

# CONSTRUYENDO



## COMPROMISO DE TODOS

### INFORME DE GESTION 2021



El presente informe es el resultado de un ejercicio serio, responsable y coherente ante el compromiso misional adquirido con la Empresa y con los usuarios de la misma. Este inició en el año de la formulación del Plan Estratégico 2020-2023 “Construyendo vida... compromiso de todos.”

En calidad de Gerente General, encamino mis esfuerzos necesarios, no solo propios, sino de todo el equipo de trabajo para generar confianza, credibilidad, establecer patrones de eficiencia y optimización de recursos, tal como lo dejara plasmado en la presentación del Plan que nos marca el rumbo de este periodo de administración. Durante el 2021 hemos cumplido con compromisos serios para un crecimiento constante y planeado de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Se ha venido actuando en concordancia con las líneas directivas articuladas con los principios, valores y acciones estratégicas que son instrumentos rectores de todo el proceso de desarrollo, los cuales han permitido alcanzar los retos establecidos en la Misión y Visión, involucrando elementos que estimulan la equidad, eficiencia social y económica, cultura de servicio al cliente y mayor participación de la comunidad en el logro de la gestión empresarial en los servicios de acueducto, alcantarillado y gas.



**JHON FABIO SUAREZ VALERO**  
Gerente General



## **COMITÉ DE GERENCIA**

**JHON FABIO SUAREZ VALERO**  
Gerente General

**JOHN HAROLD LÓPEZ RENGIFO**  
Asesor de Gerencia

**JOHN ALEXANDER MORALES**  
Secretario General

**ALBA LUCÍA RODRÍGUEZ SIERRA**  
Jefe Oficina de Control Interno

**DARNELLY TORO JIMENEZ**  
Subgerente de Planeación y  
Mejoramiento Institucional

**LINA MARCELA GRISALES GÓMEZ**  
Subgerente Administrativa y Financiera

**FERNANDO ANDRÉS SALAZAR GÓMEZ**  
Subgerente de Acueducto y Alcantarillado

**YURANY VILLEGAS ALZATE**  
Subgerente Comercialización y  
Atención al Cliente



## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Misión.....	7
2.2. Visión.....	7
2.3. Política de Calidad .....	8
2.4. Objetivos Corporativos .....	8
2.5. Representación Accionaria .....	9
2.6. Junta Directiva .....	9
<b>3. DATOS GENERALES</b> .....	<b>10</b>
3.1. Datos De La Empresa .....	10
3.2. Organigrama .....	11
<b>4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS</b> .....	<b>12</b>
<b>5. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL</b> .....	<b>12</b>
5.1. Cumplimiento De Las Políticas De Gestión Y Desempeño Modelo Integrado De Planeación Y Gestión .....	12
<b>6. RESULTADOS DE EVALUACION DE GESTIÓN DE RIESGOS</b> .....	<b>15</b>
6.1. Riesgos De Gestión .....	15
6.2. Riesgos De Corrupción.....	16
<b>7. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS</b> <b>18</b>	
<b>8. AVANCE INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO</b> .....	<b>20</b>
8.1. Lineamiento Estratégico Económico.....	21
8.2. Lineamiento Estratégico Operaciones Y Ambiental .....	24
8.3. Lineamiento Interacción Social .....	29
8.4. Lineamiento Calidad Y Desarrollo Del Talento Humano .....	30
<b>9. AVANCES EN EL PLAN DE TALENTO HUMANO</b> .....	<b>31</b>
9.1. Programa De Bienestar Social .....	31
9.2. Plan Anual De Capacitaciones .....	42
9.3. Código De Integridad .....	46
<b>10. SISTEMA FINANCIERO</b> .....	<b>54</b>



10.1.	Utilidad Neta Del Ejercicio Al Corte 2021 .....	54
10.2.	Presupuestos Definitivos De Ingresos Y Gastos Para 2021 .....	55
10.3.	Servicio A La Deuda .....	58
10.4.	Ejecución De Gastos .....	60
10.5.	Ejecuciones Presupuestales .....	60
10.6.	Plan Financiero 2022-2026 .....	62
10.7.	Superavit Presupuestal .....	63
10.8.	Balance General 2021-2020 .....	63
10.9.	Inversiones Propiedad Planta Y Equipo. ....	64
10.10.	Estado De Resultados 2021-2020 .....	64
10.11.	Flujo De Efectivo 2021-2020 .....	65
<b>11.</b>	<b>SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	<b>66</b>
11.1.	Atención Al Ciudadano .....	66
<b>12.</b>	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA .....</b>	<b>69</b>
12.1.	Lectura De Facturas .....	69
12.2.	Mesas De Trabajo .....	70
12.3.	Retos Para El 2022 .....	71
<b>13.</b>	<b>RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....</b>	<b>72</b>
13.1.	Sistema Único De Información De Trámites (Suit) .....	72
<b>14.</b>	<b>CONTROL DE LA GESTIÓN DISCIPLINARIA .....</b>	<b>74</b>
<b>15.</b>	<b>RECURSOS FÍSICOS E INVENTARIOS .....</b>	<b>75</b>
15.1.	Bienes Muebles .....	75
15.2.	Socialización Actividades De Almacén .....	76
15.3.	Vehículos .....	83
<b>16.</b>	<b>PLANTA PERSONAL .....</b>	<b>84</b>
16.1.	Resumen Planta Personal 2021 .....	84
16.2.	Tipo de Cargos 2021 .....	85
16.3.	Planta Personal Por Dependencia – Vigencia 2021 .....	85
<b>17.</b>	<b>SISTEMAS DE INFORMACIÓN 2021 .....</b>	<b>87</b>
17.1.	Mantenimiento Preventivo .....	88
17.2.	Sistemas De Información De Los Usuarios .....	89
17.3.	Administración De La Red Datos .....	92
17.4.	Rack De Datos .....	94
17.5.	Subadministración Del Hosting De La Página Web .....	94
17.6.	Subsolicitud Y Control De Los Servicios De Sistemas .....	96



<b>18. INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN.....</b>	<b>98</b>
18.1. Plan De Inversión.....	98
18.2. Ejecución de inversiones año 2020.....	103
18.3. Ejecución de inversiones año 2021.....	104
18.4. Resumen De Ejecuciones 2020.....	106
18.5. Resumen De Ejecuciones 2021.....	115





## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión da cuenta de la gestión alcanzada durante la vigencia 2020-2021, así como los recursos administrativos, financieros y humanos, con los que cuenta la entidad a la fecha.

En general, se presenta un informe que muestra los avances en materia de resultados del desarrollo, los logros que alcanzados, los pendientes que hay en cada sector/tema y las recomendaciones para el año 2022.

El informe da cuenta de los aspectos más relevantes en cuanto a inversiones, resultados de indicadores de cantidad, calidad y continuidad, el desarrollo de la gestión desde lo propuesto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y obviamente la calificación del tablero de mando integral del BSC, de manera que pueda generarse una mirada general del estado de la empresa y tomar las determinaciones necesarias para el año 2022.

## 2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

### 2.1. 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.

### 2.2. Visión

Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, continuara 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.

### **2.3. 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.

### **2.4. 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 las 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

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



## 2.5. Representación Accionaria

ACCIONISTA	No. ACCIONES AUTORIZADAS	% PARTICIPACIÓN
Departamento del Quindío	1.027.061	44.70
Municipio de Buenavista	18.993	0.83
Municipio de Circasia	97.858	4.26
Municipio de Córdoba	95.117	4.14
Municipio de Filandia	48.382	2.11
Municipio de Génova	57.248	2.49
Municipio de La Tebaida	65.183	2.84
Municipio de Montenegro	627.950	27.33
Municipio de Pijao	8.507	0.37
Municipio de Quimbaya	162.109	7.05
Municipio de Salento	89.441	3.89
TOTAL	2.297.849	100%

## 2.6. Junta Directiva

COMPOSICIÓN JUNTA DIRECTIVA EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO  
EPQ S.A. E.S.P.

ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA POR INTEGRANTES	CARGO EN LA JUNTA	MIEMBROS DE LA JUNTA
Departamento del Quindío	3	Presidente	ROBERTO JAIRO JARAMILLO CÁRDENAS
Municipio de Circasia	1	Miembro	ANA YULIETH DIAZ UBAQUE
Municipio de Montenegro	2	Miembro	DANIEL MAURICIO RESTREPO



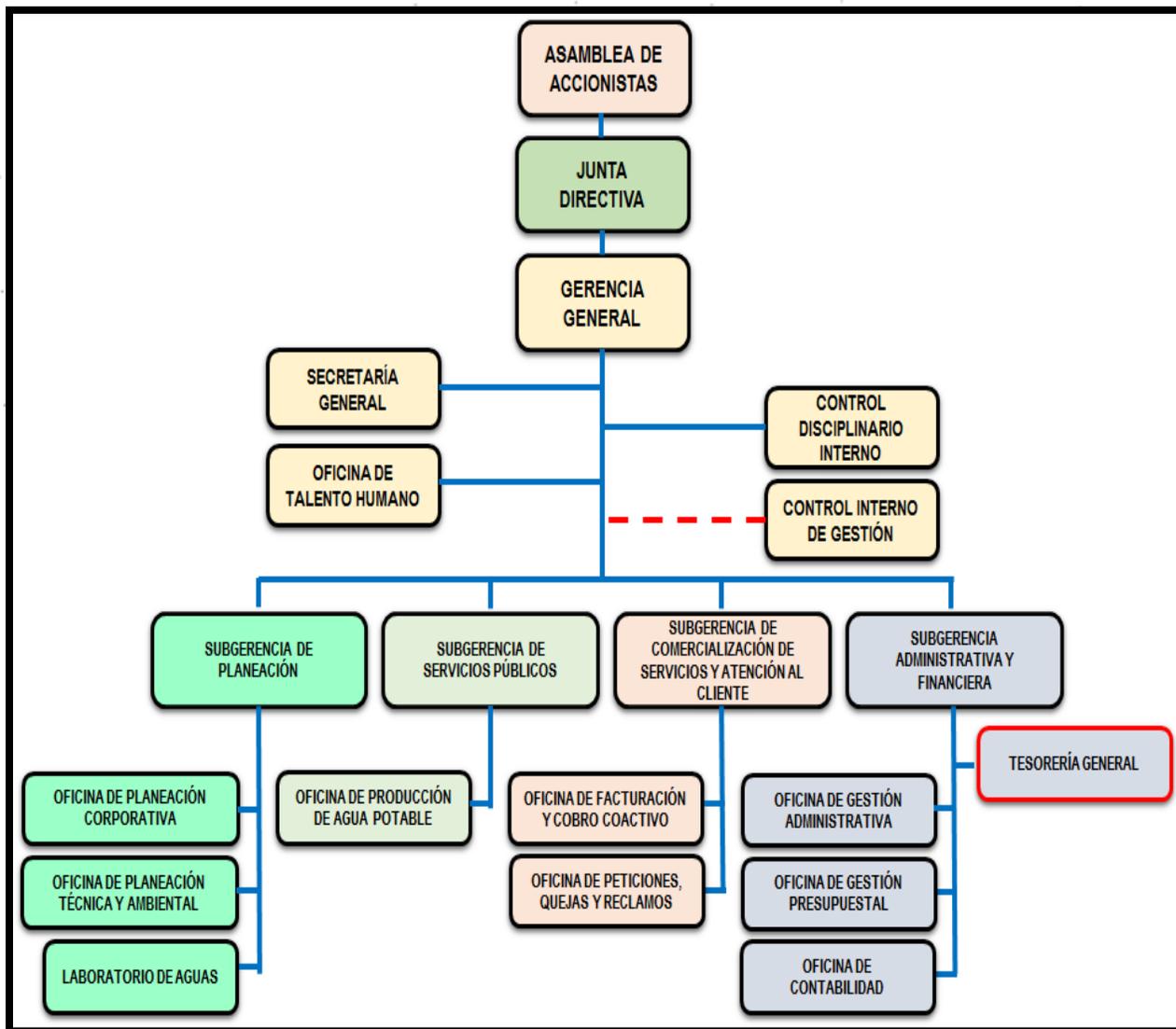
ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA POR INTEGRANTES	CARGO EN LA JUNTA	MIEMBROS DE LA JUNTA
Municipio de Quimbaya	1	Miembro	ABELARDO CASTAÑO MARÍN

### 3. DATOS GENERALES

#### 3.1. Datos De La Empresa

Razón Social	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.
Sigla	EPQ S.A. E.S.P.
Tipo de Sociedad	SOCIEDAD ANÓNIMA-DE CARÁCTER PÚBLICO
Representante Legal	JHON FABIO SUAREZ VALERO
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, GÉNOVA, BUENAVISTA, PIJAO, QUIMBAYA Y CÓRDOBA
RUPS	201643330346309 APROBADO EL 20/10/2016

### 3.2. Organigrama



en tu vida



#### 4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

CONCEPTOS BSC	LÍNEA ESTRATÉGICA	¿QUÉ ABARCA?	ENFOCADO AL OBJETIVO CORPORATIVO
Desempeño Financiero	ECONÓMICA	Mantener la autosostenibilidad de la entidad	FINANCIERO
Procesos Internos de negocio	OPERACIONES Y AMBIENTAL	Fortalecer la gestión ambiental de la entidad, con criterios participativos y de sostenibilidad, con un manejo eficaz de los procesos desde la captación en las fuentes hídricas hasta la disposición final de las aguas residuales	PROCESOS
Conocimiento del cliente	INTERACCIÓN SOCIAL	Satisfacer las necesidades de las clientes relacionadas con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas domiciliario, a través de una propuesta de medios digitales	CLIENTES
Áprendizaje y Crecimiento	CALIDAD Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Gestionar el desarrollo de la cultura del mejoramiento continuo	APRENDIZAJE Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

#### 5. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

##### 5.1. Cumplimiento De Las Políticas De Gestión Y Desempeño Modelo Integrado De Planeación Y Gestión

A continuación se detalla como en el transcurso de estos 2 años de Gestión (2020-2021), EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO "EPQ" S.A.E.S.P, en materia de cumplimiento del nivel de desempeño institucional ha adoptado la implementación de MIPG, como un instrumento de eficiencia, en la mejora continua, a través de la puesta en marcha de cada uno de sus atributos, evidenciados en sus diferentes dimensiones, aplicándolos de acuerdo al objetivo de la entidad y a los procesos de cada subgerencia.

Por medio de la Resolución No. 175 De Marzo 08 De 2018, se Crea El Comité Institucional De Gestión Y Desempeño, en Empresas Públicas Del Quindío S.A E.S.P". Es de anotar que estos Comités se vienen desarrollando desde la Gerencia General, con la Secretaría Técnica desarrollada por el Área de la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional en periodos trimestrales, con reportes de avances programados y temas puntuales que articulen tareas y compromisos de las diferentes Subgerencias.

en tu vida



Los resultados de la gestión adelantada durante los años 2020-2021 se pueden evidenciar en las puntuaciones obtenidas En el FURAG en los años mencionados, a saber:



Resultados obtenidos EPQ S.A. ESP 2018



Resultados obtenidos EPQ S.A. ESP 2019



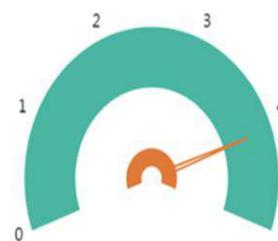
### I. Resultados generales

#### Índice de desempeño institucional



**Nota 1:** El promedio de grupo par corresponde al promedio de puntajes de las entidades que hacen parte de dicho grupo (más información ver archivo Descripción Grupos Pares). Este valor solo se visualiza cuando se filtra o consulta una sola entidad.

#### Ranking (cuartil)



**Nota 1:** La información de este gráfico solo es válida cuando se filtra o consulta una sola entidad. No aplica para otros filtros.  
**Nota 2:** Las entidades con puntajes más altos están ubicadas en el cuartil 5; las entidades con menores puntajes están ubicadas en el cuartil 1.  
**Nota 3:** Los cuantiles son los cuatro valores (cuantiles 0.2, 0.4, 0.6 y 0.8) que

### Resultados obtenidos EPQ S.A. ESP 2020



**Nota:** Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL02: Integridad  
POL03: Planeación Institucional

POL05: Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos  
POL06: Gobierno Digital  
POL07: Seguridad Digital

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción  
POL10: Servicio al ciudadano  
POL11: Racionalización de Trámites  
POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública

POL13: Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional  
POL14: Gestión Documental  
POL15: Gestión del conocimiento  
POL16: Control Interno

### Resultados obtenidos por política EPQ 2020



En las anteriores imágenes de los resultados obtenidos en los últimos tres años, se puede evidenciar el avance que ha tenido la compañía en su adopción y aplicación de las políticas de MIPG como herramienta de planeación y Gestión que permite lograr un actuar eficaz en la satisfacción de necesidades de los clientes internos y externos de la entidad.

## 6. RESULTADOS DE EVALUACION DE GESTIÓN DE RIESGOS

### 6.1. Riesgos De Gestión

La gestión de los Riesgos Institucionales y de procesos buscan notificar la realización de los mismos, a través de la aplicación de la política de la administración del riesgo implementada en la entidad con el fin de que los líderes de los procesos identifiquen los factores internos y externos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, para el efecto se le debe dar tratamiento ya sea evitando, reduciendo, compartiendo o asumiendo los riesgos relacionados con el desarrollo de los procesos misionales, estratégicos, apoyo y de evaluación de las Empresas Publicas del Quindío EPQ SA . La identificación y seguimiento permanente, permite mitigar la probabilidad de ocurrencia o el impacto de aquellos eventos (internos o externos) que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales, la calidad de los servicios ofrecidos y el cumplimiento de la misión y visión de la entidad

De acuerdo a lo anterior las Empresas Públicas del Quindío SA ESP, a través de la oficina de Planeación y Mejoramiento Institucional, consolida el Mapa de Riesgos de Gestión y Mapa de Corrupción, aplicando la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública, se realiza seguimiento cuatrimestral a todos los Mapas de Riesgos Institucionales de la Entidad.

Es importante resaltar que se dio cumplimiento a la normatividad vigente con las exigencias del Gobierno Nacional y las directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, frente a la "GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y EL DISEÑO DE CONTROLES EN ENTIDADES PÚBLICAS" Versión 5 Diciembre 2020. Adoptando la nueva Matriz de Riesgos sugerida desde la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de la Función Pública, 2020, quedando normalizado con el código: GCI-P-02-R-01 Versión: 05 - Fecha de emisión: 12/04/2021, para el reporte en el seguimiento de los Riesgos de Gestión por proceso de nuestra Entidad, la cual se utilizó durante los dos primeros cuatrimestres de la vigencia 2021, en los seguimientos y evaluaciones efectuadas al Mapa de Riesgos de Gestión, que realiza la Subgerencia de



planeación y Mejoramiento Institucional mediante su Proceso de Planeación Corporativa, a los diferentes procesos con Riesgos Identificados. (Actualmente los procesos han montado sus riesgos a la plataforma determinada para tal fin por la Contraloría General del Quindío, con las evidencias de seguimiento de los mismos.

Se presenta los Riesgos Institucionales que tienen identificados nuestra Entidad, con la calificación de la Zona de Riesgo final en la vigencia 2021. Contamos con 37 Riesgos de Gestión, los cuales se encuentran dispuestos en el aplicativo de la Contraloría Departamental del Quindío, por lineamientos requeridos.

Se setermina la siguiente calificación en la zona de Riesgo Final:

Alto	1
Moderado	9
Bajo	27

## 6.2. Riesgos De Corrupción

Se tienen identificados 8 Riesgos de Corrupción, los cuales tienen la siguiente calificación en la zona de riesgo final:

Moderado	1
Bajo	7

Es importante resaltar que para el ultimo cuatrimestre hubo unos cambios para el reporte al seguimiento de los Riesgos, la Contraloría Departamental del Quindío mediante circular externa 2019 -2021 programó capacitaciones donde nos invitaron analizar los riesgos actuales para cada proceso, desde la pertinencia y la efectiva medición de dicho Riesgo que al materializarse pueda impactar en un Detrimiento Patrimonial.

Por lo anterior es importante resaltar que a la fecha se encuentran a disposición en este aplicativo los Riesgos vigentes por proceso sujetos de Control "RISC", los cuales son el insumo e instrumento principal de evaluación y control, que permite al ente de control tener una "Vigilancia fiscal, hacia la auditoría continua" y la consulta de información en tiempo real.



A continuación se relacionan los Procesos reportados en corte cuatrimestral de la vigencia 2021.

- ✓ SECRETARIA GENERAL
- ✓ COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE
- ✓ GESTIÓN DE RECURSOS
- ✓ GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- ✓ TESORERÍA GENERAL
- ✓ OFICINA DE GESTIÓN PRESUPUESTAL

De otra parte se relacionan los tipos de Riesgos así:

Financiero:	3
Operativo:	1
Seguridad Digital:	2
Contratación:	1
Otro:	1

Miremos la Zona de Riesgo que presenta el Riesgo Inherente:

Zona de Riesgo Alto =	6
Zona de Riesgo Moderado =	1
Zona de Riesgo Bajo =	1

Se evidenció una aplicación adecuada en los controles existentes ya que su diseño de controles incluye los seis pasos estipulados para los 8 Riesgos de Corrupción reportados. Por tanto se puede inferir que el tratamiento de los riesgos adoptados cuenta con controles establecidos que coadyuvan a la mitigación de los riesgos identificados y se aplican las acciones pertinentes para reducir la probabilidad o impacto de los riesgos.

Podemos ver que con controles bien aplicados, el Riesgo Residual disminuye su probabilidad de Impacto, lo observamos a continuación:

Zona de Riesgo Moderado =	1
Zona de Riesgo Bajo =	7



De lo anterior vemos que desapareció la Zona de Riesgo Alto, donde de estos 6 (seis) Riesgos calificados en Riesgo Alto, pasaron 5 (cinco) a Riesgo Bajo y el otro a Riesgo Moderado, y el Riesgo que se encontraba en Moderado paso a Riesgo Bajo, y se puede determinar que el Riesgo calificado en Bajo se conservó en su misma línea baja, donde este Riesgo corresponde a la menor probabilidad de Impacto, ya que fue calificado en Riesgo Bajo desde el Inherente, lo anterior dado que cuenta con cuatro (4) controles establecidos, lo que genera mayor protección en cuanto a la materialización del Riesgo.

Podemos señalar que el tratamiento asignado para los Riesgos en los procesos se estipulo en 10 Preventivos y 1 Correctivo.

Es de anotar que durante el cuatrimestre se brindó acompañamiento a cada área, capacitaciones, mesas de trabajo, reuniones con los líderes en Comité Institucional de Desempeño y ajustes indicados con cada proceso, para llegar a la eficacia y buen nivel de rendimiento.

## 7. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

*Es importante referenciar que Empresas Públicas del Quindío S.A ESP" mediante la Resolución No. 175 De Marzo 08 Del 2018, creo el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional, atendiendo lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017, como instancia orientadora. Donde en su Artículo 2. Funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Ofrece las siguientes ocupaciones:*

*Orientar la implementación, Operación, Seguimiento y Evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, en Empresas Públicas del Quindío SA E.S.P.*

*Articular los esfuerzos Institucionales, Recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación y desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en Empresas Públicas del Quindío SA E.S.P.*

*Impulsar mecanismos de articulación administrativa entre las diferentes dependencias de la entidad, para el diseño, Implementación, seguimiento y Evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, para Empresas Públicas del Quindío SA E.S.P.*

*Presentar los informes que el Gobierno Departamental y los organismos de Control requieran sobre la Gestión y el desempeño en Empresas Públicas del Quindío SA E.S.P.*

Dirigir y articular las diferentes dependencias de Empresas Públicas del Quindío SA E.S.P en la implementación y operación de las políticas de gestión y desempeño.

Partiendo que "MIPG" Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se define como una herramienta de gestión que busca simplificar los procesos de una entidad, haciéndolos más sencillos y eficientes, con el fin de generar resultados que atiendan los planes Estratégicos, y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Podemos resaltar que a partir de la herramienta de autodiagnóstico, nuestra entidad empezó sus primeros avances en el desarrollo del ejercicio de valoración del estado de esta Política, la cual se encuentra en la dimensión 3 de Gestión con Valores para el Resultado según la estructura de MIPG.

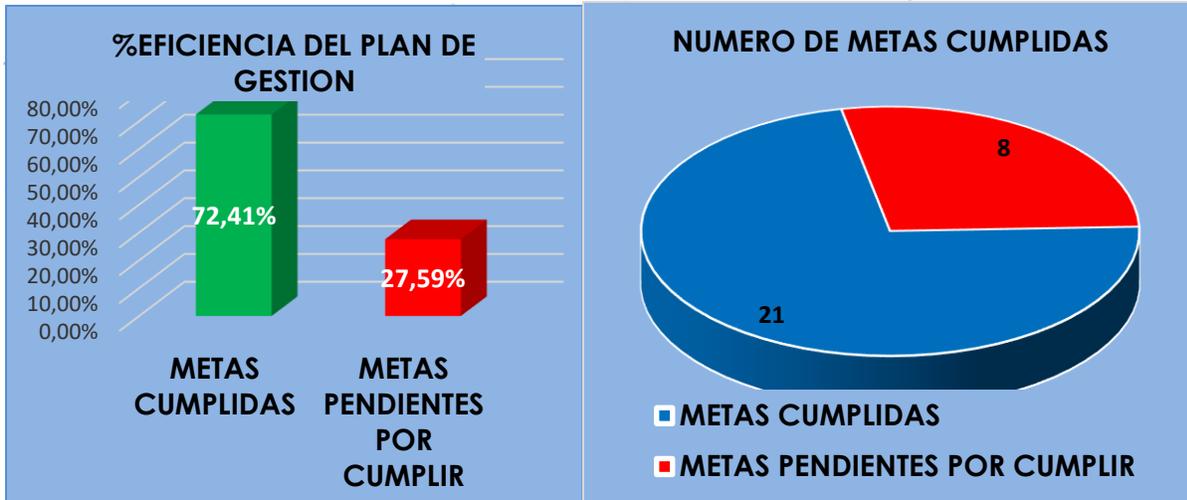
A través del FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión) donde se mide, monitorea, evalúa y controla los avances de la gestión y desempeño de las entidades públicas nacionales y territoriales, nos permite ver el avance obtenido para el año 2020, dado que el puntaje total de Empresas Públicas del Quindío fue de 71,3 como se observa en el siguiente gráfico:



Fuente: [funcionpublica.gov.co](http://funcionpublica.gov.co)

Así mismo para la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de procesos de la entidad se obtuvo una muy Buena calificación de 89,3 tal como se puede evidenciar en el gráfico anterior.

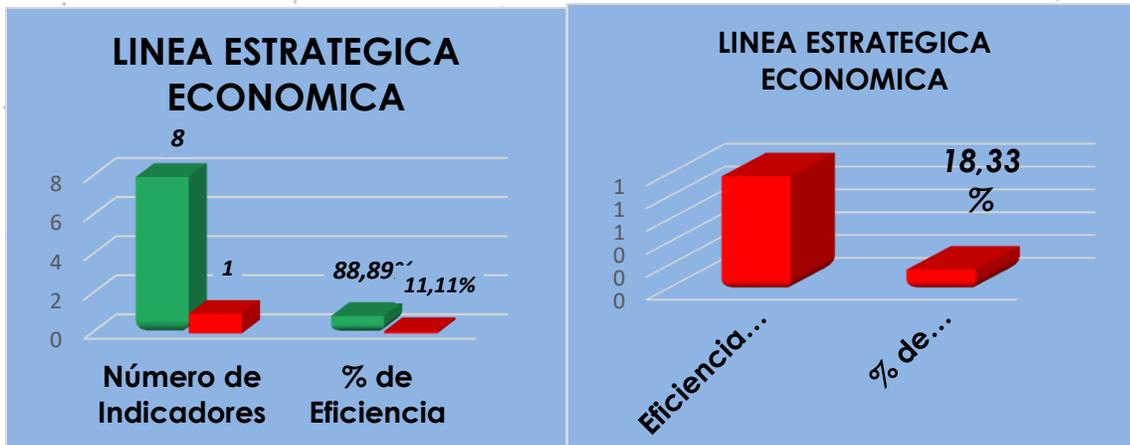
## 8. AVANCE INDICADORES DEL PLAN ESTRATÉGICO



El Plan estratégico 2020-2023 de Empresas Públicas del Quindío contempla 29 indicadores, de los cuales, 21 se encuentran con metas en cumplimiento y 8 con algún tipo de rezago en el cumplimiento de las mismas. Esto nos lleva entonces a un porcentaje de metas en cumplimiento del 72.41% frente a un 27,59% de metas que aún no se encuentran dentro de los parámetros trazados por la entidad para el período transcurrido entre el 2020 y el 2021.



### 8.1. Lineamiento Estratégico Económico



La línea estratégica Económica, cuenta con nueve indicadores, de los cuales se puede evidenciar ocho (8) con un promedio de cumplimiento del 88,89% de eficiencia; sin embargo, el indicador de “Recuperación de cartera mayor a 180 días” muestra un cumplimiento a la fecha de medición del 11,11% de eficiencia, razón por la cual, se deben tomar las medidas pertinentes para alcanzar al final del período, el cumplimiento requerido por la Gerencia.

Los indicadores del lineamiento estratégico económico son los que a continuación se relacionan y analizan de acuerdo con la medición obtenida para el año 2021:

Indicador 1 es la eficiencia en el recaudo para el servicio de acueducto:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Eficiencia del Recaudo para el servicio de Acueducto	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas	N.A	86%	78%	82%	82%
	Recaudo mensual					

La línea base del mismo no aplicaba y se proyectó una meta al 2023 de 86% y al 2021 se lleva un acumulado del 82%.

Indicador 2 es la Eficiencia del Recaudo para el servicio de Alcantarillado:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Eficiencia del Recaudo para el servicio de Alcantarillado	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas	N.A	86%	78%	82%	82%
	Recaudo Mensual					

La línea base del mismo no aplicaba y se proyectó una meta al 2023 de 86% y al 2021 se lleva un acumulado del 82%.

Indicador 3 es la Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas	N.A	86%	67%	95%	100%
	Recaudo Mensual					

La línea base del mismo no aplicaba, la meta para el año 2023 se proyectó del 86% . A 2021 se ha acumulado del 95% razón por la cual ya se cumplió la meta y el reto es sostenerla.

Indicador 4 es la Número de nuevos suscriptores de acueducto:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Número de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	40,261	44287	41.446,00	43.077,00	97%

La línea base es de 40.261 suscriptores y se proyectó una meta al 2023 de 44.287 y al 2021 se lleva un acumulado del 43.077.

Indicador 5 es la Número de nuevos suscriptores de alcantarillado:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Número de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	37,701	41471	38.385,00	40.007,00	96%

La línea base es de 37.701 suscriptores y se proyectó una meta al 2023 de 41.471 y al 2021 se lleva un acumulado del 40.007.

Indicador 6 es la Eficiencia en la recuperación de cartera mayor de 180 días:



Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Eficiencia en la recuperación de cartera mayor de 180 días	Total cartera recuperada	56.0%	60%	17%	11%	18.33%
	Total cartera					

La línea base es de 56% y se proyectó una meta al 2023 de 60% y este presenta un déficit en el resultado año a año en el 2020 se alcanzó únicamente el 17% y para el 2021 descendió al 11% razón por la cual se debe implementar una estrategia para poder cumplir la meta planteada.

Indicador 7 es EBITDA:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + Depreciaciones + Amortizaciones (en miles)	\$ 2.000.000.000,00	2500000000,00	\$ 5.795.517.934,49	\$ 6.261.372.153,75	100%

La línea base es de \$ 2,000,000,000. y se proyectó una meta al 2023 de 2.500.000.000 y al 2021 se lleva un acumulado del \$ 6.261.372.153.75 Por lo cual se ha alcanzado la meta del 100% y la meta es mantenerlo y/o mejorarlo.

Indicador 8 Índice de liquidez:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Índice de liquidez	Activo corriente	1.3%	1.3%	2,17%	1,3%	100%
	Pasivo corriente					

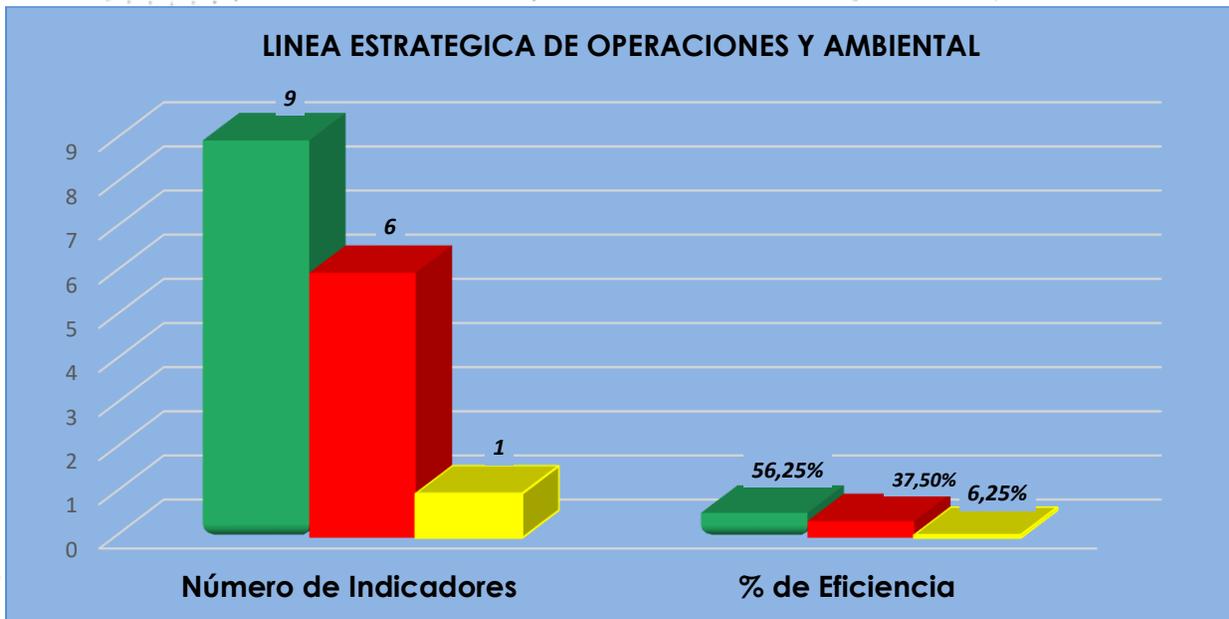
La línea base es de 1.3%. y se proyectó una meta al 2023 de 1.3% y al 2021 se cumplió ya con la meta ahora el reto es sostenerlo.

Indicador 9 Endeudamiento total:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Endeudamiento total	Pasivo total	25.3%	28%	21%	26,0%	93%
	Activo total					

La línea base es de 25.3%. y se proyectó una meta al 2023 de 28% y al 2021 se lleva un acumulado de meta de 25,3% como inicio en el año 2020.

### 8.2. Lineamiento Estratégico Operaciones Y Ambiental



En esta línea estratégica encontramos 16 indicadores de los cuales 9 tienen un promedio de cumplimiento del 56,25% para la fecha de medición; así mismo, presenta un indicador con un cumplimiento porcentual del 6,25% de eficiencia, el cual a pesar de su valor global de participación en cuanto al total de los indicadores relacionados para esta línea estratégica, no es razón de preocupación, toda vez que su valor individual, presenta una ejecución media de 44,44%.

De otra parte, la línea estratégica en análisis, tiene seis (6) indicadores en rojo con un cumplimiento porcentual de eficiencia de 3,5% a los cuales se les debe realizar un seguimiento pormenorizado para lograr el alcance programado al final del período.

Los indicadores del lineamiento estratégico económico son los que a continuación se relacionan y analizan de acuerdo con la medición obtenida para el año 2021:

en tu vida



Indicador 10 Planes actualizados:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Número de planes maestros de acueducto y alcantarillado actualizados	Planes actualizados	0	9	2	2	44,44%

La línea base es de 0 y se proyectó una meta al 2023 de 9 y al 2021 se lleva un acumulado de meta de 4 con un acumulado del 44, 44%

Indicador 11 Número de planes de uso eficiente y ahorro del agua:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Número de planes de uso eficiente y ahorro del agua	Planes actualizados y aprobados	1	1	1	1	100%

La línea base es de 1 y se proyectó una meta al 2023 de 1 el cual ya se cumplió por lo que estamos en un 100%

Indicador 12 Cobertura de alcantarillado:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores de alcantarillado	99%	100%	99%	99%	99%
	Número total de viviendas urbanas					

La línea base es de 99% y se proyectó una meta al 2023 de 100% del cual ya tenemos una meta acumulada del 99%

Indicador 13 Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACI) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALI)	4,9	0,5%	4,0%	4,0%	26,47%



La línea base es de 4.9% y se proyectó una meta al 2023 de reducción al 0.5% del cual tenemos un comportamiento anual del 4% razón por la cual no se está cumpliendo.

Indicador 15 Avance en la construcción de colectores:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Avance en la construcción de colectores	ML de colectores construidos	450	12512	0	0	0

La línea base es de 450 y se proyectó una meta al 2023 de 12512 del cual No tenemos NINGUN AVANCE.

Indicador 16 Avance en el número de vertimientos eliminados:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Avance en el número de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	12	85	0	0	0

La línea base es de 12 y se proyectó una meta al 2023 de 85 del cual No tenemos NINGUN AVANCE.

Indicador 17 Medición de las cargas entregadas en las plantas de tratamiento de aguas residuales según el rango establecido por la resolución 631 de 2015:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Medición de las cargas entregadas en las plantas de tratamiento de aguas residuales según el rango establecido por la resolución 631 de 2015.	Número de parámetros cumplidos	0%	100%	0	0,00%	0,00%
	Número de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 (8)					

La línea base es de 0% y se proyectó una meta al 2023 del 100% del cual No tenemos NINGUN AVANCE

Indicador 18 Cobertura de acueducto :

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Cobertura de acueducto	Total de Suscriptores del Servicio de Acueducto	100.0%	100%	100%	100%	100%
	Número de Viviendas Urbanas					



La línea base es de 100% y se proyectó una meta al 2023 del 100% del cual tenemos una meta acumulada del 100%.

Indicador 19 Calidad de acueducto (% IRCA) :

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Calidad de acueducto (% IRCA)	Menor o igual a 5	Menor o igual a 5	Menor o igual a 5	8 de 9	3,48%	100%

La línea base es de menor o igual a 5 y se proyectó una meta al 2023 menor o igual a 5 del cual tenemos una meta acumulada del 100%.

Indicador 20 Continuidad de servicio de acueducto:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Continuidad de servicio de acueducto	Promedio de Horas de Prestación del Servicio	99.2%	Mayor igual a 98.36%	99,475	98%	100%
	24					

La línea base es de 99.2% y se proyectó una meta al 2023 del 98.36% del cual tenemos una meta acumulada del 100%.

Indicador 21 Programas elaborados:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Programas elaborados	Número de programas elaborados	0	9	9	9	100%

La línea base es de 0 y se proyectó una meta al 2023 del 9 del cual tenemos una meta acumulada ya cumplida del 100%.

Indicador 22 Avance del programa de control de pérdidas técnicas:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Avance del programa de control de pérdidas técnicas	Número de Municipios donde se aplica el programa	0	100%	0	0	0%
	Número total de Municipios					

La línea base es de 0 y se proyectó una meta al 2023 del 100% del cual No tenemos NINGUN AVANCE.

en tu vida



Indicador 23 Metros lineales de reposición de redes ejecutados:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Metros lineales de reposición de redes ejecutados	ML de Reposición Redes Ejecutados	896	5671	43	4147,25	73,85%

La línea base es de 896 y se proyectó una meta al 2023 del 5671 del cual tenemos una meta acumulada del 73.85% con 4190.25 metros lineales.

Indicador 24 Continuidad del servicio:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes	100%	100%	100%	100%	100%
	(24 horas x 30 días) : 720					

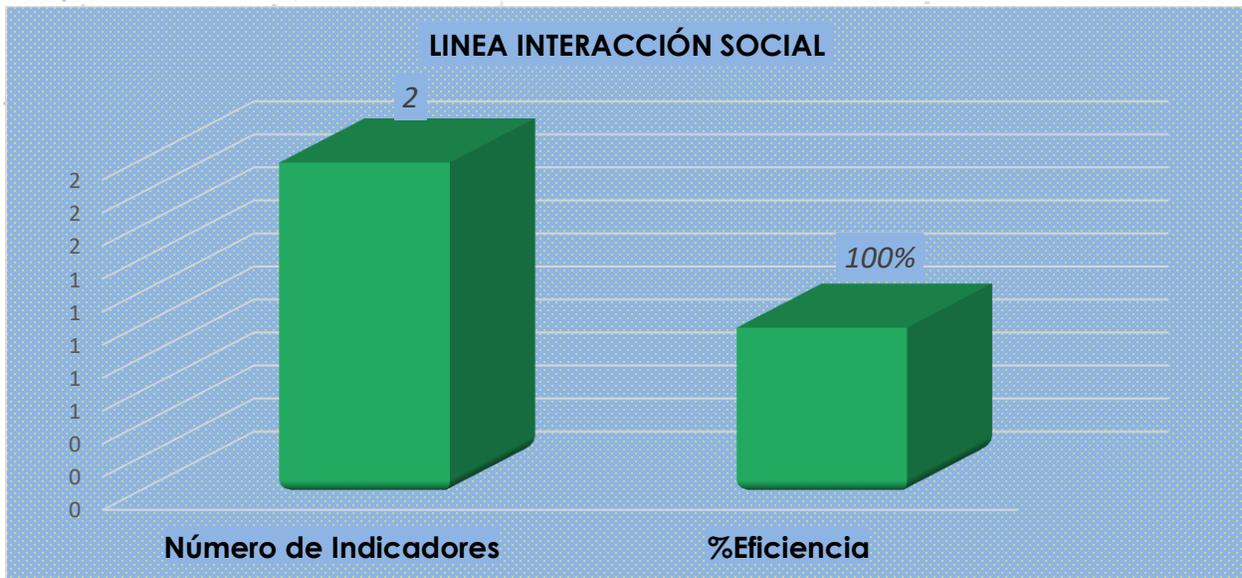
La línea base es de 100% y se proyectó una meta al 2023 del 100% del cual tenemos una meta acumulada del 100%.

Indicador 25 Cobertura de servicio de gas:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio	94.7%	99%	97%	98%	98%
	Número de viviendas urbanas					

La línea base es de 94.7% y se proyectó una meta al 2023 del 99% del cual tenemos una meta acumulada del 98%.

### 8.3. Lineamiento Interacción Social



En esta línea estratégica cuentan con dos indicadores acumulados por encima del 50% de cumplimiento, es decir que vienen en un porcentaje de eficiencia del 100% según la medición realizada a la fecha

Indicador 26 Índice de reclamación:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Índice de reclamación	Número de reclamaciones comerciales, gas y operativas	0.88%	0.5%	61%	56%	58,5%
	Número total de suscriptores					

La línea base es de 0.88% y se proyectó una meta al 2023 del 0.5% del cual tenemos una meta acumulada del 58.5%.

Indicador 27 Avance de la implementación Plan Integral de atención virtual al usuario:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Avance de la implementación Plan Integral de atención virtual al usuario	Número de fases ejecutadas	20%	100%	50%	70%	70%
	Número de fases totales (5)					

La línea base es de 20% y se proyectó una meta al 2023 del 100% del cual tenemos una meta acumulada del 70%.

#### 8.4. Lineamiento Calidad Y Desarrollo Del Talento Humano



Esta línea estratégica cuenta con dos indicadores, de los cuales 1 está en el rango porcentual de cumplimiento del 60% y el otro está en 35% en sus acumulados.

Por último y en aras de establecer un mejor análisis de la información, se presenta a continuación los indicadores que cuentan con un mayor rezago de ejecución o alcance físico de la meta; razón por la cual, necesitan ser revisados detalladamente para generar una estrategia que le permita a la Gerencia y sus respectivos responsables, alcanzar el logro de la meta establecida al inicio del período del Doctor John Fabio Suarez Valero, quien responde ante la junta directiva por el logro del Plan Estratégico "Construyendo Vida...Compromiso de Todos".



Indicador 28 Nivel de apropiación del SGC:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Nivel de apropiación del SGC	Número de procesos con sistema implementado	33%	100%	0	35%	35%
	Total de Procesos de la entidad					

La línea base es de 33% y se proyectó una meta al 2023 del 100% del cual tenemos una meta acumulada del 35%.

Indicador 29 Avance de la implementación del Plan de Talento Humano y modernización de estructura organizacional:

Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulado
Avance de la implementación del Plan de Talento Humano y modernización de Estructura organizacional	Número de fases ejecutadas	40%	100%	60%	0%	60%
	Número total de fases (5)					

La línea base es de 40% y se proyectó una meta al 2023 del 100% del cual tenemos una meta acumulada del 60%.

## 9. AVANCES EN EL PLAN DE TALENTO HUMANO

### 9.1. Programa De Bienestar Social

#### ✓ DIA DE LA MUJER

Se llevó a cabo la celebración del día de la mujer el día once (11) de marzo del año 2021 en el Centro de Convenciones. Durante el acto se entregaron reconocimientos y galardones a las damas de EPQ S.A ESP, exaltando el gran valor que representan en la familia EPQ. De igual manera hubo actos lúdicos como parte de la celebración y posteriormente un almuerzo con las homenajeadas para culminar la celebración.



✓ DIA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

Se realizaron las siguientes actividades de bienestar: Inducción y Re-inducción a los Funcionarios de EPQ del Servidor Público los días primero (01) y dos (02) de julio de año 2021.





✓ FERIA FINANCIERA

Se llevó a cabo la Feria Financiera los días ocho (08) y nueve (09) de julio del año 2021 en la Sede principal.



✓ FERIA DE LA SALUD

Se realizó la Feria de la Salud los días diecinueve (19) y veinte (20) de agosto en la Sede principal.





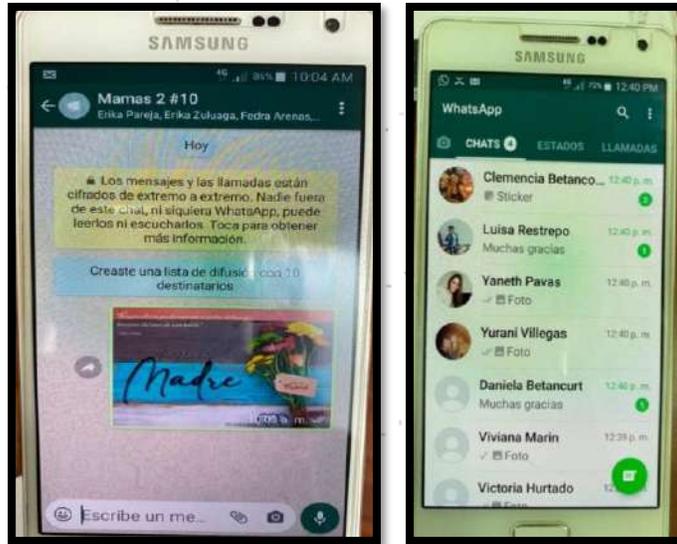
En el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, se realizaron dos (02) jornadas de Toma de Muestras COVID-19, esto con el fin de prevenir la propagación del virus en los funcionarios de la Empresa:



en tu vida

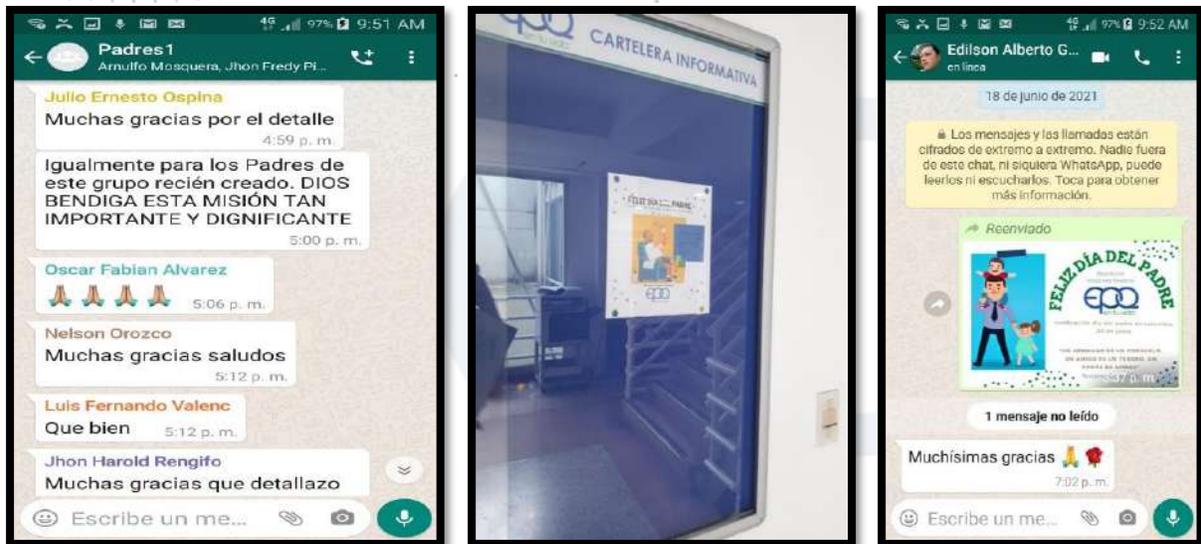
✓ DIA DE LA MADRE

El día de la madre se le envió mensajes y tarjetas de felicitaciones a todas las funcionarias madres de la Empresa



✓ DIA DEL PADRE

El día del Padre se le envió mensajes y tarjetas de felicitación a cada uno de los padres pertenecientes a la Empresa.



Así mismo se reconoció las fechas especiales de los funcionarios de la empresa como cumpleaños y día del perfil profesional, tal como se detalla a continuación:





✓ PAUSA ACTIVA

Se ha realizado una vez al mes las pausas activas en la sede principal destinadas para sacar un ratito a los funcionarios del stress laboral.



en tu vida



### DÍA DEL AMOR Y LA AMISTAD

Con los Operarios de Planta, se realizó actividad los días veintiuno ( 21) y veintidós ( 22) de septiembre del 2021, llevándose a cabo una pausa activa, un compartir con los compañeros; y la socialización del Código de Integridad con el Valor de la "Justicia".



### ✓ CELEBRACIÓN DE HALLOWEEN

Se realizó el veintinueve (29) de Octubre del 2021, en horas de la mañana se realizó una actividad con los funcionarios de la empresa, la cual consistía en disfrazarnos por subgerencias y al medio día concluyo con un compartir de pizza con gaseosa, y la premiación a la mejor Oficina. En Horas de la tarde se llevó a cabo la celebración del Halloween para todos los hijos funcionarios de la Empresa los cuales se encontraban en las edades de 0 a 12 años.





en tu vida



✓ INTEGRACIÓN NAVIDEÑA DE FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA

Esta celebración fue realizada los días tres (03) y once (11) de diciembre del año 2021, paseo realizado a las instalaciones Acuparque Tardes Caleñas en Rozo Valle del Cauca.





Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7



en tu vida



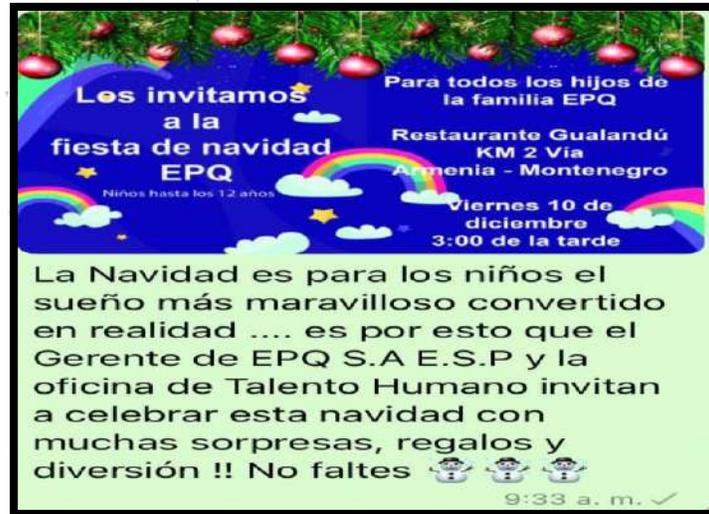
Tel. +57(6) 7441774  
Telefax: +57(6) 7441683

Carrera 14 No. 22-30  
contactenos@esaquín.gov.co  
www.esaquin.gov.co



✓ INTEGRACIÓN NAVIDEÑA HIJOS DE FUNCIONARIOS

Dicha integración fue el día diez (10) de diciembre del año 2021, a partir de las 3:00 de la tarde en las instalaciones de Restaurante Gualandú KM 2 vía Armenia - Montenegro



## 9.2. Plan Anual De Capacitaciones

Se enviaba de manera permanente invitación vía whatsapp de la empresa de las actividades y capacitaciones que brindaban las entidades con las que se tiene convenio, lo anterior teniendo en cuenta que por la emergencia sanitaria se dificultaban las reuniones. Anexo listados de asistencia a capacitaciones:

- ✓ Seguridad Vial, 22 de abril del 2021
- ✓ Normas de Bioseguridad, febrero del 2021
- ✓ Conocer Climas Laborales
- ✓ Socialización Protocolo de Bioseguridad.
- ✓ Capacitación Motivacional
- ✓ Campaña cuida tus Manos.
- ✓ Capacitación y entrega de elementos "Descansa pies"
- ✓ Conocimientos Basicos en Instalaciones Internas de Gas Domiciliario
- ✓ Tratamiento de Agua Potable a los Operarios
- ✓ Capacitación Educación y Finanzas Personales
- ✓ Capacitación Manejo de Relaciones y Trabajo en Equipo.
- ✓ Certificado de Competencia Laboral Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos.
- ✓ Certificado de Competencia Laboral Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.





Es de gran importancia destacar la descentralización de la Oficina de Talento Humano, la cual visito a las Coordinaciones y Plantas con el fin de brindar apoyo,

en tu vida



acompañamiento, seguimiento y asesoría en diferentes temas tanto administrativos como operativos:



Es de resaltar la organización y trabajo en equipo de la Oficina de Talento Humano en el desarrollo de las diferentes actividades en procura del buen clima organizacional y desarrollo humano de los funcionarios de la empresa.



en tu vida



### 9.3. Código De Integridad

Se realizó la socialización por todas las Subgerencias de la Empresa de Valores del Código de Integridad de la Oficina, de la siguiente manera:

- Valor de la "Diligencia", fue realizada el día 08 de Julio el cual consistía en llevarles a cada funcionario una frase reflexiva con el valor acompañado de una dulce y que ellos nos dijeran lo que reflexionaron del tema.
- Valor de "la Honestidad" realizado el día 12 de Agosto, el cual consistía en jugar la actividad del STOP, para reflejar el valor de la Honestidad.
- Valor de la "Justicia" se socializó los días 21 y 22 de septiembre con los operarios de planta, consistía en llevarles unas pequeñas reflexiones con el significado de este, para que ellos nos compartieran su opinión y la importancia de este.
- Valor del "Respeto" el día 14 de octubre en horas de la tarde se llevó a cabo una actividad con los funcionarios de la sede principal, donde nos dirigimos oficina por oficina realizando una pausa cativa y compartiendo la importancia del Respeto hacia los usuarios, compañeros de trabajo y nosotros mismos.

← CÓDIGO DE I...DILIGENCIA ✎ ☰



**DILIGENCIA:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi Cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**LO QUE DEBO HACER**

- Usar responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumplir con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Asegurar la calidad en cada uno de los servicios entregados por Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP bajo los estándares del servicio público.
- Siempre estar proactiva comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente las labores y la de los compañeros de trabajo.

**LO QUE NO DEBO HACER**

- No malgastar ningún recurso público.
- No postergar las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demostrar desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- No evadir las funciones y responsabilidades por ningún motivo.

Oficina de Talento Humano  
Julio 8 de 2021



en tu vida



en tu vida





en tu vida





en tu vida





en tu vida





en tu vida





en tu vida





## 10. SISTEMA FINANCIERO

Las finanzas de la compañía al corte de 2021 reflejan una situación positiva con los siguientes indicadores:

**EBITDA:** \$ 6.261.372.153,75 Este indicador nos muestra la ganancia neta de la compañía antes que se deduzcan intereses, depreciaciones, amortizaciones e impuestos.

**LIQUIDEZ:** 1.03 La liquidez nos muestra que por cada peso que debe la compañía a corto plazo tiene 1.03 pesos para respaldarlos.

**ENDEUDAMIENTO 26% :** Refleja en valor total de los pasivos al corte con respecto al total de los activos que para el corte 2021, refleja que del total de los activos el 26% esta garantizando los pasivos.

### 10.1. Utilidad Neta Del Ejercicio Al Corte 2021

	2021	2020	VARIACION \$	VARIACION %
RESULTADO DEL EJERCICIO	2.882.366.745	1.726.975.987	1.155.390.758	66,90%

En el año 2021, se evidencia una eficiente gestión financiera con un incremento neto de la utilidad del 66.90%, lograda por una mayor venta de servicios y un eficiencia en el sistema de costos y gastos resaltando la reducción en el gasto administrativo que al corte de 2021 presenta una disminución de \$735.451.277 la cual impacta positivamente en la utilidad informada.



## 10.2. Presupuestos Definitivos De Ingresos Y Gastos Para 2021

En el presupuesto de gastos Empresa Publicas del Quindío para la vigencia fiscal de 2021, se incluye la totalidad de las apropiaciones para la Administración y sus Subgerencias, los Gastos de Funcionamiento, los Gastos de Operación Comercial, los gastos del servicio de la deuda y Gasto de Gas y Nuevos Negocios, que se esperan realizar durante la vigencia fiscal 2021; por un valor de \$22.801.525.204,91 representados de la siguiente manera:

Gastos de Funcionamiento	\$ 6.673.266.803,45
Gastos de Operación	\$ 14.717.894.434,64
Gas Domiciliario Cordillerano	\$ 1.410.363.963,82
TOTAL	\$ 22.801.525.204,91

Con respecto a la inversion que para la vigencia 2021 esta representada en \$5.569.975.422,10 porcentaje que plantea desarrollar para la proxima vigencia, con el fin de mejorar y mantener en pro del desarrollo de la empresa y los municipios que la conforman. Sumando todo lo anterior para la vigencia 2021 presenta un gasto e inversion valorado en \$28.371.500.627,01 descreminado de la siguiente forma

Gastos de Funcionamiento	\$ 6.673.266.803,45
Gastos de Operación	\$ 14.717.894.434,64
Gas Domiciliario Cordillerano	\$ 1.410.363.963,82
INVERSION	\$ 5.569.975.422,10
TOTAL	\$ \$28.371.500.627,01

El cual fue aprobado a traves del acuerdo 005del 18 de diceimbre del 2020, "POR MEDIO DEL CUAL SE EXPIDE EL PRESUPUESTO GENERAL DE INGRESOS Y RENTAS, RECURSOS DE CAPITAL Y LAS APROPIACIONES DE GASTOS E INVERSIONES PARA EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO EPQ S.A. E.S.P. PARA LA VIGENCIA FISCAL COMPRENDIDA ENTRE EL 1º DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021"

CODIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR
1	INGRESOS	\$ 28.371.500.627,01
1,01	INGRESOS CORRIENTES	\$ 24.140.723.275,96
1.01.1	INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	\$ 23.934.426.475,96
1.01.1.1	VENTA DE SERVICIOS	\$ 23.934.426.475,96
1.01.1.1.1	SERVICIO DE ACUEDUCTO	\$ 12.950.608.373,16
1.01.1.1.2	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$ 9.840.058.129,85
1.01.1.1.3	SERVICIO DE GAS	\$ 1.143.759.972,95
1.01.2	OTRO INGRESOS DE EXPLOTACIÓN	\$ 206.296.800,00
1.02	TRANSFERENCIA	\$ 4.230.777.351,05
1.02.1	TRANSFERENCIA SUBSIDIOS NACIÓN	\$ 295.296.651,18
1.02.2	TRANSFERENCIA SUBSIDIOS MUNICIPIOS	\$ 3.935.480.699,87

CODIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR
2	Egresos	\$ 22.801.525.204,91
2.01	Administración	\$ 21.391.161.241,09
2.01.1.01.1	Gastos de Funcionamiento	\$ 6.673.266.803,45
2.01.1.01.1.1	Servicios Personales	\$ 3.438.266.803,45
2.01.1.01.1.1.1	Asociados a la Nomina	\$ 2.010.434.180,24
2.01.1.01.1.1.2	Servicios Personales Indirectos	\$ 866.944.358,26
2.01.1.01.1.1.3	Contribuciones Inherentes a la Nomina	\$ 560.888.264,94
2.01.1.01.1.2	Gastos Generales	\$ 2.465.000.000,00
2.01.1.01.1.2.1	Adquisición de Bienes	\$ 380.000.000,00
2.01.1.01.1.2.2	Adquisición de Servicios	\$ 2.000.000.000,00
2.01.1.01.1.2.4	Impuestos, Tasas, Contribuciones y Gastos Legales	\$ 85.000.000,00
2.01.1.01.1.3	Transferencias Corrientes	\$ 770.000.000,00
2.01.1.01.1.3.4	Empresas no Financieras de la Nación	\$ 310.000.000,00
2.01.1.01.1.3.5	Empresas no Financieras del Departamento	\$ 60.000.000,00



2.01.1.01.1.3.6	De Previsión y Seguridad Social	\$ 150.000.000,00
2.01.1.01.1.3.7	Por Sentencias y Conciliaciones	\$ 250.000.000,00
2.01.1.01.2	Gastos de Operación	\$ 14.717.894.437,64
2.01.1.01.2.1	Servicios Personales	\$ 6.297.894.437,64
2.01.1.01.2.1.1	Asociados a la Nomina	\$ 5.110.747.571,77
2.01.1.01.2.1.2	Servicios Personales Indirectos	\$ 73.696.000,00
2.01.1.01.2.1.3	Contribuciones Inherentes a la Nomina	\$ 1.113.450.865,87
2.01.1.01.2.2	Gastos Generales	\$ 4.000.000.000,00
2.01.1.01.2.2.1	Adquisición de Bienes	\$ 1.400.000.000,00
2.01.1.01.2.2.2	Adquisición de Servicios	\$ 2.600.000.000,00
2.01.1.01.2.3	Impuestos, Tasas, Contribuciones y Gastos Legales	\$ 1.548.000.000,00
2.01.1.01.2.4	Transferencias Corrientes	\$ 1.800.000.000,00
2.01.1.01.2.4.4	Empresas no Financieras del Departamento	\$ 1.800.000.000,00
2.01.1.01.2.5	Ahorro y Uso Eficiente del Agua	\$ 35.000.000,00
2.01.1.01.2.5.1	Uso eficiente del agua	\$ 35.000.000,00
2.01.1.01.2.6	Laboratorio de Aguas	\$ 600.000.000,00
2.01.1.01.2.6.1	Laboratorio de Aguas	\$ 600.000.000,00
2.01.1.01.2.7	Servicio a la Deuda	\$ 387.000.000,00
2.01.1.01.2.7.1	Amortizaciones	\$ 360.000.000,00
2.01.1.01.2.7.2	Intereses	\$ 27.000.000,00
2.01.1.01.2.8	Fondo de Gestión del Riesgo	\$ 50.000.000,00
2.01.1.01.2.8.1	Emergencias	\$ 50.000.000,00
2.04	Gas Domiciliario Cordillerano	\$ 1.410.363.963,82
2.04.1.01.2.1	Servicios Personales	\$ 422.363.963,82
2.04.1.01.2.1.1	Asociados a la Nomina	\$ 313.072.507,61
2.04.1.01.2.1.2	Servicios Personales Indirectos	\$ 49.319.269,60
2.04.1.01.2.1.3	Contribuciones Inherentes a la Nomina	\$ 59.972.186,61



2.04.1.01.2.2	Gastos Generales	\$ 988.000.000,00
2.04.1.01.2.2.1	Adquisición de Bienes	\$ 978.000.000,00
2.04.1.01.2.2.2	Adquisición de Servicios	\$ 8.000.000,00
2.04.1.01.2.2.4	Impuestos, Tasas, Contribuciones y Gastos Legales	\$ 2.000.000,00
3	INVERSION	\$ 5.569.975.422,10
3.01	Acueducto	\$ 2.934.975.422,10
3.01.101.1.1	Instalación estación de Macro medidores	\$ 680.000.000,00
3.01.101.1.2	Reposición de Redes del Sistema de Acueducto	\$ 1.254.975.422,10
3.01.101.1.4	Optimización y Reposición de Componentes	\$ 1.000.000.000,00
3.01.101.1.5	Construcción Tanque Almacenamiento	\$ 0,00
3.02	Alcantarillado	\$ 2.635.000.000,00
3.02.101.1.1	Optimización, Reposición y Rehabilitación	\$ 2.385.000.000,00
3.02.101.1.2	Construcción Colectores	\$ 0,00
3.02.101.1.3	Optimización y Reposición de Componentes	\$ 250.000.000,00

### 10.3. Servicio A La Deuda

El 26 de septiembre de 2014 Empresas Públicas del Quindío, adquirió con el Banco de Occidente, crédito ordinario por valor de \$800 millones de pesos pagaderos en 7 años con un periodo de gracia de un año y amortización a trimestre vencido dado como fecha de vencimiento el 25 de octubre de 2021. La deuda identificada con No. de crédito 0310008725-2 pactados a una tasa del DTF+3.5 T.A

De igual forma el 25 de abril de 2014 entidad, obtuvo con el mismo Banco, un crédito ordinario por valor de \$2.000 millones de pesos pagaderos en 7 años con un periodo de gracia de un año y amortización a trimestre vencido dando como fecha de vencimiento el 25 de julio de 2021. La deuda se encuentra identificada con No. de crédito 031-0008507-1 pactados a una tasa del DTF+3.5 T.A



En la vigencia 2021 se cancelaron en la totalidad los créditos relacionados de banco de occidente, y se desembolsó un crédito de findeter con las siguientes condiciones:

Valor Empréstito	Tasas de Interés	Plazo	Valor a Diciembre 2021
\$496.000.000	0%	36 Meses (3 meses de gracia)	\$390.787.879,00

Este empréstito se invirtió en un proyecto de sectorización del Municipio de Circasia. Sistema General de Regalías. Ejecución de ingresos

CUENTA		APROPIACION INICIAL	TRAMITE
CÓDIGO	NOMBRE		EJECUCIONES/OBLIGACIONES MES
		38.663.794,00	38.663.794,00
0	DISPONIBILIDAD INICIAL	38.663.794,00	38.663.794,00
0.6	DISPONIBILIDAD INICIAL SGR	38.663.794,00	38.663.794,00
0.6.03	'PROYECTO AMPLIACION SERVICIO PUBLICO DE GAS DOMICILIARIO PARA LOS MPIOES DE CORDOBA, BUENAVISTA, GENOVA Y PIJAO EN EL DEPTO DEL QUINDIO. BPIN 20130000400048	38.663.794,00	38.663.794,00
1	SGR	1,961,503,176.43	-
1.6	SGR	1,961,503,176.43	-
1.6.07	PROYECTO REHABILITACIÓN DE PAVIMENTO RIGIDO, Y REPOSICIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA CARRERA 4 ENTRE CALLES 1 Y 3 DEL MUNICIPIO DE FILANDIA-BPIN 2021632720026	1,115,227,181.43	-
1.6.08	PROYECTO OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y REPOSICIÓN DE PAVIMENTO RIGIDO EN DIFERENTES SECTORES DEL MUNICIPIO DE PIJAO EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO-BPIN 2021635480004	846,275,995.00	-

en tu vida



### 10.4. Ejecución De Gastos

CÓDIGO	NOMBRE	APROPIACION INICIAL	APROPIACION DEFINITIVA	CERTIFICADOS	REGISTROS/COM PROMISOS	EJECUCIONES /OBLIGACION ES	% de ejecución
		38,663,794.00	2,000,166,970.43	2,000,166,970.434	38,663,794.00	-	0,00%
4	SGR	38,663,794.00	2,000,166,970.43	2,000,166,970.43	38,663,794.00	-	0,00%
4.1	RECURSOS PENDIENTES POR EJECUTAR SGR	38,663,794.00	2,000,166,970.43	2,000,166,970.43	38,663,794.00	-	0,00%
4.1.4	INVERSION PROYECTOS SGR	38,663,794.00	2,000,166,970.43	38,663,794.00	38,663,794.00	-	0,00%
4.1.4.04	AMPLIACION SERVICIO PUBLICO DE GAS DOMICILIARIO PARA MPIO DE CORDOBA, BUENAVISTA, GENOVA Y PIJAO EN EL DEPTO DEL QUINDIO. BPIN 20130000400048	38,663,794.00	38,663,794.00	38,663,794.00	38,663,794.00	-	0,00%
4.1.4.07	REHABILITACIÓN DE PAVIMENTO RIGIDO, Y REPOSICIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA CRA 4 Y ENTRE CALLES 1 Y 3 DEL MUNICIPIO DE FILANDIA- BPIN 2021632720026	-	1,115,227,181.43	1,115,227,181.43	-	-	0,00%
4.1.4.08	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y REPOSICIÓN DE PAVIMENTO RIGIDO EN DIFERENTES SECTORES DEL MUNICIPIO DE PIJAO EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO-BPIN 2021635480004	-	846,275,995.00	846,275,995.00	-	-	0,00%

### 10.5. Ejecuciones Presupuestales

#### Ingresos

A continuación se presenta las ejecuciones presupuestales año 2020-2021, con el porcentaje total de recaudo por año de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas, además entre otros ingresos como es la comisión por aseo y convenios

✓ 2020

INGRESOS	SALDO INICIAL	APROPIACIÓN DEFINITIVA	RECAUDO EFECTIVO	%
TOTAL	27.220.139.453,50	29.940.047.339,15	22.966.681.788,83	76,71%
Disponibilidad inicial	0,00	628.821.529,95	621.318.170,95	98,81%



Acueducto	12.259.725.416,63	12.259.725.416,63	9.621.679.186,00	78,48%
Alcantarillado	9.379.579.912,85	9.379.579.912,85	7.336.869.838,00	78,22%
Gas Domiciliario Cordillerano	1.143.759.972,95	1.143.759.972,95	704.124.331,66	61,56%
Otros ingresos de Explotación	206.296.800,00	216.132.417,00	184.494.420,00	85,36%
Transferencias de la Nación	295.296.651,18	295.296.651,18	156.250.934,00	52,91%
Transferencias Municipales	3.935.480.699,89	3.935.480.699,89	2.302.323.822,95	58,50%
Otros Ingresos	0,00	1.170.467.000,00	1.276.457.121,82	109,06%
Recursos de capital	0,00	0,00	4.397.495,45	0,00%
Convenios	0,00	910.783.738,70	758.766.468,00	83,31%

✓ 2021

INGRESOS	SALDO INICIAL	APROPIACIÓN DEFINITIVA	RECAUDO EFECTIVO	%
TOTAL	28.371.500.627,01	38.022.399.070,95	31.613.367.139,17	83,14%
Disponibilidad inicial	0,00	1.138.259.294,00	1.138.259.294,00	100,00%
Acueducto	12.950.608.373,16	12.950.608.373,16	11.935.197.056,00	92,16%
Alcantarillado	9.840.058.129,85	9.840.058.129,85	8.882.086.442,00	90,26%
Gas Domiciliario Cordillerano	1.143.759.972,95	1.143.759.972,95	836.025.792,00	73,09%
Otros ingresos de Explotación	206.296.800,00	320.674.208,68	61.907.027,43	19,31%
Transferencias de la Nación	295.296.651,18	295.296.651,18	219.472.920,00	74,32%
Transferencias Municipales	3.935.480.699,87	3.935.480.699,87	2.198.810.065,96	55,87%
Otros Ingresos	0,00	510.423.188,00	522.182.325,00	102,30%
Recursos de capital	0,00	166.399,17	671.622,17	0,00%
Convenios	0,00	7.887.672.154,09	5.818.754.594,61	73,77%

## EGRESOS

Las siguientes ejecuciones presupuestales representan los años 2020 al 2021, con el porcentaje total de ejecución por año, de los gastos de funcionamiento, gastos de operación, gas y nuevos negocios e inversión.

✓ 2020

NOMBRE	APROPIACIÓN INICIAL	APROPIACIÓN DEFINITIVA	CERTIFICADOS	REGISTROS/COMPROMISOS	EJECUCIONES/OBLIGACIONES	PAGOS O RECAUDOS	% de ejecución
TOTAL	27.220.139.453,50	28.869.268.852,60	21.061.176.852,74	21.061.176.852,74	20.927.578.011,74	20.923.398.645,62	72,49%
EGRESOS	21.174.488.954,63	22.321.329.837,14	19.135.900.034,46	19.135.900.034,46	19.067.527.337,46	19.067.527.337,46	85,42%



Gastos de Funcionamiento	5.681.548.004,13	5.819.804.612,33	5.081.727.884,05	5.081.727.884,05	5.064.618.047,05	5.064.618.047,05	87,02%
Gastos de Operación	14.053.884.326,38	15.056.322.650,80	12.911.380.026,57	12.911.380.026,57	12.860.117.166,57	12.860.117.166,57	85,41%
Gastos de Gas	1.439.056.624,12	1.445.202.574,01	1.142.792.123,84	1.142.792.123,84	1.142.792.123,84	1.142.792.123,84	79,07%
INVERSIÓN	6.045.650.498,87	6.547.939.015,46	1.925.276.818,28	1.925.276.818,28	1.860.050.674,28	1.855.871.308,16	28,41%

✓ 2021

NOMBRE	APROPIACIÓN INICIAL	APROPIACIÓN DEFINITIVA	CERTIFICADOS	REGISTROS/COMPROMISOS	EJECUCIONES/OBLIGACIONES	PAGOS O RECAUDOS	% de ejecución
TOTAL	28.371.500.627,01	38.022.399.070,95	32.189.021.381,90	32.189.021.381,90	30.614.555.773,24	29.874.973.368,82	80,52%
EGRESOS	22.801.525.204,91	23.022.843.987,98	20.344.724.088,99	20.344.724.088,99	20.273.847.532,90	20.273.759.862,90	88,06%
Gastos de Funcionamiento	6.673.266.803,45	5.187.679.126,21	4.349.573.384,84	4.349.573.384,84	4.330.675.384,84	4.330.587.714,84	83,48%
Gastos de Operación	14.717.894.437,64	16.420.460.846,23	14.909.681.364,15	14.909.681.364,15	14.857.702.808,06	14.857.702.808,06	90,48%
Gastos de Gas	1.410.363.963,82	1.414.704.015,54	1.085.469.340,00	1.085.469.340,00	1.085.469.340,00	1.085.469.340,00	76,73%
INVERSIÓN	5.569.975.422,10	14.999.555.082,97	11.844.297.292,91	11.844.297.292,91	10.340.708.240,34	9.601.213.505,92	68,94%

## 10.6. Plan Financiero 2022-2026

	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL 2022-2026
<b>1. INGRESOS TOTALES</b>	<b>\$ 28.596.550.540</b>	<b>\$ 29.454.447.056</b>	<b>\$ 30.338.080.467</b>	<b>\$ 31.248.222.881</b>	<b>\$ 32.185.669.568</b>	<b>\$151.822.970.512</b>
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 24.978.117.113</b>	<b>\$ 25.727.460.626</b>	<b>\$ 26.499.284.445</b>	<b>\$ 27.294.262.978</b>	<b>\$ 28.113.090.867</b>	<b>\$132.612.216.029</b>
<b>VENTA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS</b>	<b>\$ 24.978.117.113</b>	<b>\$ 25.727.460.626</b>	<b>\$ 26.499.284.445</b>	<b>\$ 27.294.262.978</b>	<b>\$ 28.113.090.867</b>	<b>\$132.612.216.029</b>
Acueducto	\$ 13.876.506.190	\$ 14.292.801.375	\$ 14.721.585.416	\$ 15.163.232.979	\$ 15.618.129.968	\$ 73.672.255.929
Alcantarillado	\$ 8.756.982.447	\$ 9.019.691.921	\$ 9.290.282.678	\$ 9.568.991.159	\$ 9.856.060.893	\$ 46.492.009.099
Gas	\$ 1.064.543.606	\$ 1.096.479.914	\$ 1.129.374.311	\$ 1.163.255.541	\$ 1.198.153.207	\$ 5.651.806.579
Recuperación Cartera Acueducto	\$ 750.296.076	\$ 772.804.958	\$ 795.989.107	\$ 819.868.780	\$ 844.464.844	\$ 3.983.423.765
Recuperación Cartera Alcantarillado	\$ 523.916.978	\$ 539.634.487	\$ 555.823.522	\$ 572.498.228	\$ 589.673.174	\$ 2.781.546.389
Recuperación Cartera Gas	\$ 5.871.816	\$ 6.047.970	\$ 6.229.410	\$ 6.416.292	\$ 6.608.781	\$ 31.174.269
<b>TRANSFERENCIA</b>	<b>\$ 3.618.433.427</b>	<b>\$ 3.726.986.430</b>	<b>\$ 3.838.796.023</b>	<b>\$ 3.953.959.903</b>	<b>\$ 4.072.578.700</b>	<b>\$ 19.210.754.483</b>
<b>TRANSFERENCIA SUBSIDIOS NACIÓN</b>	<b>\$ 402.373.632</b>	<b>\$ 414.444.841</b>	<b>\$ 426.878.187</b>	<b>\$ 439.684.532</b>	<b>\$ 452.875.068</b>	<b>\$ 2.136.256.260</b>
SERVICIO DE GAS	\$ 402.373.632	\$ 414.444.841	\$ 426.878.187	\$ 439.684.532	\$ 452.875.068	\$ 2.136.256.260
<b>TRANSFERENCIA SUBSIDIOS MUNICIPIOS</b>	<b>\$ 3.216.059.795</b>	<b>\$ 3.312.541.588</b>	<b>\$ 3.411.917.836</b>	<b>\$ 3.514.275.371</b>	<b>\$ 3.619.703.632</b>	<b>\$ 17.074.498.223</b>
SERVICIO DE ACUEDUCTO	\$ 1.633.107.433	\$ 1.682.100.656	\$ 1.732.563.676	\$ 1.784.540.586	\$ 1.838.076.804	\$ 8.670.389.156
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$ 1.582.952.361	\$ 1.630.440.932	\$ 1.679.354.160	\$ 1.729.734.785	\$ 1.781.626.829	\$ 8.404.109.067



RECURSOS DE CAPITAL	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
CONCEPTO	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL 2022-2026
<b>GASTOS TOTALES</b>	<b>\$ 28.596.550.540</b>	<b>\$ 29.454.447.056</b>	<b>\$ 30.338.080.467</b>	<b>\$ 31.248.222.881</b>	<b>\$ 32.185.669.568</b>	<b>\$155.626.150.785</b>
<b>2. PAGOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 24.203.339.173</b>	<b>\$ 24.929.439.349</b>	<b>\$ 25.677.322.529</b>	<b>\$ 26.447.642.205</b>	<b>\$ 27.241.071.471</b>	<b>\$128.498.814.728</b>
<b>PAGOS FUNCIONAMIENTO</b>	<b>\$ 5.427.328.251</b>	<b>\$ 5.590.148.100</b>	<b>\$ 5.757.852.543</b>	<b>\$ 5.930.588.119</b>	<b>\$ 6.108.505.763</b>	<b>\$ 28.814.422.776</b>
Asociados a la Nomina	\$ 1.677.351.313	\$ 1.727.671.852	\$ 1.779.502.007	\$ 1.832.887.068	\$ 1.887.873.680	\$ 8.905.285.919
Servicios Personales Indirectos	\$ 1.010.929.707	\$ 1.041.257.598	\$ 1.072.495.326	\$ 1.104.670.185	\$ 1.137.810.291	\$ 5.367.163.106
Contribuciones Inherentes a la Nomina	\$ 370.462.658	\$ 381.576.537	\$ 393.023.834	\$ 404.814.549	\$ 416.958.985	\$ 1.966.836.562
Adquisiciones de Bienes	\$ 757.374.850	\$ 780.096.095	\$ 803.498.978	\$ 827.603.948	\$ 852.432.066	\$ 4.021.005.938
Adquisiciones de Servicios	\$ 748.727.500	\$ 771.189.325	\$ 794.325.005	\$ 818.154.755	\$ 842.699.398	\$ 3.975.095.982
Impuestos y Multas	\$ 64.221.038	\$ 66.147.669	\$ 68.132.099	\$ 70.176.062	\$ 72.281.344	\$ 340.958.213
Transferencias	\$ 798.261.187	\$ 822.209.023	\$ 846.875.294	\$ 872.281.553	\$ 898.449.999	\$ 4.238.077.056
<b>PAGOS DE OPERACIÓN COMERCIAL</b>	<b>\$ 17.303.221.867</b>	<b>\$ 17.822.318.523</b>	<b>\$ 18.356.988.079</b>	<b>\$ 18.907.697.721</b>	<b>\$ 19.474.928.653</b>	<b>\$ 91.865.154.845</b>
Asociados a la Nomina	\$ 5.704.596.788	\$ 5.875.734.692	\$ 6.052.006.733	\$ 6.233.566.935	\$ 6.420.573.943	\$ 30.286.479.090
Servicios Personales Indirectos	\$ 541.800.000	\$ 558.054.000	\$ 574.795.620	\$ 592.039.489	\$ 609.800.673	\$ 2.876.489.782
Contribuciones Inherentes a la Nomina	\$ 1.078.340.785	\$ 1.110.691.009	\$ 1.144.011.739	\$ 1.178.332.091	\$ 1.213.682.054	\$ 5.725.057.679
Adquisiciones de Bienes	\$ 3.190.016.959	\$ 3.285.717.468	\$ 3.384.288.992	\$ 3.485.817.662	\$ 3.590.392.191	\$ 16.936.233.272
Adquisiciones de Servicios	\$ 3.312.519.734	\$ 3.411.895.326	\$ 3.514.252.186	\$ 3.619.679.751	\$ 3.728.270.144	\$ 17.586.617.142
Impuestos y Multas	\$ 1.741.322.319	\$ 1.793.561.988	\$ 1.847.368.848	\$ 1.902.789.913	\$ 1.959.873.611	\$ 9.244.916.679
Transferencias	\$ 1.002.065.282	\$ 1.032.127.240	\$ 1.063.091.058	\$ 1.094.983.789	\$ 1.127.833.303	\$ 5.320.100.672
Ahorro y uso eficiente del Agua	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Laboratoria de Aguas	\$ 662.560.000	\$ 682.436.800	\$ 702.909.904	\$ 723.997.201	\$ 745.717.117	\$ 3.517.621.022
Fondo de Gestion del Riesgos	\$ 70.000.000	\$ 72.100.000	\$ 74.263.000	\$ 76.490.890	\$ 78.785.617	\$ 371.639.507
<b>PAGO DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS</b>	<b>\$ 1.472.789.054</b>	<b>\$ 1.516.972.726</b>	<b>\$ 1.562.481.907</b>	<b>\$ 1.609.356.365</b>	<b>\$ 1.657.637.056</b>	<b>\$ 7.819.237.107</b>
<b>3. DEFICIT O AHORRO CORRIENTE ( 1 - 2 )</b>	<b>\$ 4.393.211.367</b>	<b>\$ 4.525.007.707</b>	<b>\$ 4.660.757.938</b>	<b>\$ 4.800.580.676</b>	<b>\$ 4.944.598.096</b>	<b>\$ 23.324.155.784</b>
<b>4. SERVICIO DE LA DEUDA</b>	<b>\$ 443.211.367</b>	<b>\$ 443.211.367</b>	<b>\$ 505.711.367</b>	<b>\$ 505.711.367</b>	<b>\$ 505.711.367</b>	<b>\$ 2.403.556.834</b>
Intereses	\$ 262.847.730	\$ 262.847.730	\$ 262.847.730	\$ 262.847.730	\$ 262.847.730	\$ 1.314.238.652
Abono de Capital	\$ 180.363.636	\$ 180.363.636	\$ 242.863.636	\$ 242.863.636	\$ 242.863.636	\$ 1.089.318.182
<b>5. AHORRO DISPONIBLE ( 3 - 4 )</b>	<b>\$ 3.950.000.000</b>	<b>\$ 4.081.796.340</b>	<b>\$ 4.155.046.571</b>	<b>\$ 4.294.869.309</b>	<b>\$ 4.438.886.730</b>	<b>\$ 20.920.598.950</b>
<b>6. META DE INVERSION</b>	<b>\$ 3.950.000.000</b>	<b>\$ 4.081.796.340</b>	<b>\$ 4.155.046.571</b>	<b>\$ 4.294.869.309</b>	<b>\$ 4.438.886.730</b>	<b>\$ 20.920.598.950</b>

### 10.7. Superavit Presupuestal

RECURSO	AÑO 2021	AÑO 2020
Recursos Propios	\$1.354.606.102,31	\$986.743.720,24

Para el corte Diciembre de 2021, se registra un superávit de Recursos Propios correspondientes principalmente a medidas de austeridad en el gasto, y un comportamiento estable en el recaudo de servicios públicos, logrando con este superávit adiciones a Inversión en las vigencias siguientes.

### 10.8. Balance General 2021-2020

Cuenta	Año 2021	Año 2020
ACTIVOS	\$52.751.639.640	\$47.696.644.734
PASIVOS	\$13.664.620.008	\$11.491.991.849
PATRIMONIO	\$39.087.019.632	\$36.204.652.886



En las cuentas del balance vemos un incremento del activo de \$5.054.994.905 representada principalmente en el incremento de propiedad, planta y equipo y en anticipos otorgados a contratistas de obra pública que aún no se han amortizado.

### 10.9. Inversiones Propiedad Planta Y Equipo.

Como gestión eficiente igualmente se evidencia la inversión realizada con recursos propios en propiedad planta y equipo así:

Tipo de ACTIVO	Inversión
Redes de Recolección	\$2.735.699.772,28
Redes de Distribución	\$907.202.532,68
Equipo de Computación	\$163.478.697,00
Muebles y Enseres	\$92.215.169,00
Equipo de Laboratorio	\$30.615.419,00
Bocatomas	\$28.991.613,00
Flota y equipo de transporte	\$22.860.000,00
<b>TOTAL INVERSIONES PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>\$3.981.063.202,96</b>

Los pasivos a su vez también presentan un incremento del 18.91% con respecto a los pasivos de la vigencia 2020, incremento representado en la causación de las tasas ambientales pagaderas en el año 2022 y convenios interadministrativos registrados como recursos recibidos en administración.

### 10.10. Estado De Resultados 2021-2020

Cuenta	Año 2021	Año 2020
INGRESOS OPERACIONALES	\$23.996.228.283	\$22.139.480.551
COSTOS	\$13.884.086.917	\$12.634.802.839
GASTOS	\$4.558.161.713	\$5.293.612.990
INGRESOS NO OPERACIONALES	\$594.802.221	\$277.357.957
DETERIORO, PROVISIONES, DEPRECIACIONES	\$998.356.842	\$1.152.326.739



OTROS GASTOS	\$394.471.598	\$244.259.455
IMPUESTOS	\$1.873.586.689	\$1.364.860.498
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$2.882.366.745	\$1.726.975.987

Con respecto a los ingresos producto de la prestación de los servicios públicos tuvieron un incremento del 8.39% con respecto a los ingresos del año 2020; al igual que los costos directos de producción de agua potable y recolección de aguas servidas y de la distribución de GLP por redes que incrementaron el 6.39% con respecto al año anterior valor logrado por políticas de costos eficientes implementadas en la compañía dentro de cada subproceso.

Los Gastos administrativos tuvieron un decrecimiento del 13.89% igualmente por la adopción de políticas como la reestructuración del personal administrativo logrado en acuerdo 007 de 2020; así como otras políticas de austeridad del gasto logradas en el periodo.

Con respecto a la recuperación de cartera, en la vigencia 2021 se deterioró una suma importante de cartera, dada la política de cartera de la Compañía que estima cartera superior a 180 días como de difícil recaudo es por esto que este deterioro tuvo un incremento importante en la vigencia cercano al 260%, con respecto al año 2020, y este tiene su justificación en la clasificación de cartera de inactivos, cartera vencida por beneficios otorgados a los usuarios por la pandemia COVID19 y por la prohibición de cortes y suspensiones que tuvo su lugar como medida sanitaria para disminuir los riesgos de contagio durante la pandemia.

#### 10.11. Flujo De Efectivo 2021-2020

Cuenta	Año 2021	Año 2020
EFFECTIVO GENERADO EN ACTIVIDADES DE OPERACION	\$3.117.602.982	\$1.588.537.283
EFFECTIVO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE INVERSION	-\$2.824.321.365	-\$442.849.399
EFFECTIVO GENERADO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	\$24.332.069	-\$403.789.255
TOTAL FLUJO DE EFECTIVO NETO	\$317.613.685.93	\$741.898.629.00



En el análisis del flujo de efectivo neto vemos que la liquidez generada en la vigencia 2021; es suficiente para cubrir los pagos de la vigencia, sin embargo es importante mejorar los indicadores de recaudo de cartera para lograr la meta de liquidez establecida en el plan de acción que se logró en un 80%; siendo la gestión de la cartera el factor más importante para mejorar este indicador.

#### ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO 2021-2020

Cuenta	Año 2021	Año 2020
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$22.978.503.299	\$22.978.503.299
RESERVAS	\$5.217.332.779	\$4.958.286.381
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$4.702.554.490	\$3.234.624.901
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$2.882.366.745	\$1.726.975.987
IMPACTOS POR TRANSICION	\$3.306.262.318	\$3.306.262.318
TOTAL PATRIMONIO	\$39.087.019.632	\$36.204.652.886

El patrimonio en la vigencia 2021 tuvo un incremento del 10.60%, representada en el registro de la utilidad 2021.

## 11. SERVICIO AL CIUDADANO

### 11.1. Atención Al Ciudadano

#### ✓ RESPUESTAS PQRS.

Las respuestas entregadas a los usuarios o suscriptores se han dado con celeridad atendiendo los requerimientos de forma y de fondo, lo que ha llevado a la disminución de reclamos, pasando de un promedio entre 250 y 300 pqrs por mes en el 2020 a 20 pqrs por mes en el 2021. (Caso excepcional, municipio de Pijao que entre los meses de noviembre y diciembre de 2021 han interpuesto aproximadamente 233 pqrs, por la aplicación de la tarifa en ese municipio). Mensualmente se presta apoyo a las coordinaciones municipales buscando solucionar los reclamos in situ.

✓ PROCESO DE MATRICULAS.

Las matrículas de nuevos usuarios entre el 2020 y el 2021 están reflejadas en 2600 usuarios. Proceso que se lleva a cabo de la mano de la oficina encargada de expedir las disponibilidades.

✓ LEGALIZACIÓN DE PREDIOS CON CONEXIÓN FRAUDULENTO.

Una vez realizado el diagnóstico, el cual arrojó como resultado 1050 predios ilegales, se emprendió la tarea de visitar a los ciudadanos, notificarlos y atenderlos de manera inmediata con el fin de lograr su legalización, entre el 2020 y 2021 se legalizaron 500 predios.



Circasia



La Tebaida



Pueblo tapao



Génova

✓ INSTALACIÓN DE MEDIDORES

Se detectaron 9000 medidores en mal estado y se procedió hacer las notificaciones correspondientes en las cuales se instaba al usuario a acercarse a nuestras oficinas y solicitar el cambio de su micromedidor, durante esta administración se han instalado 2800 medidores.

Circasia

Verede la Cristalina (circasia rural)



Quimbaya



Las actividades realizadas y mencionadas anteriormente han llevado a una satisfacción por parte de los usuarios que se han visto reflejadas en la disminución de pqr's y en el aumento del recaudo, este último se incrementó en un promedio de cuatrocientos millones de pesos (\$400.000.000) mensuales.

## 12. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

### 12.1. Lectura De Facturas

Durante el 2020 y el 2021 se han realizado actividades en los todos los municipios donde la empresa presta sus servicios, tendientes a enseñar al usuario a leer de forma correcta sus facturas. Desafortunadamente esta actividad ha contado con muy poca participación de los ciudadanos, sin embargo para lograr una mayor comprensión de la factura, esta fue reformada por una nueva y de menor complejidad para el usuario. Es de anotar que la factura de acueducto y alcantarillado no había sido actualizada ni reformada. La factura de gas también se modificó y está en proceso de revisión y aprobación por parte de la superintendencia.

**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO - E.P.O. S.A. (E.S.P.)**  
 NIT. 800.063.823-7  
 CARRERA 14 NO. 22-30 SUCURSAL QUINDÍO  
 CALLE 14 NO. 22-30 SUCURSAL QUINDÍO  
 WWW.EPO.QUINDIO.CO

**FACTURA DE SERVICIOS** ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO

Nombre de usuario: [ ]  
 Dirección: [ ]  
 Teléfono: [ ]

**PERÍODO FACTURABLE** [ ]

**DETALLE DE CARGOS**

**RESUMEN Y FINANCIACIÓN**

**LEGISLACIÓN SERVICIO DEL GAS**

**Observaciones:** [ ]

**Áreas de Emergencia:** [ ]

**TOTAL A PAGAR:** [ ]

Factura gas

**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. (E.S.P.)**  
 SERVICIOS DEL GAS OMBICULARIO  
 NIT. 800.063.823-7  
 Carrera 14 No. 22-30 Sucursal Quindío  
 Calle 14 No. 22-30 Sucursal Quindío  
 www.eponquin.gov.co

**FACTURA DE SERVICIOS** ACUEDUCTO

Nombre de usuario: [ ]  
 Dirección: [ ]  
 Teléfono: [ ]

**PERÍODO FACTURABLE** [ ]

**DETALLE DE CARGOS**

**RESUMEN Y FINANCIACIÓN**

**LEGISLACIÓN SERVICIO DEL GAS**

**Observaciones:** [ ]

**Áreas de Emergencia:** [ ]

**TOTAL A PAGAR:** [ ]

**ESPACIO PUBLICITARIO**

**TOTAL A PAGAR:** [ ]

Factura acueducto

## 12.2. Mesas De Trabajo

En lo que llevamos de esta administración se han llevado a cabo mesas de trabajo tendientes a:

- Superar los inconformismos presentados por usuarios de los municipios de Montenegro, Circasia, la Tebaida, Quimbaya y Pijao.
- Llegar a acuerdos para legalizar predios de los municipios y/o asentamientos en los municipios de Quimbaya, Montenegro, Circasia, y la Tebaida.
- Aclaraciones sobre consumo, aplicación de tarifas y aumento de tarifas, mesa de trabajo que se llevó a cabo con los diferentes personeros municipales del departamento de Quindío.

Se ha hecho presencia en todos concejos municipales que así lo han requerido, se han asumido compromisos y se han dado las soluciones pertinentes.





### 12.3. Retos Para El 2022

Para el año 2022 se tiene programado trabajar arduamente en los cinco (5) objetivos generales del plan de acción de la subgerencia de comercialización de servicios y atención al cliente, a saber:

- Incrementar el recaudo, pasando de un 80% a un 88%, superando así los dos mil millones (\$2.000.000.000) de recaudo mensual.
- Alcanzar la meta en un 100% sobre nuevos usuarios, teniendo en cuenta el crecimiento poblacional. (1.000 usuarios en promedio)
- Aumentar el porcentaje de recuperación de cartera en \$1.200.000.000 en el año, promedio mensual de \$100.000.000

- Reducir los pqr's a su máximo porcentaje, y contestar de forma y fondo los pqr's que lleguen a la entidad, evitando con ello la configuración de silencios administrativos positivos y/o posibles sanciones para la empresa.
- Reducir las pérdidas comerciales. Legalizar el 50% de los predios ilegales restantes, es decir de 550 que faltan por legalizar, lograr normalizar 275 predios. Y de los 6200 medidores que faltan por instalar lograr una meta de 3100.

### 13. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

#### 13.1. Sistema Único De Información De Trámites (Suit)

Partiendo que el Suit es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, la cual facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. ha contado con la publicación del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual en uno de sus componentes tiene la racionalización de trámites, donde nuestra Empresa 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.

Empresas Públicas del Quindío Al 31 de diciembre del 2021, cuenta con el cumplimiento que establece el Art. 41 del Decreto Ley 019 de 2012 "El Departamento Administrativo de la Función Pública al contar con la publicación de los 15 tramites en el Sistema Único de Información de Trámites — SUIT", que tiene estandarizados, los cuales se les realiza su respectivo seguimiento.



en tu vida

[tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionoperacion/ver\\_datos\\_operacion.jspx](#)

**suit** El servicio público es de todos Función Pública

EPQ S.A E.S.P VICTORIA CORDENA HURTADO PALACIO (PALACIO 70)

Administración Formatos Integrados **Racionalización** Cadenas de Trámites Mi cuenta

Opciones de menú  
Gestión de datos de operación

Datos de operación para formatos integrados

⚠ Los formatos integrados listados son los que se encuentran en la "Gestión de inventarios" en estado "descto"

Tipo	Número	Nombre del Registro	Acciones
IT	41501	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	[Iconos]
IT	41579	Suspensión del servicio público	[Iconos]
IT	43517	Reestablecimiento del servicio público	[Iconos]
IT	43518	Cambio de tarifa para hogares comunarios o sustitutos del Bienestar Familiar	[Iconos]
IT	41726	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	[Iconos]
IT	41727	Instalación temporal del servicio público	[Iconos]
IT	41733	Facibilidad de servicios públicos	[Iconos]
IT	41735	Cambio de tarifa de servicios públicos	[Iconos]
IT	41745	Conexión a los servicios públicos	[Iconos]
IT	41758	Cambios en la factura de servicio público	[Iconos]

[tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionoperacion/ver\\_datos\\_operacion.jspx](#)

**suit** El servicio público es de todos Función Pública

EPQ S.A E.S.P VICTORIA CORDENA HURTADO PALACIO (PALACIO 70)

Administración Formatos Integrados **Racionalización** Cadenas de Trámites Mi cuenta

Opciones de menú  
Gestión de datos de operación

Datos de operación para formatos integrados

⚠ Los formatos integrados listados son los que se encuentran en la "Gestión de inventarios" en estado "descto"

Tipo	Número	Nombre del Registro	Acciones
IT	41727	Instalación temporal del servicio público	[Iconos]
IT	41733	Facibilidad de servicios públicos	[Iconos]
IT	41735	Cambio de tarifa de servicios públicos	[Iconos]
IT	41745	Conexión a los servicios públicos	[Iconos]
IT	41758	Cambios en la factura de servicio público	[Iconos]
IT	41762	Independización del servicio público	[Iconos]
IT	41841	Duplicado de recibos de pago	[Iconos]
IT	70132	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	[Iconos]
IT	70133	Denuncia del control de amarramiento	[Iconos]
IT	70150	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	[Iconos]

**Aspectos relevantes:**

- La entidad está iniciando el proceso de racionalización de trámites.
- La entidad está iniciando la identificación de los trámites que requieren mayor tiempo de respuesta.
- La entidad está iniciando la identificación de los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos
- La entidad aún tiene pendiente la publicación de 1 de los 15 trámites oponibles y exigibles al usuario.



- La entidad no ha consultado con la ciudadanía sobre los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad, etc.
- La entidad no ha identificado los trámites que generan mayores costos internos.
- La entidad no ha realizado campañas de difusión y estrategias que buscan la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos de la entidad.
- La entidad no ha realizado campañas de difusión y apropiación de las mejoras de los trámites para los usuarios.

#### 14. CONTROL DE LA GESTIÓN DISCIPLINARIA

✓ Año 2020 - Año 2021

Durante las vigencias 2020 - 2021, la Oficina de Control Disciplinario Interno de Empresas Públicas del Quindío – EPQ – S.A. E.S.P, tramitó un total de 21 procesos disciplinarios así:

Vigencia 2020:	13
Vigencia 2021:	08

En consecuencia para la vigencia 2020, se presentaron un total de 13 procesos disciplinarios.

Es así como del total de los 13 procesos tramitados en la vigencia 2020, se obtuvieron los siguientes resultados:

Procesos con sanción Disciplinaria:	2
Procesos con archivo definitivo:	6
Procesos con auto inhibitorio:	3
Procesos vigentes o en trámite:	2

Ahora bien durante la vigencia 2021, se presentaron un total de 08 procesos disciplinarios y se resumen de la siguiente manera:

Procesos con sanción Disciplinaria:	0
Procesos con archivo definitivo:	4
Procesos con auto inhibitorio:	0
Procesos vigentes o en trámite:	4



## 15. RECURSOS FÍSICOS E INVENTARIOS

A través del área de Gestión de Recursos se informa que el inventario de bienes inmuebles de la Entidad se encuentra actualizado.

Los recursos físicos y tecnológicos son aptos para desarrollar las funciones de la empresa, sin embargo, es importante tener en cuenta que estos recursos tienen una vida útil y que dada su antigüedad requieren renovarse. Esto facilitaría que las funciones que desempeñan los empleados obtengan un mejor rendimiento y cumplimiento de sus metas en un menor plazo, logrando que la Entidad sea más eficiente.

Es importante anotar que a la fecha la entidad no tiene ningún embargo de bienes inmuebles.

En cuanto al manejo de los recursos, se tiene como aspecto positivo un control y registro físico y digital de estos, lo que permite tener un diagnóstico de su estado, ubicación, responsable y número del bien. Un aspecto negativo es que dentro de este diagnóstico se encontró gran cantidad de recursos físicos para dar de baja, por ser equipos de oficina con una antigüedad mayor a 20 años y que ya no brindan ningún servicio, lo que indica que se hace necesario invertir en la adquisición de nuevos equipos.

Con respecto a bienes muebles e inmuebles se tiene:

### 15.1. Bienes Muebles

INFORME GESTION DE RECURSOS (ALMACEN) EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO PERIODO 2020-2021.

#### INTRODUCCION

La División de Gestión de Recursos de Almacén, en ejercicio y ejecución de la labor misional que es Recibir, Almacenar, Velar y Custodiar todos los bienes Muebles que adquiera la Empresa, para el normal funcionamiento de todas las dependencias, y en cumpliendo con el manual de funciones, la normatividad establecida para el manejo de Almacenes del sector público, y estableciendo una unidad de criterio para proteger todos los bienes de propiedad de Empresas Publicas del Quindío EPQ S.A E.S.P. En el presente informe se observa de manera descriptiva e ilustrativa, el cumplimiento de los objetivos trazados por el Almacenista General, en el marco del desarrollo de los cuatro



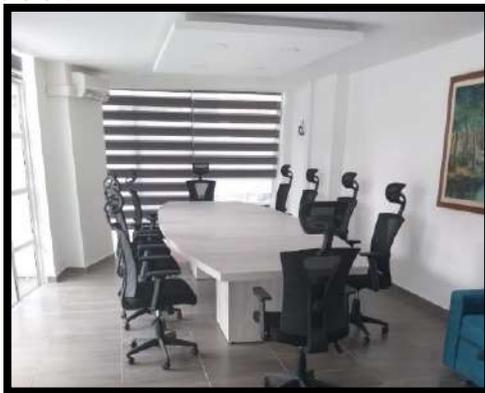
ejes temáticos principales de la dependencia, como lo son Bienes muebles e inmuebles, Bienes de consumo, bienes para dar de baja, planeación y certificación del Plan de Anual de Adquisiciones, para lo cual presento una descripción del funcionamiento de nuestra dependencia. La DIVISION DE GESTION DE RECURSOS DE ALMACEN, es una dependencia que pertenece a la Subgerencia Administrativa y Financiera encargada del manejo de todas las actividades correspondientes al Recurso Físico de EPQ. Esta dependencia está organizada en 5 áreas comprendidas en: Tesorería, Contabilidad, Presupuesto, Sistemas de información y Gestión de recursos

### 15.2. Socialización Actividades De Almacén

El año 2020 fue un año atípico, un poco complicado para nuestra entidad, sin embargo a pesar de las dificultades salimos victoriosos en nuestra labor, a pesar de todo logramos cambiar la imagen de nuestra entidad, principalmente en el edificio central, con una inversión de \$48.000.000.00 logramos modificar el 4 piso realizando mejoras las cuales consistían en crear una sala de juntas, la oficina de gerencia, la recepción y la oficina asesora de gerencia, además dotando de todo el mobiliario necesario para esta área, incluyendo las persianas, otra adquisición importante fueron las 33 sillas para los empleados, logrando con esto mejorar el ambiente de trabajo de nuestros empleados. Además también dotamos de sillas a las coordinaciones y a las plantas de tratamiento y a las PTAR.



en tu vida



otro logro importante para el año 2020 fue la adquisición de un motocarro para la coordinación de Montenegro, con el fin de tener una respuesta oportuna ante cualquier emergencia, con esto logramos mantener el municipio libre de escombros, ya que

contamos con este vehículo para el apoyo de la cuadrilla y no tenemos que esperar la respuesta de otro vehículo.



Con la llegada de la pandemia, debimos proteger a nuestros funcionarios, por esto contratamos todo lo relacionado con implementos de aseo y Bioseguridad, porque lo más importante para nuestra empresa, es la protección de sus empleados, ya que son nuestra razón de ser.



Logramos organizar todo el archivo de almacén, y a su vez trasladarlo para el archivo central, dejando solo el archivo necesario de acuerdo a los tiempos estipulados en las tablas de retención de la entidad.



Desde almacén se realizó un primer comité de bajas de archivo, el proceso se realizó utilizando todos los lineamientos establecidos en los manuales de la entidad.

Para el año 2020 se realizó un comité para dar de baja los bienes de la entidad, el cual no fue aprobado, en estos momentos se está realizando nuevamente un barrido de los elementos objeto de las bajas, para presentar nuevamente a comité teniendo presente las observaciones realizadas por los miembros del comité.

Se realizaron los pagos de los impuestos aprovechando los descuentos de las alcaldías y en el caso de los vehículos los descuentos de la gobernación.

Se realizó solicitud de información a las entidades territoriales y nacionales sobre el estado de los bienes de la entidad, para analizar su estado, se solicitaron certificados de tradición.

Por gestión del gerente general, logramos contar con un stock de materiales en cada una de las coordinaciones, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta en caso de un daño o una emergencia.





Las plantas y las coordinaciones cuentan con el suministro de elementos de aseo y papelería de forma mensual así como la sede principal.

Otra inversión importante fue la adquisición de equipos de cómputo e impresoras para actualizar una parte importante de la empresa.

Otra de las gestiones importantes de la gerencia, es la idea de mantener un stock en el suministro de los elementos químicos como son cloro y sulfato para las plantas, con esto impedimos perder la calidad de agua y así generar alguna sanción, ya que el suministro de agua potable es la principal tarea de nuestra entidad.

Para inicios del año 2021 desde almacén y a pedido de la gerencia, seguimos con la tarea de embellecer no solo el edificio principal, sino también las coordinaciones y las plantas, y dotamos de más mobiliario las instalaciones, ya que hacía muchos años estos no se modernizaban y estaban generando problemas de salud a algunos de nuestros funcionarios y generando un ambiente poco agradable para nuestro usuarios, además dotamos la sala de juntas y la gerencia con televisores de última tecnología, para poder proyectar en las reuniones.



En la coordinación de Montenegro cambiamos las puertas de la entrada principal para mejorar el aspecto de la oficina.

En la vigencia 2021, cumpliendo uno de los objetivos de la gerencia, compramos un nuevo motocarro para el municipio de la tebaida, buscando dinamizar la operación de los fontaneros y logrando la atención oportuna de los daños presentados en esta localidad.



Otra inversión importante se trata de la recepción y la puerta principal de la sede de armenia, con esto logramos mejorar el aspecto físico para nuestros empleados y para nuestros usuarios.



Otra obra importante fue dotar la sede principal con los logos institucionales, ya que el edificio no contaba con los logos, con esto logramos una identificación de nuestra empresa.



Una inversión importante, también fue dotar los puntos de recaudo con impresoras para los recibos, con esto se evitan reclamos.



En el año 2021 seguimos enviando de manera mensual los insumos de aseo y papelería para las distintas coordinaciones y plantas.



En el año 2021 por iniciativa de la gerencia comenzamos con un plan denominado amor por las plantas, el cual consiste en apadrinar las plantas por parte de los funcionarios de la empresa, con el fin de hacer jordanas de limpieza, desinfección y pintura y solucionando las necesidades de cada una de ellas.



### 15.3. Vehículos

ÍTEM	VEHÍCULO	PLACA	COMBUSTIBLE	ESTADO	ASIGNACIÓN
1	Nissan Navara	KML 782	Gasolina	En uso	Gerencia
2	Chevrolet Luv	CLO 143	Gasolina	En uso	Subgerencia Administrativa y Financiera
3	Chevrolet DMax	CLP 283	Diesel	En uso	Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado



4	Nissan Frontier	KMM 494	Gasolina	En uso	Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado
5	Chevrolet Van	KMM 649	Gasolina	En uso	Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional
6	Kia Sportage	CLO 839	Diesel	En uso	Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios
7	Camioneta Mazda	QYA 293	Gasolina	Para dar de baja	Parqueado en la Planta de Tratamiento del Municipio de Quimbaya
8	Suzuki Samurai	QYA 269	Gasolina	Para dar de baja	Parqueado en la Planta de Tratamiento del Municipio de Quimbaya

## 16. PLANTA PERSONAL

Personal de cada una de las dependencias de la entidad, relacionando el cargo, el tipo de vinculación (Libre nombramiento y Remoción, Carrera administrativa, trabajadores oficiales, etc.), y nivel de empleo (directivo, asesor, técnico, asistencial)

### 16.1. Resumen Planta Personal 2021

Nivel	Número de empleos por nivel Jerárquicos (planta de personal)	Número de empleados de Carrera administrativa	Número de empleados de Provisionales	Número de cargos
				de Libre Nombramiento y Remoción
Directivo	0	0	0	7
Asesor	0	0	0	2
Jefes Oficina	0	0	0	10
Tesorero	0	0	0	1
Profesional	0	0	0	21
Técnico	0	0	0	12
Asistencial	0	0	0	20
Total	0	0	0	73



### 16.2. Tipo de Cargos 2021

Concepto	Total número de cargos de la Planta	Número de cargos provistos	Número de Cargos Vacantes
<b>CARGOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN</b>			
A la fecha de inicio de la gestión	0	56	
A la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación	0	114	1
Variación porcentual		49.12%	
<b>CARGOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA</b>			
A la fecha de inicio de la gestión	0	0	0
A la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación	0	0	0
Variación porcentual	0	0	0
<b>CARGOS EN PROVISIONALIDAD</b>			
A la fecha de inicio de la gestión	0	0	0
A la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación	0	0	0
Variación porcentual	0	0	0

Personal de cada una de las dependencias de la entidad, relacionando el cargo, el tipo de vinculación (Libre nombramiento y Remoción, Carrera administrativa, trabajadores oficiales, etc.), y nivel de empleo (directivo, asesor, técnico, asistencial).

### 16.3. Planta Personal Por Dependencia – Vigencia 2021

GERENCIA			
ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARDO
1	GERENTE GENERAL	Libre Nombramiento	DIRECTIVO
2	ASESOR DE GERENCIA	Libre Nombramiento	ASESOR
3	JEFE OFICINA TALENTO HUMANO	Libre Nombramiento	DIRECTIVO
4	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (2)	Libre Nombramiento	PROFESIONAL
5	TECNICOS ADMINISTRATIVOS (2)	Libre Nombramiento	TECNICO
6	AUXILIAR ADMINISTRATIVO (1)	Libre Nombramiento	ASISTENCIAL
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			
ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARDO



7	JEFE OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Libre Nombramiento	DIRECTIVO
SECRETARIA GENERAL			
ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARDO
8	SECRETARIO GENERAL	Libre Nombramiento	DIRECTIVO
9	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (2)	Libre Nombramiento	PROFESIONAL
10	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Libre Nombramiento	ASISTENCIAL
CONTROL INTERNO			
ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARDO
11	ASESORA CONTROL INTERNO	Libre Nombramiento	ASESOR
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARDO
14	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Libre Nombramiento	DIRECTIVO
15	TESORERO	Libre Nombramiento	TESORERO
16	JEFES DE OFICINA (3)	Libre Nombramiento	JEFES
17	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (2)	Libre Nombramiento	PROFESIONAL
18	TECNICOS ADMINISTRATIVOS (5)	Libre Nombramiento	PROFESIONAL
SUBG DE PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL			
ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARDO
43	SUBGERENTE DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Libre Nombramiento	DIRECTIVO
44	JEFES DE OFICINA (3)	Libre Nombramiento	JEFES
45	PROFESIONAL UNIVERSITARIO (7)	Libre Nombramiento	PROFESIONAL
	TECNICO OPERATIVO (1)	Libre Nombramiento	OPERATIVO
46	AUXILIAR ADMINISTRATIVO (1)	Libre Nombramiento	ASISTENCIAL
	RECOLECTOR DE MUESTRAS	TRABAJADOR OFICIAL	OPERATIVO
SUBG SERVICIOS PUBLICOS			
ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARDO
70	SUBGERENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS	Libre Nombramiento	DIRECTIVO
71	JEFE DE OFICINA (1)	Libre Nombramiento	JEFE
72	PROFESIONALES UNIVERSITARIOS (5)	Libre Nombramiento	PROFESIONALES
73	AUXILIAR ADMINISTRATIVO (1)	Libre Nombramiento	ASISTENCIAL
74	TRABAJADORES OFICIALES (88)	TRABAJADORES OFICIALES	
SUBG COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE			

en tu vida



NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARDO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARDO
91	SUBGERENTE COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE	Libre Nombramiento	DIRECTIVO
92	JEFES DE OFICINA (02)	Libre Nombramiento	JEFES
93	PROFESIONALES UNIVERSITARIO (3)	Libre Nombramiento	PROFESIONAL
94	TECNICOS ADMINISTRATIVO (3)	Libre Nombramiento	TECNICOS
95	TECNICO OPERATIVO (1)	Libre Nombramiento	TECNICO
96	AUXILIARES ADMINISTRATIVO (16)	Libre Nombramiento	ASISTENCIAL
97	LECTORES (17)	TRABAJADORES OFICIALES	

Observación: Planta Total de la Empresa según el Manual de Funciones 2021, falta por proveer una vacante de Jefe de Talento Humano y Profesional Universitario 219 Grado 01 por lo cual se cuenta actualmente con 177 funcionarios, 71 de libre nombramiento y 106 Trabajadores Oficiales.

- ✓ Actualmente la empresa no cuenta con personal en condición de discapacidad y Teletrabajo.
- ✓ Actualmente la empresa no cuenta con personal en licencia de Maternidad.

## 17. SISTEMAS DE INFORMACIÓN 2021

El área de Gestión de sistemas de información que forma parte del proceso de la Oficina Administrativa y financiera el cual brinda actividades de Soporte, mantenimiento y administración de las plataformas tecnológica y sistemas de información utilizados por los funcionarios y contratistas que laboran en las Empresas Públicas del Quindío, sienta esta un eje fundamental de los procesos para dar cumplimiento a los objetivos y misión institucional.

En el presente informe se dan a conocer las actividades realizadas desde el área de sistemas con el objeto de mantener las operaciones de la infraestructura tecnológica al igual que brindar servicios para agilizar el funcionamiento normal de las dependencias que integran la entidad.



### 17.1. Mantenimiento Preventivo

**OBJETIVO:** realizar mantenimiento preventivo programado a todos los dispositivos de la entidad para prevenir fallas o retrasos en las actividades de los funcionarios.

**Infraestructura Tecnológica:** La infraestructura tecnológica hace parte de la EPQ el cual presta los diferentes servicios por tal razón se necesita tener optimizado para poder realizar las actividades mitigando las posibles fallas ya que esta soporta todos los sistemas de información y aplicativos

la infraestructura tecnológica está operando desde la sede principal ubicada en la Carrera 14 Nro. 22-30, de esta dependen las demás Subsedes para operar de manera normal las cuales a su vez poseen su propia infraestructura de comunicaciones que les brinda el soporte.

En el Cronograma de mantenimiento preventivo se realiza la limpieza física y lógica de los equipos de cómputo, así como la optimización de los sistemas de información instalados, y se verifica que todos los aplicativos instalados cuenten con la licencia vigente adquirida por la entidad.

- ✓ En la EPQ existen 74 equipos de cómputo

A la fecha se ejecutaron todos los mantenimientos preventivos del año.

La entidad adquirió un servidor NAS para la realización de copias de seguridad y almacenamiento de información. El mismo se encuentra instalado y a la fecha se está realizando la socialización del manejo para que cada funcionario pueda hacer uso de este y respaldar su información en un espacio seguro, mitigando las pérdidas de datos importantes para la empresa.





## 17.2. Sistemas De Información De Los Usuarios

**OBJETIVO:** Administrar los sistema de información de la epq para garantizar a los usuarios disponibilidad de acceso asegurando la integridad de la información y las copias de seguridad de las bases de datos.

Las Empresas Públicas del Quindío cuenta con sistemas de información que dan soporte a las operaciones institucionales, la gestión y la toma de decisiones, proporcionando a los funcionarios la información que necesitan mediante el uso de las tecnologías de la información.

Los sistemas de información de la EPQ a los cuales se les implementan la administración de facturación de Gas, Acueducto, Alcantarillado y el software contable son: ARQUITILITIES, ERP iALEPH, FINANZAS PLUS

El sistema ARQUITILITIES Presta servicios de computación en la nube para el óptimo funcionamiento de la base de datos y facturación del suministro de Gas de la EPQ.

Actualmente la empresa contratista ArquitecSoft quien es la proveedora del sistema, nos brinda el servicio de facturación y administración de la base de datos y del Software licenciado adquirido por la entidad.





Version 7.1.7\_3622 [ESAFPL@FIESANUBE1] Hora de Conexión: 20:41:50 02-10-2022 - [Mantenimiento Personal - mper - 1677]

Accion Edicion Consulta Bloque Registro Campo Ventanas Ayuda

Editor

**Personal**

Código	Cédula	Nombre	Apellidos	Estado

Ciudad:   
 Dirección:   
 Teléfono:   
 Empresa:   
 División:   
 Tipo:   
 Cargo:   
 Usuario:  Clave de Acceso:   
 Perfil:   
 Estado:

Version 7.1.7\_3622 [ESAFPL@FIESANUBE1] Hora de Conexión: 20:41:50 02-10-2022 - [Mantenimiento Administración de Usuarios - mper - 1677]

Accion Edicion Consulta Bloque Registro Campo Ventanas Ayuda

**Usuarios**

Codigo	Descripcion	Expira. Clave	Esta.	Sel.
<b>AARROYAVE</b>	AN AMARIA ARROYAVE MORENO	17-12-2017	in	<input type="checkbox"/>
<b>AMARROYAVE</b>	ANA MARIA ARROYAVE MORENO	13-07-2016	in	<input type="checkbox"/>
<b>ANAM</b>	ANA MARIA ARROYAVE MORENO	17-12-2017	bl	<input type="checkbox"/>
<b>ARROYAVE</b>	AN AMARIA ARROYAVE MORENO	17-12-2017	in	<input type="checkbox"/>
<b>AUDITORIA</b>	USUARIO DE AUDITORIA	26-04-2018	ac	<input type="checkbox"/>
<b>CAROLINAG</b>	CAROLINA GARCIA RAMIREZ	Fecha de Expiracion de Clave		
<b>CCONTRERAS</b>	CHARRY CONTRERAS ASCENCIO	22-10-2017	bl	<input type="checkbox"/>
<b>CEHERNANDEZ</b>	CRISTIAN EDILSON HERNANDEZ	25-07-2019	bl	<input type="checkbox"/>
<b>CHERNANDEZ</b>	CRISTIAN EDILSON HERNANDEZ	25-07-2018	bl	<input type="checkbox"/>
<b>CJZAPATA</b>	Claudia Janeth Zapata Beltran	08-05-2016	in	<input type="checkbox"/>
<b>CLHERRERA</b>	Claudia Herrera	30-06-2016	in	<input type="checkbox"/>
<b>CONSULTAC</b>	CONSULTAS CONTABILIDAD	18-06-2019	ac	<input type="checkbox"/>

Fech. Crea:       Fech. Elimina:   
 Fech. Ult. Clave:       Estado:

**Gestión de Presupuesto:** Facilita las actividades de planear, administrar, controlar y gestionar el presupuesto de ingresos y egresos entendidos estos últimos como los gastos de funcionamiento, los gastos de operación y los gastos de inversión, por cada una de las áreas de la organización desde el momento de la solicitud, aprobación, trámite y ejecución de este.

**Gestión Cuentas por Pagar:** Permite crear, gestionar y controlar las obligaciones adquiridas con los proveedores de la empresa; desde el momento de su constitución hasta el pago definitivo al tercero.

**Gestión de Tesorería:** Permite planear, administrar, gestionar y controlar los recursos financieros conforme los ingresos, gastos de operación, gastos de inversión y obligaciones



contraídas por el ente público y/o estatal. Este proceso genera imputación automática a nivel contable y presupuestal.

**Gestión Contable:** Permite y facilita el manejo controlado del ciclo contable de la organización, desde el ingreso de datos a través de documentos contables hasta la salida de datos en forma de consultas y reportes, tanto para el control interno a través de la emisión de los estados financieros como para entes de control externo. Contiene la adaptación de las Normas Internacionales Contables

**Procesos Especiales:** Facilita la gestión, operación y control de procesos especiales como: Conciliaciones bancarias, Medios Magnéticos, PAC de Tesorería.

### **17.3. Administración De La Red Datos**

**OBJETIVO:** Mantener la integridad física y lógica de la red de datos de la epq para brindar conectividad entre las áreas

Las Empresas Públicas del Quindío posee una infraestructura tecnológica acorde con las necesidades informáticas actuales, aunque algunos equipos terminales no están a la par con esta tecnología debido que han quedado obsoletas.

Desde el área de Sistemas se vienen realizando labores de Administración del Centro de Procesamiento de Datos, el cual está equipada con mecanismos de control eléctrico y ambiental. Este cuarto de servidores es importante ya que allí se alojan los sistemas de procesamiento, bases de datos, comunicación y almacenamiento de datos. Actualmente este sitio se encuentra ubicada en el sótano de la sede principal.

**Topología de Red:** Una topología de red o forma lógica de una red se define como la cadena de comunicación utilizada por los nodos que componen la red para comunicarse. Esta es la distribución geométrica de las computadoras conectadas, los diferentes componentes que formarán la red pueden estar interconectados o conectados de diferentes maneras, y la forma elegida es un factor fundamental para determinar el rendimiento y la funcionalidad de la red.

El Tipo de red que se tiene en edificio es cableado, con puntos de acceso inalámbrico basado en Acces Point distribuidos en diversas áreas de la edificación proporcionando acceso Wifi, la topología es de tipo estrella en la cual todos y cada uno de los nodos de la red se conectan a un Switch central y estos a su vez se interconectan en cascada para unir los nodos, Los datos en la red fluyen del emisor, nodo o estación de trabajo hasta el switch, este realiza todas las funciones de la red, además actúa como amplificador de los datos y administrador del tráfico de información.

A continuación, se muestra el Rack de Comunicaciones que se encuentran en el Centro de procesamiento de datos.



Rack de Servidores: Los Servidores están ubicados en el Rack para resguardarlos y garantizar la integridad física, así como la integridad Lógica de los datos procedentes de los sistemas de información como son los servicios del ERP IALEPH, Copias de Seguridad NAS y ambiente de pruebas para nuevos desarrollos.

Los servidores cuentan con las siguientes especificaciones:

SERVIDOR	Servidor	LINUX CENTOS	ORACLE DATABASE 11G EXPRESS EDITION	Proliant DI380E gen 8 Procesador XEON E5 -2407 8Gb RAM 400gb almacenamiento	CUARTO DE SERVIDORES
SERVIDOR	SI	LINUX UBUNTU	NO	Proliant DI360 G7 Procesador Intel Xeon E5645 RAM 6gb Almacenamiento 300gb	CUARTO DE SERVIDORES
SERVIDOR	Servidor	Windows Server 2016	NAS	HPE Store Easy 1460 RAM 8GB 6TB HDD	CUARTO DE SERVIDORES



#### 17.4. Rack De Datos

Este armario es el que permite las conexiones de datos entre los equipos y servidores e impresoras que hacen parte del parque tecnológico, y están conformados de la siguiente manera:

- 7 switches de 48 puertos
- 6 Path Panel
- 7 Racks de Pared

El centro de Procesamiento de Datos se encuentra aislado y con acceso protegido a personal no autorizado, cuenta con aire acondicionado 24 horas para mantener una temperatura baja constante.

Servicio de internet: La EPQ tiene contratado un canal dedicado de internet de 60 Mb sin reuso suministrado a través de fibra óptica, la cual brinda conexión a todos los equipos Institucionales por medio del Fortinet.

Servicio de Telefonía IP: La telefonía es un PBX, administrada por una planta basados en el servicio que facilita llamadas simultaneas bajo las líneas suministrada por el proveedor Movistar.

Respaldo Eléctrico: Para asegurar los equipos de comunicación, equipos informáticos y servidores de las subidas de voltajes estos cuentan con un banco de baterías UPS, con el fin de regular y controlar los picos de tensión que pueden presentarse y en caso de fallas del fluido eléctrico, proporcionando una autonomía mínima de 1 Hora para completar los procesos que estén pendientes de ejecución y llevar a cabo su cierre adecuado en caso de no contar con el suministro del fluido eléctrico de forma normal.

Red de Datos: Cada puesto de trabajo cuenta con tomas de conexión UTP y voz, el cual interconecta los equipos de cómputo, impresoras y telefonía. De igual forma existen las tomas eléctricas dobles diferenciados por los colores blanco y naranja, siendo el naranja el toma regulado UPS y el blanco suministra energía normal de 110 voltios.

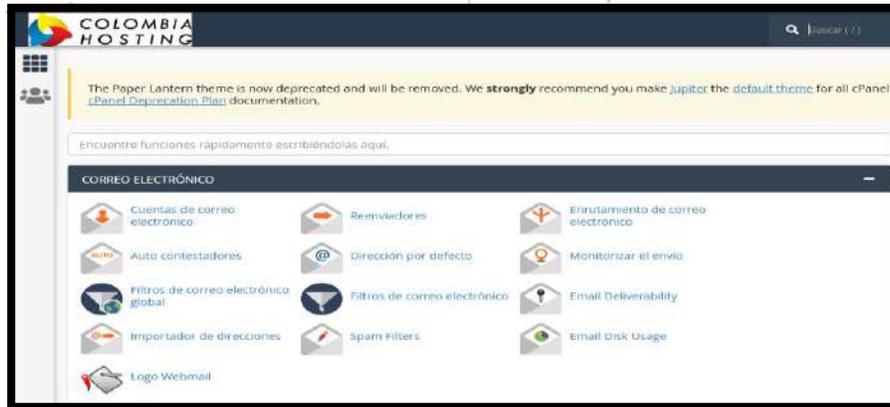
#### 17.5. Subadministracion Del Hosting De La Pagina Web

OBJETIVO: Administrar los servicios de alojamiento de la pagina web de la epq y el correo institucional.

El alojamiento web de la EPQ que ofrece a los usuarios que consultan la página de Internet para ver información, imágenes, vídeo, o cualquier contenido accesible está



albergado en un hosting contratado con la entidad Colombiahosting y su nombre de dominio es <https://epq.gov.co>



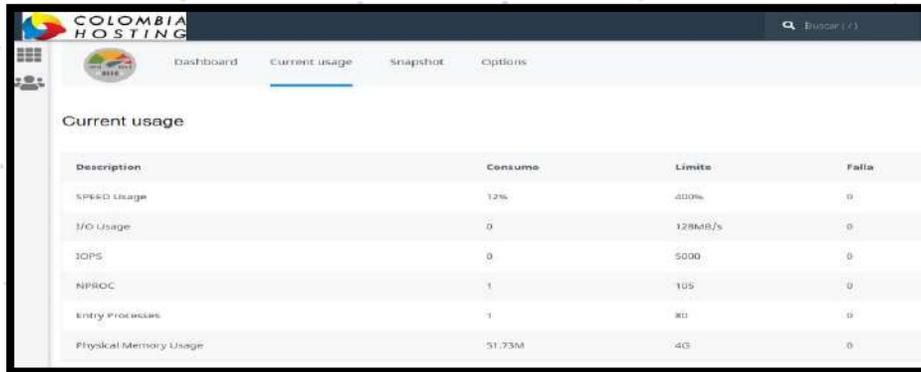
El correo Institucional se encuentra alojado en un servidor que ofrece Gmail por medio de su plataforma Google Workspaces, a la fecha se cuentan con 18 correos institucionales.



Estos Servicios de Hospedaje para el sitio web y el correo institucional que se le brinda a la EPQ es contratado de forma anual a los proveedores de ColombiaHosting y Google, el cual brinda un soporte 24 Horas 7 Días a la semana los 365 días del año en caso de fallas o caídas. Para la administración de estos servicios se accede por medio de unas plataformas de administración llamadas C-PANEL y GOOGLE ADMIN, en donde se gestiona el espacio que ocupa la página web y la creación y administración de los correos electrónicos y bases de datos. En el siguiente pantallazo se muestra el acceso a este servicio.

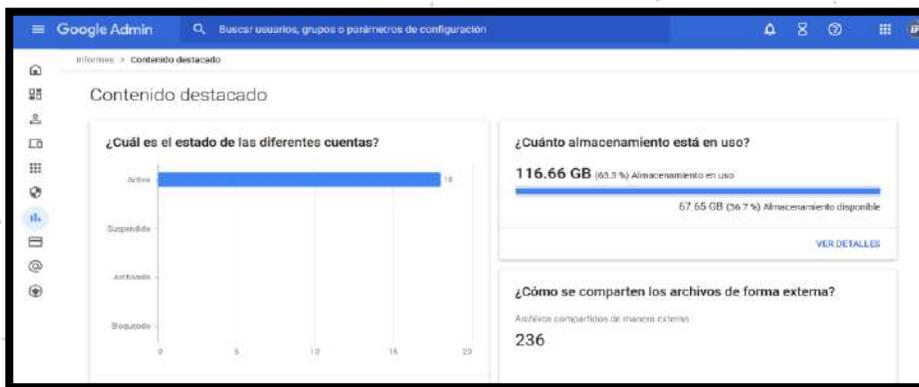
en tu vida

En la siguiente imagen se detalla los recursos utilizados del hosting web.



Description	Consumo	Limite	Falla
SPFED Usage	12%	400%	0
I/O Usage	0	128MB/s	0
IOPS	0	5000	0
NPROC	1	105	0
Entry Processes	1	80	0
Physical Memory Usage	51.73M	4G	0

Pantallazo del enlace donde se administran los correos electrónicos Institucionales.



### 17.6. Subsolicitud Y Control De Los Servicios De Sistemas

OBJETIVO: Atender de manera oportuna las solicitudes que llegan al área de sistemas relacionado con fallos tecnológicos o asesorías informáticas.

Entre las funciones de la oficina de sistemas es la atención de solicitudes diarias para atender requerimientos a fallos tecnológicos, estos son recibidas por medio del correo institucional sistemasdeinformación@epq.gov.co, o llamadas al ingeniero con la utilización del formato de solicitud.



La oficina de sistemas presta servicios de soporte en:

- Copias de Seguridad (BackUp)
- Asignación de Cuentas de Correo Institucional
- Asignación de cuentas a las Plataformas de la entidad
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo
- Publicaciones al sitio web
- Soporte en General a la infraestructura tecnológica
- Otros Servicios

Estas solicitudes son atendidas tanto a funcionarios, Contratistas o pasantes que se encuentren desempeñando labores en las instalaciones de la entidad.

La oficina de sistemas ha tomado acciones en contra de los ataques informáticos que han afectado a los equipos, ejecutando actividades de supervisión y monitoreo de la red, así como la contratación de licencia del antivirus ESET Security para 74 equipos y verificación de servicios de firewall, evitando presentar vulnerabilidades que puedan ser aprovechados por ciberdelincuentes. Así como la formulación de políticas de seguridad para mitigar posibles daños a los sistemas.





## 18. INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN

### 18.1. Plan De Inversión

A continuación se detalla la situación en la cual culmina la entidad el período 2020-2021, en materia de cumplimiento efectivo del Plan de Inversión (discriminado por cada sector de inversión).

El período 2020-2021 se vió enmarcado en una emergencia sanitaria mundial por el COVID-19, la cual generó un sin número de modificaciones en el operar de las entidades de servicios público, las cuales se vieron abocadas a trabajos desde casa de parte de sus funcionarios, reconexiones de usuarios morosos en sus pagos, imposibilidad de cortes nuevos en el servicio por no pago, financiaciones automáticas a 24 y 36 meses y otras más, las cuales generan cambios drásticos en la operatividad y en la capacidad e inversión de EPQ, toda vez que los recursos con los que cuenta la misma provienen directamente del recaudo realizado por consumos.

Resolución 385 del 12 de marzo del 2020

Declaración de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus.

Decreto No 441 de 2020

Mediante este decreto se da la reinstalación y/o reconexión inmediata del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos y/o cortados y se ordena la suspensión temporal de los incrementos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Decreto No 528 del 7/04/2020

Este Decreto permite que las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, podrán diferir por un plazo de treinta y seis (36) meses el cobro del cargo fijo y del consumo no subsidiado a los usuarios residenciales de estratos 1 y 2, por los consumos causados durante los sesenta (60) días siguientes a la declaratoria de Emergencia Económica, Social y Ecológica. De igual forma se autoriza utilizar el superávit existente en los Fondos de Solidaridad y Redistribución del Ingreso de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios, podrá destinarse a la financiamiento de la reconexión y reinstalación inmediata y acceso a agua potable.



Decreto No 580 de 15/04/2020

Este Decreto define los subsidios para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de igual forma autoriza a el pago de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo por entidades territoriales. Hasta el 31 de diciembre de 2020 según su disponibilidad de recursos. De igual forma se autoriza el pago diferido de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo para las entidades sin ánimo de lucro como Zoológicos, Tenedores de Fauna, Aviario, Acuarios y Jardines Botánicos o entidades afines.

Decreto No 819 de 4/06/2020

Establece medidas el sector de Vivienda, Ciudad y Territorio como: el permiso extraordinario para actuaciones urbanísticas, la extensión del pago diferido de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, el subsidio a la demanda y rural para la prestación servicios de agua potable y la posibilidad conforme a la disposición de recursos de que las entidades territoriales asuman total o parcialmente el costo del servicio público de aseo de los usuarios con menores recursos hasta el 31 de diciembre de 2020.

Circular Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 20201000000164 de 2020

Recomendaciones para garantizar movilidad y obligación de brindar protección al personal adscrito a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía Eléctrica, Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo (GLP) ante la declaratoria de emergencia sanitaria asociada al COVID-19.

Circular Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 20201000000114 de 2020

Acciones preventivas y contingentes para mantener la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos esenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en el marco de las medidas de emergencia nacional asociadas al COVID-19.

Resolución Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básica 919 de 2020

Adopta medidas regulatorias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con ocasión de la Emergencia Económica, Social y Ecológica declarada por el Gobierno nacional a causa del COVID-19

Resolución Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básica 915 de 2020

Establecen medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo, en el marco de la emergencia declarada por el Gobierno nacional a causa del COVID-19.



El diseño de esta estructura tarifaria contempla dentro de los costos de inversión la elaboración de un POIR (Plan de Obras e Inversiones Regulado), el cual se aplicó a la tarifa en el caso de los municipio con más de 5.000 suscriptores a 10 años y en el caso de los de menos de 5000 suscriptores a 5 años.

A la fecha se han cumplido las metas de inversión en las proporciones que a continuación se presentan:

Metas de inversión

MUNICIPIO	DESCRIPCION	AÑO PROYECTADO EJECUCION	PERÍODO	% AVANCE	% avance Total
Buenavista	Bocatoma (medicion y control caudal)	Año 1	Julio 2018- Junio 2019	100%	37.5%
	Aduccion (instalación válvulas)	Año 2	Julio 2019- Junio 2020	0%	
	Optimizacion ptap	Año 3	Julio 2020- Junio 2021	0%	
	Optimizacion laboratorio aguas en ptap buenavista	Año 1	Julio 2018- Junio 2019	100%	
	Construcción control biologico en plantas y cuarto de dosificacion de cloro	Año 1	Julio 2018- Junio 2019	100%	
	Optimizacion red sector los balsos	Año 4	Año 2022	0%	
	Macromedidor sectores y rural 2 estaciones urbanas y 4 rurales	Año 2	Año 2020	0%	
	Reposicion redes alcantarillado	Año 5	Año 2023	0%	
Circasia	Construcción tanque de almacenamiento 810 m <sup>3</sup>	Año 6	Julio 2021 – Junio 2022	0%	52.4%
	Macromedición	Año 2	Julio 2017 – Junio 2018	80%	
	Optimización Redes de distribución	Año 3 a Año 5	Julio 2018 – Junio 2021	100%	
	Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Año 2	Julio 2017 – Junio 2018	100%	
	Optimización de redes de alcantarillado	Año 3 a Año 10	Julio 2018 – Junio 2026	44%	
	Optimización colector Tenerias	Año 1	Julio 2016 – Junio 2017	100%	
	Adquisición Terreno PTAR Yeguas	Año 5	Julio 2020 – Junio 2021	100%	



MUNICIPIO	DESCRIPCION	AÑO PROYECTADO EJECUCION	PERÍODO	% AVANCE	% avance Total
	Adquisición Terreno PTAR Cajones	Año 7	Julio 2022 – Junio 2023	0%	
	Construcción PTAR Yeguas	Año 7	Julio 2022 – Junio 2023	0%	
	Construcción PTAR Cajones	Año 10	Julio 2025 – Junio 2026	0%	
Filandia	Bocatoma (medicion y control caudal)	Año 1	Año 2019	100%	51.6%
	Optimizacion laboratorio aguas en ptap	Año 1	Año 2019	100%	
	Construcción control biologico en plantas y cuarto de dosificacion de cloro	Año 1	Año 2019	80%	
	Optimizacion redes acueducto	Año 4	Año 2022	0%	
	Macromedidor sector rural	Año 2	Año 2020	0%	
	Reposicion redes alcantarillado	Año 3 a Año 5	Año 2021 a Año 2023	30%	
Génova	Bocatoma (medicion y control caudal)	Año 1	Año 2019	100%	57.6%
	Optimizacion laboratorio aguas en ptap	Año 1	Año 2019	100%	
	Construcción control biologico en plantas y cuarto de dosificacion de cloro	Año 1	Año 2019	80%	
	Macromedicion a la entrada de la ptap	Año 2	Año 2020	0%	
	Reposición redes de acueducto	Año 3 a Año 5	Año 2021 a Año 2023	33%	
	Reposición redes de alcantarillado	Año 3 a Año 5	Año 2021 a Año 2023	33%	
La Tebaida	Optimización Redes de distribución	Año 4 a Año 10	Julio 2019 – Junio 2020	5%	29.6%
	Macromedición	Año 2	Julio 2017 – Junio 2018	20%	
	Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Año 2	Julio 2017 – Junio 2018	100%	
	Optimización de redes de alcantarillado	Año 3 a Año 10	Julio 2018 – Junio 2026	23%	
	Optimización colector La Tulia	Año 8 a Año	Julio 2023 –	0%	



MUNICIPIO	DESCRIPCION	AÑO PROYECTADO EJECUCION	PERÍODO	% AVANCE	% avance Total
		10	Junio 2026		
Montenegro	Macromedición	Año 2	Julio 2017 – Junio 2018	20%	23.3%
	Optimización Redes de distribución	Año 4	Julio 2019 – Junio 2020	5%	
	Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Año 2	Julio 2017 – Junio 2018	100%	
	Optimización de redes de alcantarillado	Año 3 a Año 10	Julio 2018 – Junio 2026	38%	
	Optimización colectores	Año 4 a Año 10	Julio 2020 – Junio 2026	0%	
	Adquisición Terreno PTAR Cajones	Año 4	Julio 2019 – Junio 2020	0%	
	Construcción PTAR Cajones	Año 10	Julio 2025 – Junio 2026	0%	
Pijao	Bocatoma (medicion y control caudal)	Año 1	Año 2019	100%	48%
	Optimizacion laboratorio aguas en ptap	Año 1	Año 2019	100%	
	Construcción control biologico en plantas y cuarto de dosificacion de cloro	Año 1	Año 2019	80%	
	Optimización de la ptap	Año 3	Año 2021	0%	
	Reposición redes de acueducto	Año 3 a Año 5	Año 2021 a Año 2023	30%	
	Reposición redes de alcantarillado	Año 1 a Año 5	Año 2019 a Año 2023	30%	
	Estaciones macromedidoras, válvulas de cierre permanente y reguladoras	Año 2	Año 2020 a Año 2021	0%	
Quimbaya	Optimización Aducción	Año 8 a Año 10	Julio 2023 – Junio 2026	0%	25%
	Macromedición	Año 2	Julio 2017 – Junio 2018	20%	
	Optimización Redes de distribución	Año 3 a Año 8	Julio 2018 a Junio 2024	15,5%	
	Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Año 2	Julio 2017 – Junio 2018	100%	

MUNICIPIO	DESCRIPCION	AÑO PROYECTADO EJECUCION	PERÍODO	% AVANCE	% avance Total
	Optimización de redes de alcantarillado	Año 3 a Año 10	Julio 2018 – Junio 2026	30%	
	Construcción colector Agua Linda	Año 3 a Año 4	Julio 2018 – Junio 2020	35%	
	Adquisición Terreno PTAR	Año 3	Julio 2018 – Junio 2019	0%	
	Construcción PTAR	Año 7	Julio 2022 – Junio 2023	0%	
Salento	Bocatoma (medicion y control caudal)	Año 1	Año 2019	100%	56%
	Optimizacion laboratorio aguas en ptap	Año 1	Año 2019	100%	
	Construcción control biologico en plantas y cuarto de dosificacion de cloro	Año 1	Año 2019	80%	
	Macromedidor sectores y rural (palestina+cocora+boquia+1 reguladora boquiía)	Año 2	Año 2020	0%	
	Reposición redes de acueducto	Año 5	Año 2023	0%	

La ejecución de inversiones para el año 2019 se ha desarrollado como a continuación se presenta:

### 18.2. Ejecución de inversiones año 2020

Proyecto	Código	Acueducto / Alcantarillado	Municipio	Presupuesto Inicial	Ejecutado	Presupuesto Final	Fuente de Financiación
PROYECTO 1: "Instalación estación de macromedición"	3.01.101.1.1.	Acueducto	Buenavista	235.000.000,00	0,00	235.000.000,00	Recursos Propios
	3.01.101.1.1.	Acueducto	Génova	40.000.000,00	0,00	40.000.000,00	Recursos Propios
	3.01.101.1.1.	Acueducto	Filandia	70.000.000,00	0,00	70.000.000,00	Recursos Propios
	3.01.101.1.1.	Acueducto	Pijao	100.000.000,00	0,00	100.000.000,00	Recursos Propios
	3.01.101.1.1.	Acueducto	Quimbaya	35.000.000,00	15.000.000,00	20.000.000,00	Recursos Propios

				0			
PROYECTO 2: "Reposición de redes del sistema de acueducto"	3.01.101.1.2.	Acueducto	Buenavista	34.037.734,10	0,00	34.037.734,10	Recursos Propios
	3.01.101.1.2.	Acueducto	Circasia	116.151.968,00	0,00	116.151.968,00	Recursos Propios
	3.01.101.1.2.	Acueducto	Quimbaya	260.985.881,00	57.943.988,74	203.041.892,26	Recursos Propios
	3.01.101.1.2.	Acueducto	La Tebaida	331.389.286,00	17.157.099,00	314.232.187,00	Recursos Propios
	3.01.101.1.2.	Acueducto	Montenegro	49.701.699,00	0,00	49.701.699,00	Recursos Propios
PROYECTO 3: "Optimización y reposición de componentes técnicos"	3.01.101.1.4.	Acueducto	Todos	350.000.000,00	346.175.113,50	3.824.886,50	Recursos Propios
PROYECTO 4: "Construcción tanque de almacenamiento"	3.01.101.1.5	Acueducto	Circasia	100.000.000,00	0,00	100.000.000,00	Recursos Propios
PROYECTO 5: "Optimización, reposición y rehabilitación"	3.02.101.2.1	Alcantarillado	Circasia	342.712.610,00	117.791.933,77	224.920.676,23	Recursos Propios
	3.02.101.2.1	Alcantarillado	La Tebaida	450.000.000,00	0,00	450.000.000,00	Recursos Propios
	3.02.101.2.1	Alcantarillado	Montenegro	450.000.000,00	234.838.195,11	215.161.804,89	Recursos Propios
	3.02.101.2.1	Alcantarillado	Quimbaya	375.017.479,00	375.017.478,88	178.311.344,29	Recursos Propios
	3.02.101.2.1	Alcantarillado	Pijao	149.838.772,00	84.951.932,56	64.886.839,44	Recursos Propios
PROYECTO 6: "Construcción de colectores"	3.02.101.1.2	Alcantarillado	Quimbaya	2.255.815.069,76	0,00	2.255.815.069,76	Recursos Propios
PROYECTO 7: "Optimización y Reposición de Componentes"	3.02.101.2.3	Alcantarillado	Todos	300.000.000,01	295.109.821,19	4.890.178,82	Recursos Propios

### 18.3. Ejecución de inversiones año 2021

Proyecto	Acueducto / Alcantarillado	Municipio	Presupuesto Inicial	Ejecutado	Presupuesto Final
PROYECTO 1: "Instalación estación de macromedición" 301.101.1.1.	Acueducto	Circasia	\$ 35.000.000	\$ 35.000.000	0
	Acueducto	Tebaida	\$ 35.000.000	0	\$ 35.000.000

	Acueducto	Montenegro	\$ 35.000.000	0	\$ 35.000.000
	Acueducto	Quimbaya	\$ 70.000.000	0	\$ 70.000.000
PROYECTO 2: "Reposición de redes del sistema de acueducto de 2", 4" y 6" en AC" 3.01.101.1.2.	Acueducto	Circasia	\$ 116.000.000,00	\$ 53.565.147	\$ 62.434.853,00
	Acueducto	Quimbaya	\$ 288.354.782,00	\$ 286.700.849	\$ 1.653.933,00
PROYECTO 3: "Optimización planta de agua potable" 3,01,101.1.7	Acueducto	Buenavista	\$ 500.000.000,00	0	\$ 500.000.000,00
	Acueducto	Pijao	\$ 500.000.000,00	0	\$ 500.000.000,00
PROYECTO 4: "Sectorización"3.01.101.1.8	Acueducto	Circasia	\$ 666.000.000,00	\$ 650.273.604	\$ 15.726.396,00
PROYECTO 5: "Optimización y reposición de componentes técnicos del sistema acueducto" 3.01.101.1.4.1	Acueducto	Todos	\$ 300.000.000,00	\$ 204.887.167,78	\$ 95.112.832,22
PROYECTO 6: "Optimización, reposición y rehabilitación " 3.01.101.1.7	Alcantarillado	Circasia	\$ 248.102.095,24	\$ 227.987.742	\$ 20.114.353,24
	Alcantarillado	La tebaida	\$ 870.458.122,00	\$ 870.458.122,00	\$ 0,00
	Alcantarillado	Montenegro	\$ 663.183.614,00	\$ 663.183.614,00	\$ 0,00
	Alcantarillado	Quimbaya	\$ 275.190.671,00	\$ 274.406.301	\$ 784.370,00
	Alcantarillado	Filandia	\$ 219.120.382,00	\$ 59.602.760	\$ 159.517.622,00
	Alcantarillado	Salento	\$ 25.795.040,00	\$ 25.795.040,00	\$ 0,00
	Alcantarillado	Génova	\$ 325.688.836,00	\$ 240.880.918,60	\$ 84.807.917,40
PROYECTO 6: "Optimización y reposición de componentes" 3.02.101.2.3	Alcantarillado	Circasia	\$ 258.665.000,00	\$ 258.664.505,80	\$ 494,20



PROYECTO 7: "Construcción de colectores" 3.02.101.2.2	Alcantarillado	Salento	\$ 300.000.000	Se traslado al proyecto optimización, reposición y rehabilitación \$34.460.040	\$ 265.539.960
---	----------------	---------	----------------	--	----------------

Las metas de inversión propuestas para el período 2016-2026 (en el caso de los municipios con más de 5000 suscriptores y 2019-2023 (en el caso de municipios con menos de 5000 suscriptores) se han cumplido en un porcentaje, es decir sin alcanzar lo programado en cada período, por razones presupuestales de diverso origen – Temas de desfinanciación generados en el 2020 por causa del COVID-19, remuneración escasa del CMI respecto de la inversión comprometida. Por esta razón la compañía tomó la decisión de tomar un empréstito que le permita avanzar en temas de inversión y ha realizado gestión amplia y eficiente con los diferentes municipios con el objeto de ejecutar obras que permitan mantener los estándares de cantidad, continuidad y calidad del servicio en los diferentes municipios en los que opera la entidad.

La gestión presupuestal y la ejecución de recursos se han realizado de forma eficiente, permitiendo avanzar en los planes tal como se concibieron inicialmente, aún cuando no en todos los casos con recursos vía tarifa.

#### 18.4. Resumen De Ejecuciones 2020





# contrato	contratista	objeto	valor del contrato	recursos propios	recursos alcaldías	convenios
Obra 01	jose moises beltran hernandez	reparacion generada por daño de la red de acueducto en la calle 10 entre carreras 7 y 8 del municipio de la tebaída, departamento del Quindío	\$ 17.157.099,00	\$ 17.157.099,00		
Obra 02	luciano argemiro echeverry arango	optimizacion red de alcantarillado en el barrio alto de tasa mz a frente al polideprotivo carrera 2 calle 17 y en el barrio bosque de circasia carrera 6 y 7 del municipio de circasia, departamento del Quindío	\$ 117.791.933,77	\$ 117.791.933,77		
Obra 03	oscar arley gonzalez buitrago	optimizacion red de alcantarillado en la calle 6 entre carreras 8 y 9 del municipio de quimbaya del departamento del Quindío	\$ 199.389.506,25		\$ 99.433.321,33	si
				\$ 99.433.321,33		
Obra 04	cristian camlo bedoya	realizar la adecuación y reparación para empresas públicas del quindío s.a e.s.p, de la sede administrativa ubicada en la carrera 14 no. 22-30 de armenia Quindío	87.258.247,56	87.258.247,56		
Obra 05	elber zapata maya	optimizacion red de alcantarillado barrio la isabela entre manzanas 21 y 22 y optimizacion colector interceptor, localizado en el barrio ciudad alegría y el barrio villa jerusalen del municipio de montenegro en el departamento del Quindío	134.602.593,35	134.602.593,35		

# contrato	contratista	objeto	valor del contrato	recursos propios	recursos alcaldías	convenios
Obra 06	juan sebastian restrepo vega	realizar las adecuaciones locativas para la planta de tratamiento de agua potable del municipio de pijao quindio, operada por empresas publicas del Quindio e.p.q. s.a.e.sp	39.988.204.15	39.988.204.15		si
Obra 07	julian mauricio uribe londoño	optimizacion red de alcantarillado y reposición de pavimento en la carrera 5 entre calles 16 y 17, optimización red alcantarillado en el barrio fundadores carrera 7 entre calles 6 y 7 y manejo de aguas lluvias en la carrera 6 entre calles 10 y 9, en el municipio de quimbaya del departamento del Quindio	322.315.725.50	\$ 200.976.216,92	\$ 119.579.134,17	si
Obra 08	consorcio sancar pijao	opt/miza c/on red de alcantarillado carrera 6 entre calles 16 y 17d y construccion red de acueducto desde el arco hacia el sector la cumbre, has ta la planta de gas glp del municipio de pijao, departamento del Quindio."	255.850.114.84	\$ 104.386.846,86	\$ 151.463.267,98	si
Obra 09	jennifer llano morales	reparacion red de alcantarillado barrio el roman- via corregimeinto la india del municipio de filandia en el departamento del Quindio	70.325.813.81	\$ 43.756.117,91	\$ 24.965.663,90	si
Obra 10	gabriel alonso jimenez	optimización red de alcantarillado carrera 11 entre calles 23 y 22, carrera 11 entre calles 22 y 21, carrera 11	223.568.287.83	\$ 49.804.580,65	\$ 169.170.781,26	si

# contrato	contratista	objeto	valor del contrato	recursos propios	recursos alcaldías	convenios
		calles 21 y 20 del municipio de Génova en el departamento del Quindío				
Obra 11	jairo londoño guativa	construcción red de alcantarillado, acueducto y pavimentación de la calle 13 entre carreras 4 y 5 del municipio de Quimbaya, en el departamento del Quindío	345.602.111,04	\$ 154.179.746,75	\$191.422.364,29 sgp	si
Obra 12	carlos restrepo montaya	"realizar la limpieza de sumideros en los municipios en donde empresas públicas del Quindío presta el servicio público de alcantarillado"	79.947.730	\$ 79.947.730,00		
		Total	\$1.893.797.367,1	\$1.129.282.638,25	\$756.034.532,92	



# contrato	contratista	objeto	valor del contrato	valor de la adición	recursos propios	recursos alcaldías	convenios
 <b>Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7</b>							
obra 1	marlon salazar arboleda	optimización de red de alcantarillado barrio la osabela entre manzaba 1 y 1a, en el municipio de monte negro, en el departamento del Quindío.	299.826.339		299.826.339		
obra 2	carlos restrepo montoya	traslado y construcción de red de alcantarillado y acueducto en el barrio palmares de la villa del municipio de salento	56.193.829		\$ 39.321.068,81	\$ 16.721.458,19	si
obra 3	jairo londoño guativa	rehabilitación, optimización y mantenimiento en diferentes sectores del sistema de alcantarillado de los municipios de circacia, montenegro, quimbaya y la tebaida del departamento del Quindío	666.981.165	\$ 58,098,031	\$ 666.981.165,00		
obra 4	jairo ivan castillo castillo	optimización y reposición de las redes de distribución en diferentes sectores del sistema de acueducto en el municipio de circasia, en el departamento del Quindío	548.545.905		\$ 548.545.905,00		
obra 5	hector mario soto betancourth	optimización de redes de alcantarillado y reposición de redes de acueducto, en diferentes sectores del municipio de genova, en el departamento del Quindío	980.066.073	\$328.005.561	\$ 291.821.288,00	\$ 1.017.662.848,64	si
obra 6	julian mauricio uribe londoño	optimización de redes de acueducto y alcantarillado en la calle 17 entre	107.526.799,63		\$ 39.433.055,89	\$ 68.093.553,61	si



# contrato	contratista	objeto	valor del contrato	valor de la adición	recursos propios	recursos alcaldías	convenios
		carreras 6 y 5b del municipio de pijao, departamento del Quindío					
obra 7	jorge vargas orozco	optimización red de alcantarillado del barrio centenario en la carrera 18 frente a la manzana 9 entre las camaras 64 y 61 del municipio de montenegro y optimización red de alcantarillado en la calle 5 entre las carreras 9 y 10 y en la calle 13 entre carreras 7 y 8 del municipio de la tebaída en el departamento del Quindío	\$.478.757.537.04		\$ 478.757.537,04		
obra 8	orlando nicolas rivera benjumea	construcción red condominal de alcantarillado carrera 8 entre calles 22 y 23 municipio de montenegro, departamento del Quindío, en cumplimiento de la sentencia proferida por el juzgado sexto administrativo del circuito de Armenia	\$.38.999.916.00		\$.38.999.916.00		
obra 9	cristian camilo bedoya	convenio interadministrativo entre el municipio de quimbaya	\$.543.416.839.68		\$.543.416.839.68		



# contrato	contratista	objeto	valor del contrato	valor de la adición	recursos propios	recursos alcaldías	convenios
		Quindío, y empresas públicas del Quindío para aunar esfuerzos para la optimización red de alcantarillado y reposición de pavimento carrera 7 entre calles 16 y 17 en el municipio de Quimbaya					
obra 10	jose moises beltran hernandez	optimización red de alcantarillado la calle 9 entre carreras 6 y 7, optimización red fluvial en la calle 10 entre carreras 7 y 8 en el municipio de la tebaida Quindío	\$ .531.575.038.08	prorroga 30 días			
obra 11	jairo agudelo giraldo	optimización red de alcantarillado en diferentes puntos del municipio de circasia del departamento del Quindío	\$ .588.858.381.11				
obra 12	jairo londoño guativa	optimización red de alcantarillado, acueducto y reposición de pavimentos en diferentes puntos del municipio de quimbaya, departamento del Quindío	\$ .3.283.171.483	\$ 3.283.171.483	\$ 361.616.973,00	\$ 2.926.672.071,00	si

en tu vida



# contrato	contratista	objeto	valor del contrato	valor de la adición	recursos propios	recursos alcaldías	convenios
obra 13	orlando nicolas rivera benjumea	convenio interadministrativo entre el municipio de buenavista, quindío y empresas públicas del Quindío epq s.a e.s.p, aunando esfuerzos para la optimización redes de alcantarillado, construcción y expansión red de acueducto, en diferentes sectores del municipio de buena vista, departamento del Quindío	\$ 525.015.879		\$ 112.342.779	\$ 414.055.857	si
obra 14	jairo agudelo giraldo	convenio interadministrativo entre el municipio de filandia quindío y empresas publicas del Quindío epq s.a.e.s.p, con el fin de aunar esfuerzos para la optimizacion de la red de alcantarillado sanitario, acueducto, construccion de alcantarillado pluvial en diferentes puntos del municipio de filandia, departamento Q.	\$ 1.756.276.072.02		\$ 100.000.000	\$ 1.658.075.395	si

en tu vida



# contrato	contratista	objeto	valor del contrato	valor de la adición	recursos propios	recursos alcaldías	convenios
obra 15	augusto tellez ayala	optimización de acueducto, alcantarillado y manejo de aguas lluvias en diferentes puntos del municipio de salento departamento del Quindío.	\$ 364.568.821		\$ 64.887.163	\$ 262.971.051	si
obra 016	elber zapata maya	construcción de las redes acueducto del barrio xixarama del corregimiento de la india,, optimización de alcantarillado barrio mariano ospina manzana g y optimización colector sector estación de servicio san José sobre la carrera 4, en el municipio de filandia, departamento del Quindío.	\$ 337.272.980.15		\$ 26.602.760	\$ 311.487.915,60	si
obra 17	jennifer llano morales	convenio interadministrativo entre el municipio de pijao, quindío y empresas públicas del eps s.a e.s.p, con el fin de aunar esfuerzos para la construcción de alcantarillado en la calle 9 entre carreras 4 y proyección de la carrera 3 en el municipio de	\$ 55.957.947		\$ 12.018.070	\$ 44.335.422	si



# contrato	contratista	objeto	valor del contrato	valor de la adición	recursos propios	recursos alcaldías	convenios
		pijao departamento del Quindío.					
obra 18	carlos restrepo montoya	por medio del cual se aprueba y se adopta la aplicación de los costos de referencia y nuevo marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con lo dispuesto en las resoluciones cra 688 de 2.014 y 735 de 2.015 para los municipios de circasia, la tebaida, montenegro y quimbaya del departamento del Quindío.	\$ 85.108.810		\$ 85.108.810		
Total			\$ 11.248.119.814,71	\$ 3.669.275.075,37	\$ 3.709.679.669,42	\$ 6.720.075.572,04	

### 18.5. Resumen De Ejecuciones 2021

De igual manera se realiza el seguimiento desde la oficina de planeación al cumplimiento de metas del plan estratégico "CONSTRUYENDO VIDA UN COMPROMISO DE TODOS " vigencia 2020-2023.



Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulad o
ECONÓMICO	Conservar la autosostenibilidad propia de la entidad	Garantizar que la venta, medición, facturación, gestión de cartera, el control de pérdidas comerciales relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos y negocios conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización	Aumentar la eficiencia del recaudo de los servicios que presta la empresa	Eficiencia del Recaudo para el servicio de Acueducto	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas Recaudo mensual	N.A	86%	78%	82%	82%
				Eficiencia del Recaudo para el servicio de Alcantarillado	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas Recaudo Mensual	N.A	86%	78%	82%	82%
				Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas Recaudo Mensual	N.A	86%	67%	95%	100%
			Aumentar el número de suscriptores nuevos de los servicios de acueducto	Número de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	40,261	44287	41.446,00	43.077,00	97%
			Aumentar el número de suscriptores nuevos de alcantarillado	Número de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	37,701	41471	38.385,00	40.007,00	96%

Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	acumulad o
			Aumentar el porcentaje de cartera recuperada	Eficiencia en la recuperación de cartera mayor de 180 días	Total cartera recuperada Total cartera	56.0%	60%	17%	11%	18,33%

ECONÓMICO	Conservar la autosostenibilidad propia de la entidad	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	Aumentar la utilidad operacional de la empresa en términos de flujo de efectivo	EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + Depreciaciones + Amortizaciones (en miles)	\$ 2,000,000,000.00	\$2,500,000,000.00	\$ 5,795,517,934,49	\$ 6,261,372,153,75	100%
			Mantener el índice de liquidez	Índice de liquidez	Activo corriente Pasivo corriente	1.3%	1.3%	2,17%	1,3%	100%
			Mantener un techo máximo de endeudamiento total de la empresa	Endeudamiento total	Pasivo total Activo total	25.3%	28%	21%	26,0%	93%



OPERACIONES Y AMBIENTAL	Fortalecer la gestión ambiental de la entidad, con criterios participativos y de sostenibilidad con un manejo eficaz de los procesos desde la captación en las fuentes hídricas hasta la disposición final de las aguas residuales	Realizar la formulación, seguimiento y control de los grandes programas rectores de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de la entidad, garantizando el cumplimiento de requisitos legales y metodológicos	Actualizar el PMAA incorporando el plan integral, los compromisos de POIR, PSMV, PUEAA y plan de riesgos	Número de planes maestros de acueducto y alcantarillado actualizados	Planes actualizados	0	9	2	2	44,44%
		Actualizar y aprobar el PUEAA	Número de planes de uso eficiente y ahorro del agua	Planes actualizados y aprobados	1	1	1	1	100%	

OPERACIONES Y AMBIENTAL	Fortalecer la gestión ambiental de la entidad, con criterios participativos y de sostenibilidad con un manejo eficaz de los procesos desde la captación en las fuentes hídricas hasta la disposición final de las aguas residuales	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 físicoquímicos y biológicos cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización	Aumentar la cobertura del servicio de alcantarillado	Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores de alcantarillado	99%	100%	99%	99%	99%
			Reducir la brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado	Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACI) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALI)	4,9	0,5%	4,0%	4,0%	26,47%



OPERACIONES Y AMBIENTAL	Fortalecer la gestión ambiental de la entidad, con criterios participativos y de sostenibilidad con un manejo eficaz de los procesos desde la captación en las fuentes hídricas hasta la disposición final de las aguas residuales	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	Cumplir el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	Avance en reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	1909	12412	602,4	4147	38,26%
			Cumplir el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	Avance en la construcción de colectores	ML de colectores construidos	450	12512	0	0	0
				Avance en el número de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	12	85	0	0	0
			Cumplir el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	Medición de las cargas entregadas en las plantas de tratamiento de aguas residuales según el rango establecido por la resolución 631 de 2015.	Número de parámetros cumplidos	0%	100%	0	0,00%	0,00%
					Número de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 (8)					
			Aumentar la cobertura del servicio de acueducto	Cobertura de acueducto	Total de Suscriptores del Servicio de Acueducto	100.0%	100%	100%	100%	100%
	Número de Viviendas Urbanas									

OPERACIONES Y AMBIENTAL	Fortalecer la gestión ambiental de la entidad, con criterios participativos y de sostenibilidad con un manejo	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación de servicios de acueducto a través de	Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	Calidad de acueducto (% IRCA)	Menor o igual a 5	Menor o igual a 5	Menor o igual a 5	8 de 9	3,48%	100%
			Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día	Continuidad de servicio de acueducto	Promedio de Horas de Prestación del Servicio	99.2%	Mayor igual a 98.36%	99,475	98%	100%

eficaz de los procesos desde la captación en las fuentes hídricas hasta la disposición final de las aguas residuales	las redes de distribución con altos estándares de calidad cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización	Elaborar el programa de control de pérdidas técnicas	<b>Programas Públicos</b> Programas elaborados	Número de programas elaborados	0	9	9	9	100%
		Cumplir el programa de control de pérdidas técnicas	Avance del programa de control de pérdidas técnicas	Número de Municipios donde se aplica el programa Número total de Municipios	0	100%	0	0	0%
		Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil	Metros lineales de reposición de redes ejecutados	ML de Reposición Redes Ejecutados	896	5671	43	4147,25	73,85%
		Garantizar la prestación continua del servicio evitando al máximo interrupciones que afecten a usuario	Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	100%	100%	100%	100%	100%
		Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera	Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio Número de viviendas urbanas	94.7%	99%	97%	98%	98%

Empresas Públicas de Medellín / NIT. 800.063.823										
INTERACCIÓN SOCIAL	Conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes por medios tecnológicos y mediante el posicionamiento positivo de la marca EPQ	Garantizar que la atención al cliente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos y negocios conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización	Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los tres servicios que presta la empresa	Índice de reclamación	Número de reclamaciones comerciales, gas y operativas	0.88%	0.5%	61%	56%	58,5%
			Implementación de Plan Integral de atención virtual al usuario	Avance de la implementación Plan Integral de atención virtual al usuario	Número total de suscriptores	Número de fases ejecutadas	20%	100%	50%	70%
					Número de fases totales (5)					

CALIDAD Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Garantizar el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad	Garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma vigente integrando el Plan de Talento Humano y modernización Estructura organizacional	Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SGC	Nivel de apropiación del SGC	Número de procesos con sistema implementado	33%	100%	0	35%	35%
			Implementación del Plan de Talento Humano Modernización de la Estructura de organización	Avance de la implementación del Plan de Talento Humano y modernización de Estructura organizacional	Total de Procesos de la entidad	Número de fases ejecutadas	40%	100%	60%	0%
					Número total de fases (5)					

# CONSTRUYENDO



# COMPROMISO DE TODOS