.

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.

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.

Objetivo Específico

Actualización del PLEC (Plan de emergencia y contingencia).

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	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 Publicas 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.

Objetivo Específico

Actualización permanente de la Planoteca Institucional.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	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 2018, 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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de disponibilidades respondidas	Número de disponibilidades respondidas	100%	100%	100%	100%
	Número de disponibilidades solicitadas				

Durante el año 2018 se atendieron 745 solicitudes de disponibilidad, las cuales fueron respondidas en su totalidad dentro del término establecido por la normatividad vigente. De este número las disponibilidades otorgadas de manera positiva fueron 745 a diciembre de 2018.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2017	META 2018	MEDICIÓN 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	100%	100%	81%	81%
	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- 22 concesiones de aguas superficiales que equivalen al 81% 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	LÍNEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de proyectos ejecutados y geo referenciados	Número de Proyectos ejecutados y Georeferenciados	40%	100%	100%	100%

en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	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 georeferenciaciones hacen parte de la oficina de Planeación técnica de la empresa. Durante el año 2018 todos los contratos de obra fueron georeferenciados en el SIG de la entidad.

Objetivo Específico

Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Seguimientos realizados al PUEAA	2	2	2	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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la norma vigente.	Documentación Implementada	100%	100%	85%	85%
	Documentación requerida				

Después de realizar una revisión y un diagnóstico de la parte documental del laboratorio, con la líder de Calidad de la empresa, se estableció como una de las metas del plan de acción 2018 implementar toda la documentación requerida para el buen funcionamiento de Laboratorio de Ensayo y Calidad de Agua de la empresa, de acuerdo a lo establecido por la norma. Para fijar los requerimientos de este y los demás indicadores, se realizó la autoevaluación en estándares de calidad, tomando como base la lista de chequeo recomendado en la Resolución 1619 de 2015 del Instituto Nacional de Salud y el INVIMA, cuyo objetivo es establecer los procedimientos para el cumplimiento de los Estándares de Calidad de los laboratorios de Salud Pública.

El cumplimiento de este indicador se logró en un 85 % Gracias al cumplimiento e implementación de los siguientes requerimientos:

- El laboratorio hace parte del Organigrama de la entidad con los niveles de autoridad respectivos.
- El laboratorio tiene los procedimientos técnicos Administrativos y de gestión del área de Agua Cruda y Tratada, faltando por implementar estos procedimientos para el área de Aguas Residuales, lo cual será una de las metas para el próximo año.
- La empresa Realizó la vinculación de 2 pasantes Técnicas en Análisis de Muestras Químicas, en convenio con el SENA, para así garantizar el personal humano necesario para realizar las actividades de seguimiento, control y poder implementar los procesos, programas y procedimientos requeridos para dar cumplimiento a los requerimientos del Plan de Acción del Laboratorio para este año.
- Se realizó un contrato de prestación de servicios con la Empresa Zeus Consultores, con el objetivo de contar con la asesoría técnica necesaria, para elaborar e Implementar los Estándares de Calidad en Salud Publica.
- Se elaboró el manual de calidad del laboratorio de la empresa con la asesoría de la empresa Zeus Consultores y el acompañamiento de la líder de Calidad de la empresa.
- Se creó la política de Calidad del laboratorio coherente con el Plan de Desarrollo de la entidad.
- El laboratorio tiene implementado su Plan de Acción, en el cual evalúa permanente sus indicadores de gestión para verificar que se estén obteniendo los resultados esperados de acuerdo a los objetivos planteados.
- Se implementó y actualizo el inventario de Insumos y Material de laboratorio, para tener así un control más efectivo de los Insumos y materiales empleados en la realización de ensayos.
- Se Implementaron las acciones Preventivas, correctivas y de Mejora, para garantizar el buen funcionamiento técnico, sanitario y ambiental del laboratorio.
- Se creó el plan de contingencia del laboratorio, en el cual se evidencian el flujograma de actividades, procedimientos y responsables para cada caso.
- El laboratorio implemento un procedimiento donde se evidencia el registro y control de la información emitida, donde se garantice la confidencialidad de la información.
- El laboratorio adquirió la versión 23 del Estándar Método, con el objetivo de revisar cada uno de los métodos de ensayo realizados en el laboratorio y así poderlos actualizar de acuerdo a lo exigido en la versión vigente.

- El laboratorio tiene en su archivo físico una carpeta donde se evidencian las fichas técnicas y certificados de los análisis empleados, material de referencia certificado.
- Se implementaron las cartas control para algunos de los métodos realizados en el laboratorio como son (Alcalinidad, Dureza, Cloruros, Cloro Residual y Sulfatos), está pendiente implementar las cartas control para los procedimientos de Espectrofotometría.
- Se participó en el Programa Interlaboratorios PICCAP, obteniendo resultados satisfactorios en todos los métodos evaluados en las tres evaluaciones realizadas este año, lo que demuestra que se viene realizando un buen trabajo de medición en los métodos de ensayo del laboratorio.
- En el laboratorio se creó el área administrativa, la cual cuenta con los canales de comunicación necesarios para la elaboración y emisión de informes de resultados, así como para responder a las peticiones realizadas por los clientes internos y externos de la empresa.
- El laboratorio tiene estandarizado el reporte de resultados y en sus registros se evidencia los responsables de la emisión de resultados.
- Se creó un listado maestro con todos los formatos de registro para un mejor control de la documentación implementada.

Objetivo Específico

Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Requerimientos Realizados	50%	90%%	85%	94,4%
	Requerimientos Programados				

De acuerdo al plan de mejora del laboratorio, en las vigencias 2017 y 2018 se realizaron obras por valor superior a los \$130.000.000 millones de pesos, con los cuales se realizaron las adecuaciones necesarias en la planta física de laboratorio, para dar cumplimiento a lo exigido por la norma vigente y se realizó inversión superior a los \$195.000.000 para la compra de equipos, con el ánimo de mejorar los métodos de análisis de las aguas crudas, tratadas y residuales, en los municipios donde

la empresa presta el servicio; generando así resultados más confiables de las medidas de seguimiento y control por parte de la empresa.

El cumplimiento de este indicador se logró en un 85% Gracias al cumplimiento e implementación de los siguientes requerimientos:

- Remodelación de la planta física del laboratorio, cumpliendo con las especificaciones de la norma vigente, distribuida por secciones o áreas de acuerdo a las actividades misionales, debidamente separadas para evitar cualquier tipo de contaminación cruzada.
- Se creó el área específica de pesaje, para garantizar el óptimo funcionamiento de la balanza.
- Se implementó el control de las condiciones ambientales en el área de pesaje y se lleva su registro diario.
- Se implementó la iluminación adecuada para cada una de las áreas del laboratorio, según lo requerido por los procedimientos.
- Se implementaron todas las tomas de agua necesarias, con sus respectivas pocetas para el Área de agua cruda y tratada, lo cual facilita la limpieza y desinfección de los materiales y las áreas de trabajo; falta por implementar una toma de agua en el laboratorio de agua residual con su respectiva poceta y desagüe, se dejara como un requerimiento a cumplir en el plan de acción del próximo año.
- Se construyeron áreas para el lavado de material, separadas la del área microbiológica de la fisicoquímica, para evitar así la contaminación cruzada.
- Se implementó el área para la conservación de las muestras, la cual cuenta con varios refrigeradores para garantizar las temperaturas óptimas para su preservación y se lleva un registro diario de las temperaturas de refrigeración.
- Se construyó un área para el almacenamiento de insumos y reactivos el cual cuenta con sus respectivas estanterías, las cuales fueron pintadas, aseguradas a las paredes, además se acondicionaron para evitar la caída de los reactivos por algún movimiento brusco o sismo; para la próxima vigencia la meta es poder adquirir los muebles de almacenamiento que cumplan con las condiciones técnicas de acuerdo a la norma vigente, así como el sistema de ventilación requerido para la extracción de los gases que se acumulen en el área.
- Se implementó el área de Archivo, la cual cuenta con un armario y sus respectivas divisiones para poder guardar allí todo el archivo físico del laboratorio.

- El laboratorio cuenta con un equipo de computo para el almacenamiento de la información electrónica producida en el trabajo diario y en el procesamiento de informes, para el próximo año la meta es poder contar con un nuevo equipo, con mayor capacidad almacenamiento y mayor velocidad de procesamiento de datos, además de un equipo de impresión, para poder así imprimir todos los formatos de registro que se requieren para el buen funcionamiento de las diferentes actividades del laboratorio.
- El laboratorio cuenta con suministro continuo de energía eléctrica y agua para poder cumplir con sus funciones diarias.
- El laboratorio cuenta con los equipos para garantizar las actividades misionales de vigilancia y control sanitario, pero para el próximo año la idea es comprar otros equipos para optimizar el cumplimiento de dichas actividades, buscando así la mejora continua en los métodos de ensayo del laboratorio.
- El laboratorio cuenta con las hojas de los equipos, debidamente documentadas con datos de identificación, referencia e historial de las operaciones de confirmación metrológica.
- El laboratorio cuenta con los manuales de operación de los equipos, señalando las precauciones a tener en cuenta.
- El laboratorio cuenta con área con acceso a internet para comunicación con clientes internos y externos de la empresa, así como celular corporativo con un plan de minutos para poder comunicarse de forma inmediata con temas relacionados a la empresa.
- El laboratorio cuenta con copia de seguridad de la información generada y además determina los niveles de acceso de acuerdo al personal que maneja dicha información.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del programa realizado en competencias	Actividades Realizados	50%	75%	50%	66,6%
	Actividades Programados				

laborales					
-----------	--	--	--	--	--

Este indicador solo logro un cumplimiento de su meta de un 50%, debido a que no se logró desarrollar el programa de capacitación planteada para este año. Por esta razón para el próximo año se cambiara el indicador, para tener en cuenta así todos los requerimientos establecidos en la lista de verificación de la Resolución 1619 de 2015 en el área de Talento Humano.

En la vigencia 2018 de logro realizar las siguientes capacitaciones con el personal de laboratorio:

- Capacitación en metrología básica con el Instituto Nacional de Metrología en el mes de Mayo.
- Capacitación en el Modelo Integrado de Gestión y Planeación
- Capacitación del Plan de Contingencia
- Capacitación por parte de la Red Regional de Laboratorios en Métodos de Análisis de Aguas.
- Capacitación en Equipos de Espectrofotometría, Turbiedad y Electroquímica.

Nota: no se pudo realizar capacitación en la norma ISO /IEC 17025 y en Metrología Química Básica, lo cual requiere implementarse de forma inmediata en la próxima vigencia, ya que es algo que es de cumplimiento para dar inicio al proceso de acreditación del laboratorio.

Objetivo Específico

Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Actividades realizadas	100%	100%	99%	99%
	Actividades programadas				

Gracias a las mejoras realizadas al programa de muestreo del laboratorio de la empresa, ha sido posible llevar a un cumplimiento del 99 % las actividades de seguimiento y control del agua cruda y tratada.

La empresa 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 $-17\text{ }^{\circ}\text{C}$ que garanticen la cadena de frío de las muestras.

Objetivo Específico

Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Procedimientos Implementados	50%	75%	56%	74,6%
	Procedimientos Requeridos				

El cumplimiento de este indicador se logró en un 56 % 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.
- El Laboratorio cuenta con un cuarto de acopio para el almacenamiento de residuos exigido por la normatividad vigente.
- 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.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Nivel de apropiación del SGC	Servidores públicos certificados	70%	50%	59%	116%
	Servidores públicos requeridos por proceso				

La norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 pasó a ser parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. La calidad, como marco en el cual se deben gestionar las entidades y aplica a EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO “EPQ” S.A.E.S.P, y pasa a ser una condición permanente y característica esencial del actuar institucional. Por lo anterior, la calidad estará presente, a través de atributos que deberán ser evidenciables en cada una de las dimensiones de MIPG, y ser aplicados de acuerdo al objetivo de la entidad y de cada una de las subgerencias. El nivel de apropiación del SGC en la entidad a diciembre de 2018 fue de un 58%, dado cumplimiento a la meta pactada para la vigencia, y dando continuidad a la implementación de las herramientas de MIPG.

Objetivo Específico

Ejecutar las Etapas de la Planeación Estratégica de Calidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Planes aprobados por Comité de Gerencia	40%	100%	100%	100%
	Planes programados para ajuste)				

Los atributos de calidad que se encuentran en cada una de las dimensiones, orientarán y facilitarán a las entidades hacia la calidad como parte de su quehacer institucional; dichos atributos responden a los requerimientos normativos de la ISO 9001 de 2015.

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).

Objetivo Específico

Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de procesos ajustados	Procesos ajustados	50%	100%	24%	24%
	Total de procesos				

Referente a la operación, MIPG se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados y en generar los impactos deseados, esto es, la gestión y el desempeño institucional. MIPG tiene una mirada multidimensional de la gestión, lo que significa que la operación de MIPG se desarrolla a través de la puesta en marcha de unas dimensiones que toman como referencia el conocido y clásico ciclo de gestión PHVA Planear – Hacer – Verificar – Actuar y, adicionalmente, incluyen elementos propios de la gestión pública como son todos los referentes a la relación entre el Estado colombiano y los ciudadanos.

Estas dimensiones se entienden como el conjunto de políticas, prácticas, elementos o instrumentos con un propósito común, que, puestas en práctica de manera articulada e intercomunicada, permitirán que MIPG opere.

- Direccionamiento estratégico y planeación: planear
- Gestión con valores para el resultado: hacer
- Evaluación para el resultado y control interno: verificar y actuar.
- La interacción entre estas dimensiones, esencial en la lógica del sistema, se logra a través de la información, la comunicación y la gestión del conocimiento.
- Previo a lo anterior, es necesario indicar la importancia que para MIPG tienen las personas que hacen parte de los equipos de trabajo de las entidades públicas, su bienestar (laboral y personal), su compromiso y la correcta orientación por parte de quienes son los líderes formales (equipos directivos).

Por lo cual EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO “EPQ” S.A. E.S.P., se encuentra en el proceso de actualización y ajuste de los procesos, de cada una de las Subgerencias, y para esto es necesario la adopción de la cultura de calidad, con compromiso, responsabilidad y sentido de

pertenencia por cada uno de los Funcionarios de la Entidad, con el fin de lograr el 100% de cumplimiento.

Objetivo Específico

Porcentaje de Conformidad del Servicio.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Total usuarios periodo - usuarios que presentaron No Conformidad en el periodo	$\frac{\text{Total usuarios periodo} - \text{usuarios que presentaron No Conformidad en el periodo}}{\text{Total usuarios periodo}}$	80%	90%		

El porcentaje de conformidad en el servicio para el primer trimestre y segundo trimestre del año 2018 fue del 100% y 99% respectivamente. Se hace claridad que para el tercer y cuarto trimestre del 2018, no se contaba con la información insumo para lograr el resultado del Indicador.

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 continua, que permitan a los funcionarios conocer los esfuerzos que realiza la alta gerencia para el fortalecimiento institucional y el mejoramiento de las condiciones laborales.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de boletines de prensa internos publicados	Número de boletines de prensa internos publicados	12	11	100%	100%

Los boletines de prensa internos se han realizado para mejorar la comunicación organizacional de Empresas Públicas del Quindío, de enero a diciembre se han realizado 21 boletines internos cumpliendo así el 100% de la meta para el 2018.

Los boletines de prensa internos tienen como fin mantener informados a los funcionarios de Empresas Públicas del Quindío – EPQ S.A. E.S.P de todo lo que sucede y acontece en el entorno laboral. Estos se realizan de las capacitaciones, celebraciones y demás actividades emprendidas por la entidad para el bienestar de sus trabajadores. 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.

Se ha realizado 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.

Los boletines internos tienen como objetivo brindar información sobre las actividades de la empresa formando así una “cultura de empresa”. El boletín de prensa interno es la voz de la organización hacia sus públicos internos y funcionarios, es uno de los más efectivos métodos de dialogo institucional.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de boletines de prensa externos publicados	Número de boletines de prensa externos publicados	156	130	77%	77%

En el último trimestre como se había sustentado en el informe anterior la oficina de comunicaciones realizó 20 boletines de prensa, para un total de 100 boletines de prensa externos publicados de enero a diciembre de 2018, con un cumplimiento del 76% de la meta estipulada para el año en mención de 130 boletines de prensa externos.

La Oficina de comunicaciones en su análisis del tercer trimestre informó que la meta no sería cumplida, dado que para la fecha de entrega del informe 10 de octubre faltaban cerca de 65 días para finalizar el año 2018 y el promedio de boletines que se emiten con la información correspondiente a cada subgerencia es de 2 por semana, cumpliendo en el cuarto trimestre con una entrega de 20 boletines de prensa externos.

Los boletines de prensa se publican con el propósito de fortalecer la imagen corporativa con el público externo, clientes y de los usuarios, la información brindada por la entidad 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 positivo 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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de ruedas de prensa laboradas	Ruedas de prensa laboradas	100%	100%	200%	200%
	Ruedas de prensa solicitadas				

En el último trimestre se realizó 1 rueda de prensa el día 20 de diciembre, para un total de 8 ruedas de prensa de enero a diciembre del 2018 doblando así la meta que se tenía propuesta para la vigencia 2018.

Estas ruedas de prensa con los diferentes medios de la región se dieron para dar a conocer las actuaciones de acuerdo a la ley dadas por Empresas Públicas del Quindío EPQ frente al ajuste tarifario, prevención de emergencias en temporadas de lluvias, Rendición de Cuentas y Audiencia Pública y otras temáticas de relevancia y de vital importancia para la entidad,

Las Ruedas de prensa son eventos informativos convocados por la entidad para los medios de comunicación, esto con el fin de dar a conocer sus 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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas Institucionales Realizadas	100%	100%	125%	125%
	Campañas Institucionales Solicitadas				

Se realizaron 2 campañas institucionales en el periodo comprendido entre octubre a diciembre y un total de 10 campañas durante el 2018, sobrepasando la meta propuesta para la vigencia 2018 de 7 campañas institucionales.

Las campañas institucionales buscan 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.

1. Campaña Súmate

Con esta Campaña a través de sus medios de comunicación externos como boletín de presa, Facebook y demás medios digitales Empresas Públicas del Quindío sensibilizó a los usuarios y a la comunidad en general sobre la importancia de SUMARSE, al uso eficiente y ahorro del agua, con esta iniciativa a través de insumos gráficos y piezas visuales EPQ llamo la atención de la ciudadanía sobre la importancia del recurso hídrico,

2. Campaña Conéctate Con el Agua y Vibra con el sentido de Cuidarla



Con esta campaña Empresas Públicas del Quindío, celebró el día mundial del agua el 22 de marzo, con una jornada de sensibilización en los 9 municipios donde presta el servicio, emprendida desde su sede principal. A través de códigos QR y un BLOG informativo los usuarios y la comunidad en general podrían descargar contenidos web, digitales, online y piezas gráficas además por la página web institucional y las redes sociales de la entidad, para compartir en sus redes sociales y conectarse con la importancia de cuidado del líquido vital y nuestro planeta. La campaña se lanzó en la sede principal de EPQ en Armenia en cabeza del gerente general James Padilla García y se replicó en todas las sedes de la entidad y además contó con el lanzamiento del video oficial por parte de la empresa de uso eficiente y ahorro del agua

LINK de YOUTUBE: <https://www.youtube.com/watch?v=NjpJtX2RKA>

LINK del BLOG <https://andrujoha.wixsite.com/epq-agua>
Con 308 vistas

3. Una Gota en el Corazón

Con una gota elaborada en papel adhesivo entrega a sus funcionarios y la comunidad en general, en la cual se podía plasmar un compromiso por el agua y pegarla en el pecho Empresas Públicas del Quindío sensibilizó a la ciudadanía sobre la importancia de la conservación del recurso hídrico en el departamento. Con esta campaña simbólica y significativa EPQ busca que en el corazón de los quindianos este el cuidado del líquido vital.

4. Campaña medio ambiente

A través de piezas gráficas se ha difundido la importancia de la conservación del medioambiente y en especial el recurso hídrico y Nuestro Árbol Nacional la Palma de Cera en nuestra región. Así mismo con un lenguaje claro y cotidiano para que la comunidad entienda la importancia de hacer parte del cuidado del planeta y el ecosistema.

5. Reconciliémonos con el Planeta Hagamos un Compromiso de Cambio”

Una jornada lúdica y de sensibilización donde Empresas Públicas del Quindío desarrolló la campaña “Reconciliémonos” donde los funcionarios y usuarios de EPQ plasmaron mensajes de responsabilidad con la madre tierra.



En un árbol de manera simbólica cada uno de los colaboradores de la entidad en Armenia dejaron hojas con mensajes en señal de su compromiso con acciones ecológicas desde la empresa y sus hogares.

Las jornadas hacen parte de las acciones que la empresa adelanta Para generar conciencia en la comunidad en general y los usuarios sobre la necesidad de protección del agua y del planeta tierra.

6. Dando ejemplo desde casa

Campaña con mensajes claros y gráficos generar conciencia entre los usuarios sobre la importancia del uso eficiente y ahorro del agua, el buen uso del alcantarillado, las buenas prácticas ambientales y el cuidado y conservación de la infraestructura para el suministro de los servicios públicos y el saneamiento básico

7. Campaña conserva a naturaleza escucha su llamado (día del medio ambiente)

Con el propósito de generar conciencia Empresas Públicas del Quindío, realizó una jornada de sensibilización para sus funcionarios y usuarios de la entidad, sobre la importancia de preservar la naturaleza y nuestra madre tierra en la celebración del día mundial del medio ambiente.

Durante la jornada a parte de los talleres y dinámicas se fomentó al interior de todas las oficinas de la entidad la importancia del reciclaje. Así mismo en la actividad se entregaron árboles y semillas entre funcionarios y usuarios para con la siembra de los mismos aportar al cuidado de nuestro planeta.

8. Día sin carro y moto

Con el propósito de vincularse al día internacional sin carro y sin moto empresas públicas del Quindío socializó con los funcionarios la importancia de participar en esta jornada y de apoyar iniciativas entorno al cuidado del medio ambiente, para esto se socializó la circular 05 emitida por la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, se realizó el diseño de la pieza gráfica para redes sociales, así mismo se publicó las fotos de los funcionarios que llegaron a su lugar de trabajo en transportes alternativos como la bicicleta.

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 2017	META 2018	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 dos acciones preventivas, una del 25 de junio del 2018 y la dos el 30 de agosto de 2018.

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 2017	META 2017	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, se dictaron en total seis capacitaciones a funcionarios de la empresa en diferentes temas 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 2017	META 2018	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 y se cerraron ocho procesos en la vigencia.

SUBPROCESO

3.2.3 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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI	Total componentes que cumplen	95%	100%	100%	100%
	Total componentes evaluados				

Respecto a este indicador se relaciona la calificación del FURAG

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento al programa de auditorías internas	Auditorías internas realizadas	95%	100%	100%	100%
	Auditorías internas programadas				

Respecto a este indicador la Oficina de Control Interno programó 7 auditorías las cuales fueron aprobadas por el Comité Coordinador de Control Interno realizadas en un 100% en la vigencia 2018, las cuales se evidencian en el formato acciones de desempeño.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Seguimiento a los mapas de riesgos	No. De mapas de riesgos evaluados	100%	100%	100%	100%
	Total mapas de riesgos				

En la vigencia 2017 se identificaron 67 Riesgos de los cuales 10 tienen calificación alta, 45 calificación moderada y 12 se calificaron en Baja, con la nueva guía de administración del riesgo se dio una nueva valoración a los riesgos ubicados en la zona de riesgo baja al pasar de 12 en la vigencia 2017 a 7 en la vigencia 2018, aumentaron los riesgos en la zona moderada pasado de 45 en el 2017 a 46 riesgos en el 2018 también aumentaron los riesgos ubicados en la zona alta, que pasaron de 10 en el 2017 a 16 en el 2018.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	100%	70%	100%	142%
	Planes de mejoramiento elaborados				

Es importante resaltar que la Contraloría General del Quindío SA ESP realizó auditoria regular MA-10-2018 a EPQ donde se evaluó el cumplimiento y la efectividad a los planes de Mejoramiento suscritos con el ente de Control, a continuación se relacionan las acciones correctivas que deben ser reprogramadas que obtuvieron una calificación cumple, pues su efectividad fue parcial o inefectiva y corresponden al Plan de mejoramiento de las siguientes deben ser reprogramadas e incluidas en el plan de mejoramiento producto de la auditoria regular MA-10-2018

AUDITORIA	No. DE HALLAZGOS	No. Acciones correctivas	Fecha de Vencimiento 31/12/2018	Fecha de vencimiento 2019
Auditoria Regular MA-029-2016	6	11	10	1
Auditoria especial a Planes de mejoramiento- MA -038-2016- Acciones Reprogramadas 2012-2013-2014	6	9	7	2
Auditoria Regular Vigencia 2016 M.A. 05-17	1	2	2	0
Auditoria Especial M.A. 17-17 PSMV	2	10	8	2
TOTAL	15 Hallazgos Replant.	32	27	5
Auditoria Regular vigencia 2017	23	32	9	23

MA-10-18				
Gran total	38	64	36	28

38 HALLAZGOS suscritos en el plan de mejoramiento MA-010-2018, 64 acciones correctivas de las cuales 36 acciones correctivas se vencieron el 31 de Diciembre de 2018 y las 28 acciones correctivas restantes se vencen en el 2019.

Objetivo Específico

Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de planes verificados	Planes verificados	100%	100%	100%	100%
	Planes de la entidad				

A la fecha de reporte la oficina de Planeación no ha enviado la totalidad de los planes de acción por proceso con el fin de realizar el informe correspondiente, dado que a la Oficina de Planeación para fecha estimada, no habían allegado de parte de los diferentes procesos de la Entidad la información correspondiente para cumplir de manera oportuna con la consolidación y reporte a la Oficina de Control interno para su respectivo análisis y evaluación.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Contratos tramitados	Contratos tramitados oportunamente	100%	100%	100%	100%
	Contratos solicitados				

El objetivo principal de la Secretaría General es 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.

Visto lo anterior, se tienen que en cumplimiento de dicho objetivo, esta dependencia a 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 precisamente la Secretaría General la dependencia que recoge y compila todas las necesidades de la empresa presentada por las diferentes subgerencias y la misma gerencia 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 cumplir con el fin para el cual fue creada.

De conformidad con las necesidades (estudios previos) y el presupuesto de la entidad para la vigencia 2018, la Secretaría General de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.SP., en el tema de contratación atendió proveniente de las diferentes subgerencias de la entidad 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 realizó 158 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:

- 107 Prestación de Servicios
- 12 Contratos de obra
- 19 Suministro
- 07 Compraventa
- 06 Convenios Interadministrativo
- 02 Arrendamiento
- 3 Seguros
- 1 Interventoría
- 1 Consultoría

Es preciso mencionar, que a la elaboración de los contratos se le imprimió la celeridad necesaria para atender los requerimientos de los diferentes líderes de proceso, sin perder la observancia de la legalidad.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de Procesos por reparación directa en contra de la entidad	Total de Procesos de reparación directa en contra de la entidad	17	16	16	100%

El segundo y último de los indicadores de la Secretaría General es “ Disminuir el número de procesos por reparación directa en contra de la entidad”, siendo preciso mencionar que 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, 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.

En la vigencia 2018, es preciso mencionar que frente a los procesos de Reparación Directa de la entidad actualmente está vinculada en 16 procesos los cuales se encuentran en diferentes instancias.

En lo recorrido de este año, en dos (2) procesos se dictó fallo de segunda instancia a favor de los intereses de ésta, y en lo corrido del primer trimestre de la vigencia 2018 la empresa fue notificada de un nuevo proceso judicial promovido a través del medio de control de reparación directa; no obstante la entidad continua trabajando en la prevención de daño antijurídico.

De acuerdo a lo anterior y con el objetivo de fortalecer el trabajo institucional de nuestra Entidad, la Secretaría General viene desarrollando acciones y controles al interior de la dependencia, con el ánimo de buscar un mejoramiento continuo que permita no solo llevar a la entidad al cumplimiento de sus metas e indicadores, sino a efectuar un trabajo de la más alta calidad, que lo posea como una entidad confiable desde todos los puntos de vista.

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 2017	META 2018	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	100%	80%	0%	0%
	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 ECOPEPETROL 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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de respuesta al servicio técnico	Número total de solicitudes de servicio técnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido	100%	90%	92%	102%
	Número total de solicitudes de servicio técnico				

En el primer trimestre, se presentaron 238 solicitudes de usuarios así, con 27 solicitudes realizadas después de 24 horas de la solicitud, En el segundo trimestre se presentaron 174 órdenes de servicio con 11 solicitudes realizadas después de 24 horas. En el tercer trimestre se presentaron 173 órdenes de servicio con 11 solicitudes realizadas después de 24 horas. En el cuarto trimestre se presentaron 89 órdenes de servicio con 8 solicitudes realizadas después de 24 horas. Se debe tener en cuenta que se cuenta con 2 técnicos activos para realizar todas las actividades técnicas 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
CORDOBA	20	13	59
PIJAO	21	17	17
BUENAVISTA	5	8	10
GENOVA	16	15	37

OT FUERA DEL RANGO DEL TIEMPO DE RESPUESTA	10	10	7	27
---	----	----	---	----

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CORDOBA	11	15	20	46
PIJAO	25	14	18	57
BUENAVISTA	3	10	3	16
GENOVA	14	11	30	55
				174
OT FUERA DEL RANGO DEL TIEMPO DE RESPUESTA	1	2	8	11

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
CORDOBA	23	15	12	50
PIJAO	19	11	14	44
BUENAVISTA	4	8	10	22
GENOVA	16	24	17	57
				173
OT FUERA DEL RANGO DEL TIEMPO DE RESPUESTA	6	4	1	11

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CORDOBA	12	4	11	
PIJAO	4	14	3	
BUENAVISTA	3	3	2	
GENOVA	13	13	7	
OT FUERA DEL RANGO DEL TIEMPO DE RESPUESTA	1	3	4	

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Atención de emergencias domiciliarias	No. De emergencias domiciliarias atendidas	100%	80%	100%	125%
	No. De emergencias domiciliarias presentadas				

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Instalación de redes internas	Instalaciones realizadas	70%	75%	45%	60%
	Solicitudes de instalación				



Primer periodo: Se realizó un barrido con el contratista Gabriel Concha Venegas quien realizo un archivo consolidado de solicitud de usuarios arrojando un resultado de 235 usuarios pendientes por instalar en los cuatro municipios, archivo anexo como evidencia, adicional a ello se realizaron 29 instalaciones nuevas en el primer trimestre documentos de construcción anexos para un total de 3184 redes inscritos en el sistema y 4 redes pendientes de ingresar.

Segundo periodo: se realizaron 43 instalaciones nuevas en el primer trimestre documentos de construcción anexos para un total de 3231 redes inscritos en el sistema y 3 redes pendientes de ingresar.

Tercer periodo: se Realizaron 33 instalaciones nuevas en el primer trimestre documentos de construcción anexos para un total de 3259 redes inscritos en el sistema y 8 redes pendientes de ingresar al sistema.

Cuarto periodo: se Realizaron 14 instalaciones nuevas en el primer trimestre documentos de construcción anexos para un total de 3271 redes inscritos en el sistema y 12 redes pendientes de ingresar al sistema.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
----------------------	---------	-----------------	-----------	--------------------	--------------------

Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los últimos meses	5	7	6,31	90%
	Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques				

Se realizan tanqueos en promedio dos veces al mes, en el último trimestre, logrando un ciclo de llenado de aproximadamente 6 veces la capacidad de los tanques de los 4 municipios para 2018 que corresponde a 162600 galones, incluyendo el sector de Río Verde. La capacidad de los tanques es de 27.100 galones para para una cobertura total de 3.271 usuarios en el mes de Diciembre.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	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., Se entregan copias de las lecturas diarias, y anexos de los suministros realizados mostrando así la operación constante y sin interrupciones.

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 2017	META 2018	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%	111%
	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 129 tomas con cero presiones por fuera del rango. se realizaron tomas así: Julio 73 tomas, Agosto 72 Tomas y septiembre 73 Tomas, Se tomaron 1 medida de presión antes del regulador de 4 viviendas garantizando una presión mínima de 12 PSI en el punto más lejano de la red para cada uno de los municipios.

Cuarto trimestre: se realizaron tomas así: Octubre 68, Noviembre 73, Diciembre 68, Se tomaron 1 medida de presión antes del regulador de 4 viviendas garantizando una presión mínima de 12 PSI en el punto más lejano de la red para cada uno de los municipios.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	96%	100%	100%	100%

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 $DES = \text{SUMATORIA DEL TIEMPO DE DURACION DE LA INTERRUPCION DE TODAS LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO}$. De acuerdo a lo anterior no se generó ninguna interrupción ya que se generaron 3 emergencias en la red externa sin la suspensión del servicio en la red. Se suspendió el servicio a 1 usuario por daños en la acometida y suspensión del servicio de 1 hora en total para 3271 por lo que el tiempo de afectación fue de 1 hora para un solo usuario de los 3271.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio	93%	96%	93%	96,8%
	Número de viviendas urbanas				

Primer periodo: En el mes de Enero iniciaron 3155 usuarios y en el primer trimestre se agregaron 29 nuevos usuarios en los cuatro municipios, para un total de 3184 redes.

Segundo periodo: ene l mes de Abril inicio el mes con 3184 usuarios, se instalaron 47 nuevas redes donde se construyeron 43 redes nuevas y se ingresaron al sistema 4 redes pendientes del periodo pasado para un total de 3231

Tercero periodo: ene l mes de Julio inicio el mes con 3231 usuarios, se instalaron 33 nuevas redes por lo que termino con 3259

Cuarto periodo: ene l mes de Agosto inicio el mes con 3259 usuarios, se instalaron 14 nuevas redes se terminó el periodo con 3271 usuarios por lo queda pendiente de ingresar al sistema dos redes

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Atención de emergencias de redes externas	No. De emergencias atendidas en la red	100%	100%	82%	82%
	No. De emergencias presentadas en la red				

Se presentaron dos emergencias en el primer periodo sin ningún afectado. Se realizó corte del servicio sin ninguna suspensión.



Se presentaron tres emergencias en el segundo periodo con un usuario con afectación del centro de medición. Vivienda en malas condiciones para la activación del servicio. Se realizó corte del servicio sin ninguna suspensión.

Se presentaron tres emergencias en el tercer periodo con un usuario con afectación del centro de medición. Vivienda en malas condiciones para la activación del servicio. Se realizó corte del servicio sin ninguna suspensión.

Se presentaron dos emergencias en el primer periodo sin ningún afectado. Se realizó corte del servicio sin ninguna suspensión.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Calidad del agua (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias	100%	96%	91%	94,7%
	Total de muestras				

Se logró el cumplimiento de la meta en un 91% en promedio como resultado de las siguientes acciones: fortalecimiento de conocimientos de los operarios, acompañamiento a los operarios en ensayos de tratabilidad, suministro oportuno de insumos para el tratamiento del agua, atención de fallas en equipos electromecánicos, coordinación con laboratorio de análisis y ensayo para identificar fallas y corregirlas en tiempo real.

Objetivo Específico

Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
% pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	M3 agua de agua a la entrada - M3 de agua a la salida	7%	6%	17%	0%
	M3 agua a la entrada				

Para lograr la meta planteada se requiere la reparación de las fugas existentes en válvulas y compuertas de los reactores. Están evaluadas y cotizadas las reparaciones de estos elementos en las plantas de Circasia, Montenegro, La Tebaida, Filandia, Quimbaya y Génova. Los técnicos adscritos al proceso realizaron trabajos de reparación de algunas compuertas de los filtros.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea)	Equipos calibrados	100%	100%	56%	56%
	Total de Equipos				

Se contrató la calibración de sistemas en línea de Génova, Quimbaya, Filandia, Circasia y La Tebaida; están evaluadas y se cotizaron la calibración y suministro de reactivos y fungibles. Se contrató la reparación y mantenimiento de equipos de bombeo. Con el personal de la empresa se

realizó mantenimiento a dosificadores de coagulante y cloro y a los equipos de bombeo existentes en la empresa y se atendieron más de 70 casos de mantenimiento correctivo.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad de producción de agua potable	Número de horas de prestación del servicio	99%	99%	89,7%	90,6%
	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, las causas de parada están relacionadas con mantenimiento de las unidades, lavado de filtros, y muy eventualmente con daños en infraestructura y presentación de muy altas turbiedades del agua cruda.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de macromedidores Instalados	Total de macromedidores instalados	100%	100%	46%	46%
	Total macromedidores requeridos				

Teniendo en cuenta las responsabilidades de medición del agua potable, establecidas en la ley 142 de 1994, se ha iniciado desde años atrás la instalación de macromedidores a la entrada y salida de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP). Están en proceso los macromedidores de Filandia, Quimbaya y Génova. Las regletas de los vertederos están instaladas en Montenegro y Quimbaya.

Objetivo Específico

Número de reclamos Operativos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	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	100%	100%	0%	0%
	Número total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo				

Faltan por optimizar las plantas de Buenavista, Pijao y Montenegro.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura de acueducto	Total de suscriptores del servicio de acueducto	100%	100%	100%	100%
	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 2018, la medición a diciembre del número de suscriptores fue suministrado por la subgerencia comercial el cual corresponde a 38828 suscriptores frente al número de viviendas 38828

Obteniendo la siguiente relación $38828/38828=100.00\%$, 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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Calidad de acueducto (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias	85%	96%	92%	95,8%
	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 1,1% sobre el 100% para cumplir la meta 2018.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad de Servicio de acueducto	Promedio de horas de prestación del servicio	100%	99%	99%	100%
	24				

A pesar que se presentaron algunos cortes del servicio en algunos municipios estos cortes no superaron las metas establecidas, por lo que se está cumpliendo con el 99%.

Objetivo Específico

Reducir el Índice de pérdidas por suscriptor facturado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de pérdidas por suscriptor facturado	M3 de agua perdidos	75	99	36%	37%
	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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa mantenimiento y calibración	Número de actividades realizadas	100%	75%	7%	9,3%
	Número de actividades programadas				

Con personal de la empresa se realizó calibración de válvulas en algunas redes rurales administradas por la Empresa, sin embargo no pudo realizar mantenimiento a los hidrantes y válvulas ya que no se contó con personal idóneo para este tipo de trabajo

Objetivo Específico

Reducir el número de reclamos operativos de Acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación operativos acueducto	Número de actividades realizadas	0,6%	0,5%	0,18%	100%
	Número de actividades programadas				

Se demuestra la disminución de reclamaciones operativas de acueducto, todo debido a las buenas prácticas de los fontaneros y atenciones inmediatas de daños.

Objetivo Específico

Realizar el mantenimiento de redes Acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Número de reparaciones realizadas	100%	100%	37%	37%
	Número de daños reportados				

Esta información se extrae de los informes presentados por los diferentes coordinadores de municipios donde se plasma la cantidad de daños presentados y atendidos por el personal técnico de la empresa. Sin embargo se continúa con la limpieza de las diferentes redes por medio de la apertura de hidrantes durante un periodo determinado.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	100%	100%	37%	37%
	Total de ML de reposición de redes proyectado				

En el último trimestre se instalaron 59 metros lineales de tubería, por falta de apropiación de recursos.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura de Alcantarillado	No de Suscriptores de Alcantarillado	97,5%	99,5%	102%	102,5%
	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 2018, la medición a diciembre del número de suscriptores fue suministrado para la subgerencia comercial el cual corresponde a 36.439 suscriptores frente al número de viviendas 35.816

Obteniendo la siguiente relación $36.439/35.816=101.74\%$, este indicador se encuentra por encima de la meta en un porcentaje de 2.24%.

Objetivo Específico

Reducir La brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACi) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALi)	2,5%	2%	0%	0%

Teniendo las coberturas nominales de acueducto y alcantarillado se puede generar la diferencia, por tanto se tiene que la cobertura de acueducto es de 102% y de alcantarillado de 101.74%. Sin embargo para efectos de tener una medición real del rezago de los servicios se debe considerar el 100%, obteniendo un rezago del 0%.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	100%	100%	222.08%	222%
	Total de ML de reposición de redes proyectado				

Para la vigencia 2018, se ejecutaron proyectos con diferentes fuentes de financiación en diferentes municipios del departamento del Quindío, como se relaciona a continuación:

No. Contrato	Objeto	MI redes ejecutadas
01 de 2018	Reposición y optimización de redes de alcantarillado y acueducto y pavimentos en la carrera 5A y 5B entre calles 16 y la quebrada El Inglés en el municipio de Pijao, Departamento del Quindío.	161.13
02 de 2018	Reposición redes de alcantarillado condominal en el barrio los cerezos desde la casa 18 a la 39 y manejo de aguas lluvias en la carrera 11 entre calles 5 y 7 en el municipio de Quimbaya	98.74
03 de 2018	Reposición y optimización de redes de alcantarillado en diferentes sectores del municipio de circasia departamento del Quindío	252
04 de 2018	Reposición y optimización de redes de alcantarillado en diferentes sectores del Barrio Uribe del municipio de Montenegro, Departamento del Quindío	310.52
05 de 2018	Optimización red de acueducto en la carrera 8 entre calles 5 y 6 en el municipio de Quimbaya y optimización red de alcantarillado en la calle 14 entre carreras 5 y 4C en el municipio de La Tebaida, Departamento del Quindío.	32
06 de 2018	Optimización redes de alcantarillado carrera 3 entre calles 24 y 25 del municipio de Montenegro, Departamento del Quindío	85
07 de 2018	Optimización redes de alcantarillado en el Barrio Planvitec frente a La Elvira, municipio de Quimbaya, Departamento del Quindío	57
08 de 2018	Optimización redes de alcantarillado en las calles 5A entre carreras 9 y 10 y calle 5B entre carreras 9 y 10 del municipio de Salento, Departamento del Quindío.	114
Total redes ejecutadas		1110.39

En la tabla anterior se muestra la cantidad ejecutada en metros lineales de redes principales, obteniendo un valor de 1.110,39 ml, teniendo en cuenta que la meta a 2018 era de 500 ml se tiene un porcentaje de avance del indicador de 222,08%.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de avance en la Construcción de colectores	ML de colectores construidos	100%	100%	112%	112%
	Total de ML de colectores proyectados				

En la tabla anterior se muestra el cumplimiento del indicador, obteniendo un valor de 112 ml de colector construidos, teniendo en cuenta que la meta a 2018 era de 100 ml se tiene un porcentaje de avance del indicador de 112%, dichos colectores fueron ejecutados por personal de apoyo de la Entidad en los municipios de La Tebaida y Quimbaya.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	60%	65%	6%	9,2%
	Número Total de vertimiento				

Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P. cuenta con PSMV aprobados de los nueve municipios en los cuales opera, dichos planes fueron aprobados mediante resolución y fueron modificadas y aprobadas en el año 2018.

Las eliminaciones de vertimientos se establecieron en los PSMV para ser cumplidos conforme a los cronogramas de los mismos, la Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado se encuentra en la tarea de dar cumplimiento a dichos cronogramas de eliminación, sin embargo dicha tarea requiere un trabajo continuo de personal adicional de apoyo, que se verá reflejada en la vigencia 2019.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2018	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 Buenavista				
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista	100%	100%	67%	67%

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 2017	META 2018	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				
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Salento	100%	100%	83%	83%

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 Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	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	100%	100%	33%	33%
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida				

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 2019.

Objetivo Especifico

Numero de reclamos Operativos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación de operativos de alcantarillado	Número de reclamaciones operativos	1,2%	1,5%	1,9%	126%
	Número total de suscriptores				



En la vigencia 2018 se recibieron 696 reclamaciones operativas correspondientes al sistema de alcantarillado, las cuales fueron atendidas en su totalidad por funcionarios de la Entidad, realizando visitas de campo, inspeccionando las redes, realizando arreglos en los puntos que lo permitían y dando traslado a la oficina de planeación y mejoramiento institucional para la priorización de obras que contribuyan al bienestar de la comunidad, para la vigencia se aumentó considerablemente esto debido a solicitudes de usuarios especiales para el otorgamiento del certificado de conformidad de vertimientos para dar cumplimiento a los establecido en la resolución 631 de 2015 y debido a la temporada de lluvia, ya que la comunidad y los diferentes entes municipales y departamentales solicitaron la limpieza de sumideros que permitieran el buen funcionamiento del sistema.

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 2015	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura	Instalaciones con mantenimiento	60%	80%	136%	170%
	Total de Instalaciones				

Con respecto a este, se tiene que se realizó el Contrato de obra N° 010 de 2017 cuyo objeto es: ADECUACIÓN, REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA EXISTE DEL LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DEL AGUA DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A E.S.P, LOCALIZADO EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE EL EDEN y finalizo el en el primer trimestre del año 2018, también se llevó a cabo labores de adecuación de la planta física (Almacén General), y mantenimientos locativos en las oficinas de: de la Subgerencia de

Gas y Nuevos Negocios, la Subgerencia Comercial y de Servicio al Cliente, la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, la Gerencia, así como en las diferentes oficinas y plantas ubicadas en los municipios del Departamento del Quindío donde opera Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. E.S.P.

La adecuación y los mejoramientos locativos llevados a cabo durante la vigencia 2018 corresponden a los siguientes:

OFICINA / MUNICIPIO	DESCRIPCIÓN
Edificio Principal Armenia	Arreglo y mantenimiento Escritorios
	Mantenimiento y cambio de lámparas
	Pintura en diferentes oficinas
	Pintura EPOXICA sotano
	Mantenimiento adecuación física oficina atención al usuario
	Asegurar parte de las estanterías del archivo
	Mantenimiento parte hidráulica de los baños
	Arreglo de muebles y enseres
	Arreglo de acometida domiciliaria de la empresa
Planta El Edén La Tebaida Laboratorio de ensayo y calidad de agua	<p>Terminación de la Remodelación y adecuación del laboratorio de ensayo y calidad de agua ubicada en la planta el EDEN, generando áreas de almacenamiento de reactivos, lavado de materiales bacteriológicos, área de siembra, área de archivo.</p> <p>Adecuaciones en la planta física del laboratorio ya remodelada (Recubrimiento de piso con pintura EPOXICA, adecuación escaleras de acceso al laboratorio, mantenimiento de stanterias de almacenamiento de reactivos, retoques en paredes internas del laboratorio)</p>
Oficina Principal Circasia	Instalación de reflectores en plata de tratamiento y las Águilas
	Instalaciones eléctricas nuevas en la planta
Oficina Principal Montenegro	Arreglo instalaciones eléctricas en la planta
Oficina Principal	Instalaciones eléctricas en planta de la PETAR

OFICINA / MUNICIPIO	DESCRIPCIÓN
La Tebaida	Iluminación externa tanques plata del EDEN
Oficina Principal Córdoba	Arreglo de puerta y cambio de chapa de la oficina principal
Oficina Principal Pijao	Arreglo de puerta instalaciones eléctricas

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	80%	90%	100%	111%
	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).
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)

ITEM	VEHÍCULO	PLACA	MODELO	OBSERVACIÓN
				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 2018, los vehículos desempeñaron funciones en las áreas administrativas y operativas de la Entidad por lo que se presentó el desgaste normal debido a su uso, por lo que fueron sometidos a mantenimientos preventivos y correctivos según fuera el caso, lo cual se puede verificar en los siguientes contrato que reposan en el archivo de la Secretaria General:

No. CONTRATO	TIPO DE CONTRATO	OBJETO
061 de 2018	Prestación de Servicios.	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO SEGÚN SEA EL CASO, SEIS (6) VEHÍCULOS QUE HACEN PARTE DEL PARQUE AUTOMOTOR DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO E.P.Q. S.A. (E.S.P.)
083 de 2018	Prestación de Servicios.	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO SEGÚN SEA EL CASO, SEIS (6) VEHÍCULOS QUE HACEN PARTE DEL PARQUE AUTOMOTOR DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO E.P.Q. S.A. (E.S.P.)

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
	Procesos y oficinas actualizadas				

Primer trimestre: 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.

Segundo trimestre: se continúa con la marcación de libros y capacitaciones.

Tercer trimestre: se continúa con el proceso de Gestión documental, adicionalmente se viene adelantando el proceso de Implementación de MIPG.

Cuarto Trimestre: Se realiza inventario documental del Archivo central por áreas quedando en un 70% el área Jurídica en la signatura topográfica (Estantería, bandeja, carpeta), de igual forma se realizó la eliminación de archivo de la Subgerencia Comercial y de Servicio al Cliente desde el año 2002 hasta el año 2010, con el levantamiento de su respectiva acta.

Asesorías en el manejo de las Tablas de Retención de las siguientes oficinas.

- Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios
- Planeación y Mejoramiento Institucional
- Gestión Comercial.
- Gestión Jurídica.
- Gestión Administrativa y Financiera.

Para el año 2019 se seguirá con el proceso de actualización de Tablas de Retención Documental, implementación del MIPG, ya con la política documental y parte del FUID, marcación de cajas, estanterías, depuración de documentos con respecto a las transferencias documentales, con el fin de depurar la información de dichos libros, eliminación de archivo por dependencias ya que han

cumplido su ciclo vital según las tablas de retención, búsqueda de bonos pensionales constantemente en la 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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Página actualizada	Campos actualizados	50%	75%	30%	40%
	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 Publicas 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.
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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de avance de los sistemas de información que posee la empresa	Módulos Integrados	100%	100%	100%	100%
	Totalidad de módulos				

En el momento, Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P. cuenta con 2 plataformas de Sistemas de Información (Software), que son:

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 Modulo de Sistema Financiero fue funcional hasta el año 2015 y que todo lo anterior hace parte del servicio de acueducto y alcantarillado.

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 en línea).

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento requerimientos de gobierno en línea	Requerimientos implementados	60%	80%	38%	47,5%
	Requerimientos solicitados				

De acuerdo a los lineamientos que comprende la Estrategia de Gobierno en Línea, Empresas Públicas del Quindío ha venido avanzando con el fin de cumplir con estos y así brindar total funcionalidad y transparencia a los usuarios y a la ciudadanía en general en lo que respecta a servicios de atención al cliente e información 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.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y re inducción	Actividades realizadas	100%	100%	50%	50%
	Actividades programadas				

Inducción a los empleados de EPQ	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</i> , 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.
Re inducción	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</i> , código: 10500-74.04

Objetivo Específico

Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del	Actividades ejecutadas	100%	100%	92%	92%

programa de bienestar social	de	Actividades programadas				
------------------------------	----	-------------------------	--	--	--	--

Eucaristía	Se realizó la eucaristía en las instalaciones de la empresa en el mes de enero de 2018
Día del contador	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
Día del periodista	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
Día internacional de la mujer	Se realiza un almuerzo de reconocimiento en este día a las mujeres en el mes de marzo
Día del hombre Día de la secretaria	Se realiza un almuerzo a los (a) secretarias de la empresa
Día del bacteriólogo	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
Día de la madre	Se realiza misa y almuerzo a las madres de la empresa en el mes de mayo
Día del funcionario público	
Día del padre	Se realiza reconocimiento a todos los padres en ese día
Día del abogado	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
Día del economista	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
Eucaristía de acción de gracias	
Día del ingeniero	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
Día del archivista	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
Día del tecnólogo Día del arquitecto	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
Día del mensajero	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
Día del administrador	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente

Día del psicólogo	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente
Actividad Fiesta de los niños hijos de los funcionarios	Se realiza la fiesta de los niños en el mes de octubre
Actividad Integración Navideña Funcionarios de la Empresa	Se realiza almuerzo de navidad, se le da el regalo de navidad a los funcionarios
Celebración de Cumpleaños	Se le realiza el reconocimiento del cumpleaños mediante tarjeta a todos los funcionarios en el día respectivo.
Actividad Integración Navideña Funcionarios pensionados de la empresa.	Se les realiza invitación personalizada a cada pensionado, para la integración navideña de la empresa

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Actividades ejecutadas	100%	100%	30%	30%
	Actividades programadas				

Brigada de emergencia	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. Las evidencias reposan en las carpetas del sst.
Capacitación COPASST	Fortalecer el comité en el seguimiento de cada proceso que se debe realizar y cumplir con los objetivos pactados. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Estilo de vida saludable	Capacitar y concientizar 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. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Riesgos laborales	Realizar 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. Colmena. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Estilo de vida saludable	Dar a conocer a cada funcionario que deben de tener buenos hábitos de alimentación para evitar el sobrepeso ya que en la entidad tenemos varios trabajadores con sobre peso. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Sistema de vigilancia epidemiológica	Realizar una clasificación de cada uno de los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío, en la parte osteomuscular los cual nos indica la salud de cada uno de los funcionarios. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Riesgo psicosocial	Fomentar en cada funcionario el buen comportamiento en la parte laboral y la personal para general el buen compañerismo en la entidad. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Brigadas de emergencia	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. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Capacitación de Riesgo vial	Fomentar el autocuidado de cada funcionario al momento de conducir las motocicletas o vehículos. Las evidencias reposan en las carpetas del sst

Objetivo Especifico

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de seguimiento	Seguimientos al desempeño realizados	100%	100%	0%	0%

realizados al desempeño laboral	Seguimientos programados				
------------------------------------	-----------------------------	--	--	--	--

Objetivo Específico

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades Desarrolladas	100%	100%	20%	20%
	Actividades programadas				

Estas capacitaciones fueron realizadas en el transcurso del año 2018 para los funcionarios de la empresa de la siguiente manera:

Capacitación	Fecha
Estilos de vida y hábitos saludables	Marzo de 2018
Capacitación al personal sobre los beneficios del seguro de vida	Marzo de 2018
Riesgo vial	14 de marzo de 2018
Certificación al personal en atención al usuario	Abril 16 al 19 y 25 de abril del 2018
Capacitación de seguridad y salud en el trabajo	Abril 23 y 24 de 2018
Capacitación en el aumento de las tarifas del presente año	Abril de 2018
Capacitación en riesgo psicosocial	
Capacitación en riesgo psicosocial	Junio
Capacitación en riesgo publico	Agosto de 2018
Capacitación en manejo de carga y estilo de vida saludable	Agosto
Capacitación en alcohol y drogas	Agosto
Pausas activas campaña tu puesto saludable	Octubre
Inducción y reinducción	Octubre 29
Simulacro nacional	24 de octubre

Objetivo Específico

Ejecutar el programa de incentivos laborales.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Incentivos Entregados	100%	100%	0%	0%
	Incentivos Establecidos por la entidad				

Convención colectiva de trabajadores sindicalizados	Ejecutar 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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Acciones implementadas	100%	100%	100%	100%
	Acciones programadas				

Riesgo psicosocial	Fomentar en cada funcionario el buen comportamiento en la parte laboral y la personal para general el buen compañerismo en la entidad. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
--------------------	--

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	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + depreciaciones + amortizaciones (en miles)	\$ 1.850.000,00	\$ 1.850.000,00		

Objetivo Específico

Aumentar el índice de liquidez.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de liquidez	Activo corriente	1,25	1,30		
	Pasivo corriente				

Objetivo Específico

Reducir el endeudamiento total de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Endeudamiento total	Pasivo total	28	26		
	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 2017	META 2018	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%	97%	97%
	Venta de bienes y servicios				

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia del	Venta de bienes y	100%	100%	94%	94%

Recaudo para el servicio Alcantarillado	servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera				
	Venta de bienes y servicios				

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	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%	100%	100%
	Venta de bienes y servicios				

Durante el periodo Enero - Diciembre de 2018 (201801 - 201812), se ha logrado mantener niveles de eficiencia en el recaudo de los servicios 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.

La eficiencia en el recaudo, durante el periodo Enero - Diciembre, alcanzó el 97% en acueducto, el 94% en alcantarillado y el 100% 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 recaudo de Acueducto y Alcantarillado de los periodos facturados Enero a Diciembre de 2018 se ve afectado por el ajuste en suspensiones y cortes, para garantizar el debido proceso de acuerdo con lo establecido en la normativa y jurisprudencia vigente (Las suspensiones del servicio se realizan una vez notificada edades 2, 3 y 4 y los cortes una vez notificadas edades mayores). El recaudo se ha visto así mismo afectado por la entrada en vigencia de la nueva estructura tarifaria, la cual presenta incrementos graduales a partir de los periodos facturados 201804, 201805 y 201806, periodo a partir del cual se presenta la facturación con el 100% del aumento previsto en el costo de los servicios, para los municipios de Montenegro, Circasia, La Tebaida y Quimbaya, lo que ha

incrementado las PQR en la Entidad y afectando los niveles de pago oportuno por parte de los usuarios. Respecto del servicio de gas domiciliario, el recaudo se ha visto afectado, en especial en el III TRIMESTRE, por la financiación de más de 100 nuevas instalaciones, que representarían nuevos suscriptores para la empresa, con cartera que queda financiada en promedio hasta 36 meses.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	85%	90%	128%	142%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto				

A diciembre de 2017, la empresa contaba con 37.679 suscriptores de acueducto, incrementándose en el periodo Enero a Diciembre de 2018 a 38.828 (periodo facturado 201812), es decir, en 1.149 suscriptores, alcanzando un porcentaje de 128% de cumplimiento en legalización de suscriptores, frente a la meta de nuevos suscriptores para la vigencia (896 nuevos suscriptores).

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	80%	90%	127%	141%
	Número de viviendas				

alcantarillado	urbanas cobertura alcantarillado	sin de				
----------------	--	-----------	--	--	--	--

A diciembre de 2017, la empresa contaba con 35.424 suscriptores de alcantarillado, incrementándose en el periodo Enero a Diciembre de 2018 a 36.420 (periodo facturado 201812), es decir, en 996 suscriptores, alcanzando un porcentaje de 127% de cumplimiento en legalización de suscriptores, frente a la meta de nuevos suscriptores para la vigencia (785 nuevos suscriptores).

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de gas	Número de suscriptores nuevos de gas	100%	60%	34%	56,6%
	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 2018, se realizó matrícula y facturación a 116 nuevos suscriptores (3.271 Diciembre 2018 - 3.155 Dic 2017) en los cuatro municipios donde la entidad presta el servicio (Córdoba, Génova, Pijao y Buenavista), representando un porcentaje del 34%, frente a 345 viviendas identificadas para la prestación del servicio como clientes potenciales, sobre una proyección inicial de 3.500 suscriptores para el servicio de GLP.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
ICUFI (índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto)	M3 consumidos	195	190	149,29	79%
	No suscriptores de acueducto				

Durante el periodo Enero a Diciembre de 2018 (periodos facturados 201801 - 201812), el total de m3 facturados es 5.796.683, los cuales, al ser relacionados con el número de suscriptores obtenidos a Diciembre de 2018, de 38.828, generan un consumo promedio en el periodo enero - diciembre de 149,29 m3/suscriptor/periodo, para un consumo promedio de 12,44 m3/suscriptor/mes.

Objetivo Específico

Aumentar el índice de Suscriptores con pago oportuno.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de Suscriptores con pago oportuno	No. De usuarios con pago oportuno	100%	100%	87%	87%
	No. De Suscriptores facturados				

Para el periodo facturado 201811, recaudado en Diciembre de 2018, se determina que el índice de usuarios con pago oportuno (FACTURA o ABONO) es del 87%, lo que indica que un promedio de 5.009 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 cálculo de este indicador se realiza con el periodo facturado 201811, toda vez que a la fecha de corte del informe (Enero) no se ha recaudado el periodo 201812, actividades que se realizan en enero de 2019.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada	70%	79%	-20%	-25,3%
	Total cartera				

Frente a la eficiencia de la recuperación de la cartera, a Diciembre de 2018, se observa un porcentaje de aumento de la cartera vencida con relación al periodo 2015 (año base), del 20%. Este indicador se ve afectado por la reducción de la eficiencia en el recaudo que generó el aumento de las tarifas en los municipios de más de 5000 suscriptores a partir de mayo de 2018, así como por los ajuste de actuaciones tendientes a garantizar el debido proceso a los usuarios, respecto de suspensiones, cortes y cobro persuasivo, a partir del segundo semestre de 2017.

A Diciembre de 2018, se presenta un incremento promedio en la cartera vencida en \$664.714.721, respecto a un saldo de cartera vencida de \$1.343.651.810 a Diciembre de 2017, para un aumento equivalente al 49% en el periodo Enero - Diciembre de 2018.

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de acueducto	Número de reclamaciones comerciales	1,5%	1%		
	Número total de suscriptores acueducto				

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de Alcantarillado	Número de reclamaciones comerciales	1,5%	1%		
	Número total de suscriptores alcantarillado				

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de gas	Número de reclamaciones comerciales	1,5%	1%		
	Número total de suscriptores gas				

A la fecha de rendición del informe no se cuenta con la información de análisis de las PQRs tramitadas ante la Entidad, debido a que no hay disponibilidad de personal para consolidación y procesamiento de información.

El personal del proceso se ha orientado al trámite y respuesta oportuna de las PQR, las cuales presentaron para el periodo Julio - Diciembre, en consolidado para la Entidad incrementos cercanos al 3000%. De acuerdo con información que ha logrado ser consolidada desde la oficina de PQRs, entre Julio y Diciembre de 2018, se tramitaron ante la Entidad 3.672, de las cuales se generaron 14 traslados por competencia, a los operadores del servicio de Aseo. Las PQR recibidas por la Entidad han sido objeto de trámite y debido proceso.

El incremento sin precedentes en las PQRs, durante este periodo, se encuentra asociado fundamentalmente al aumento tarifario que se presentó en los municipios de más de 5000 suscriptores (Montenegro, Circasia, La Tebaida, Quimbaya), y que generó el mayor impacto a partir de la facturación emitida en el mes de Julio de 2018.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de agua no contabilizada	Volumen de agua producida- volumen de agua facturada	32%	32,97%	54%	0%
	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 (XXXXXXX m3).

La información reportada desde el sistema de facturación, con respecto a agua facturada corresponde a un acumulado de 5,796,683 m3 para periodo enero - diciembre de 2018 (m3 facturados periodos 201801 - 201812).

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de micro medición nominal de la empresa	Número total de micro medidores instalados	96%	98%	97%	99%
	Número total de suscriptores				

Durante el periodo Enero a Diciembre de 2018 se logró aumentar el número de medidores instalados en 1.224 medidores, lo que corresponde al 3,26% de los suscriptores a diciembre de 2018. Para el período Enero - Diciembre de 2018 se reporta la instalación de 2.194 medidores, entre usuarios nuevos y usuarios existentes, objeto de reposición o instalación de equipo de medida.

Se ha venido depurando la base comercial de catastro de medidores, en la cual se reporta el estado de 37.601 medidores que aparecen instalados.

Objetivo Específico

Aumentar el índice de la micro medición real de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de micro medición real	Número total de micro medidores funcionando	96%	90%	81%	90%

de la empresa	Número total de micro medidores instalados				
---------------	--	--	--	--	--

En catastro de medidores disponible en base comercial, a Diciembre de 2018, se identifican 37.601 medidores instalados, de los cuales, se reporta el siguiente estado:

Medidores funcionando (30.595), Frenado con consumo (4.820), Frenado sin consumo (1.883), Al revés con consumo (300), Al revés sin consumo (3).

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 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de atención de reclamaciones	Número solicitudes atendidas dentro de los términos estipulados	96%	100%		
	Número total de solicitudes recibidas				

A la fecha de rendición del informe no se cuenta con la información de análisis de las PQRs tramitadas ante la Entidad, debido a que no hay disponibilidad de personal para consolidación y procesamiento de información. El personal del proceso se ha orientado al trámite y respuesta oportuna de las PQR, las cuales presentaron para el periodo Julio - Diciembre, en consolidado para la Entidad incrementos cercanos al 3000%. El incremento sin precedentes en las PQRs, durante este periodo, se encuentra asociado fundamentalmente al aumento tarifario que se presentó en los

municipios de más de 5000 suscriptores (Montenegro, Circasia, La Tebaida, Quimbaya), y que generó el mayor impacto a partir de la facturación emitida en el mes de Julio de 2018.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Indicador de Exactitud en el cobro de los tres servicios	Número de reexpedición de facturas generadas en el año	3,5%	3%	0,38%	100%
	Número total de documentos de cobro anual.				

Para el periodo Enero a Diciembre de 2018 (facturación 201712 a 201811), el indicador de exactitud en el cobro de los tres servicios, relacionado con la realización de notas crédito (que afectan el valor facturado en el periodo) por concepto de inexactitud en el cobro y el total de documentos generados durante el periodo, arroja un porcentaje del 0,38%.

Se da cuenta en este indicador de la generación de notas crédito por PQRs y atención al usuario. Se excluye del cálculo de este indicador, las notas crédito atribuibles al suscriptor (predio desocupado, estado del medidor, suscriptores que trabajan fuera de su municipio y olvidan su factura, teniendo que reclamarla en la oficina de Armenia), fuga imperceptible, gestión de cartera o por solicitud de los operadores del servicio de aseo, para efectos de sus verificaciones y gestiones administrativas. La entidad no realiza como tal el procesos de reexpedición de facturas.

Objetivo Específico

Reducir el número de críticas por errores de lectura.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2017	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de críticas por errores de lectura	4,3 %	4,1%	6%	0%
	Total de lecturas				

El porcentaje de crítica por errores de lectura o desviación significativa, está representado en un 6.40%, para el periodo Enero - Diciembre de 2018, 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. Así mismo se hace necesario el aumento de la micromedición efectiva y la optimización tecnológica asociada al desarrollo de las actividades de lectura, crítica y recritica, la cual se encuentra dimensionada por el área de sistemas, con gestión para la asignación de recursos en la vigencia 2019.