



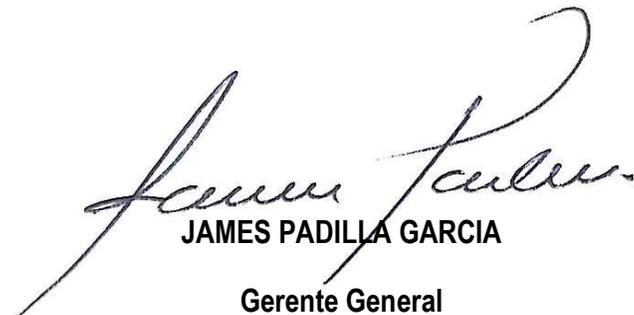
INFORME DE GESTIÓN en tu vida *vigencia 2017*

PRESENTACIÓN

El 2017 fue un año marcado por grandes retos para **EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO “EPQ” S.A E.S.P**, dados los compromisos con los usuarios en el mejoramiento de la prestación de los servicios en términos de calidad, continuidad y cobertura. Al mismo tiempo, afrontamos con responsabilidad, transparencia y tranquilidad los diferentes escenarios de participación ciudadana e institucional a los que de manera activa acudimos.

De la misma manera, establecimos las metas de inversión para los próximos años de los municipios con más de 5.000 usuarios (Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya), donde esperamos impactar de manera positiva en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, dando cumplimiento a lo establecido en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015.

Agradecemos a todos nuestros usuarios, trabajadores oficiales, funcionarios, miembros de Asamblea General y Junta Directiva, contratistas y demás colaboradores la diligencia, compromiso y entrega para hacer que Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. siga creciendo y se convierta en la empresa preferida de los Quindianos.



JAMES PADILLA GARCIA
Gerente General

EQUIPO DE TRABAJO

James Padilla García.	Gerente General.
Lina María Mesa Moncada.	Secretaria General.
Alba Lucia Rodríguez Sierra.	Jefe Oficina Asesora Control Interno.
Ana María Arroyave Moreno.	Subgerente Administrativa y Financiera.
Reinel Adolfo Cardona Londoño.	Subgerente Acueducto y Alcantarillado.
Isabel Cristina Ortiz Cortes.	Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional.
Blanca Rocío Zuleta Gaviria	Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente.
Lina María Londoño Cardona.	Subgerente de Gas y Nuevos negocios
Simón Eduardo Acosta.	Jefe Oficina Control Interno Disciplinario.

CONTENIDO

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	5
1.1 MISIÓN	5
1.2 VISIÓN	5
1.3 POLÍTICA DE CALIDAD	5
1.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS	6
2. DATOS GENERALES	7
2.1 DATOS DE LA EMPRESA	7
2.2 USUARIOS	8
2.3 TARIFAS ACTUALES ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y GAS LICUADO DE PETRÓLEO POR REDES	10
2.4 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	15
2.4.1 Subsidios Acueducto	15
2.4.2 Contribuciones Acueducto	15
2.4.3 Subsidios Alcantarillado	16
2.4.4 Contribuciones Alcantarillado	16
2.5 ÍNDICE DE RIESGO CALIDAD DEL AGUA (IRCA)	17
3. INFORME DE GESTIÓN POR SUBGERENCIAS	19
3.1 SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	19
3.1.1 Planeación y Mejoramiento Institucional	19
3.1.2 Planeación Técnica Y Ambiental	42
3.1.3 Laboratorio De Ensayo De Calidad De Agua	53
3.1.4 Gestión de Calidad	58
3.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	62
3.2.1 OFICINA DE COMUNICACIONES	62
3.2.2 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	65
3.2.3 OFICINA CONTROL INTERNO	67
3.2.4 SECRETRIA GENERAL	71
4.1 SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS	78
4.1.1 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS	78
4.1.2 ALMACENAMIENTO	82

4.1.3 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS.....	84
5. SUBGERENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	90
5.1. PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (PAP)	90
5.2 ACUEDUCTO	95
5.3 RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.....	100
6. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	105
6.1. GESTIÓN DE RECURSOS	106
6.2. GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	110
6.3. GESTIÓN TALENTO HUMANO.....	114
6.4. GESTIÓN FINANCIERA	123
7. SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION Y ATENCION AL CLIENTE.....	125
7.1. COMERCIALIZACION Y ATENCION AL CLIENTE	125

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

1.1 MISIÓN

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

1.2 VISIÓN

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

1.3 POLÍTICA DE CALIDAD

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

1.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS

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

2. DATOS GENERALES

2.1 DATOS DE LA EMPRESA.

RAZON SOCIAL	EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.
SIGLA	EPQ S.A. E.S.P.
TIPO DE SOCIEDAD	SOCIEDAD ANONIMA DE CARÁCTER PÚBLICO
REPRESENTANTE LEGAL	JAMES PADILLA GARCIA
FECHA CONSTITUCION DE	26 DE ABRIL DE 1989
INICIO OPERACIONES DE	26 DE ABRIL DE 1989
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y GAS DOMICILIARIO POR REDES – GLP
MUNICIPIOS ATENDIDOS	FILANDIA, SALENTO, MONTENEGRO, LA TEBAIDA, CIRCASIA, GENOVA, BUENAVISTA, PIJAO, QUIMBAYA Y CORDOBA
RUPS	201726330358633 APROBADO EL 27/06/2017

2.2 USUARIOS

USUARIOS 2017		
Municipio	Acueducto	Alcantarillado
Buenavista	428	380
Circasia	6545	6080
Filandia	2457	2275
Génova	1417	1206
La Tebaida	8303	7760
Montenegro	8885	8508
Pijao	762	567
Quimbaya	7480	7358
Salento	1402	1290
TOTAL	37679	35424

CONSUMO MUNICIPIOS POR ESTRATO

TOTAL CONSUMO: MUNICIPIO X ESTRATO

Periodo 201701
 Periodo 201712

	1 - BAJO - BAJO	2 - BAJO	3 - MEDIO - BAJO	4 - MEDIO	5 - MEDIO - ALTO	6 - ALTO	7 - OFICIAL	8 - COMERCIAL	Total ESTRATO
Buenavista	5,297	31,529	9,069	0	0	0	6,695	917	53,507
Buenavista Rural	1,807	3,370	5,033	0	138	0	2,720	392	13,460
Circasia	249,285	337,121	155,821	28,165	4,938	7,092	33,367	30,810	846,599
Filandia	68,195	134,808	87,216	1,742	386	881	20,525	16,428	330,181
Génova	42,508	92,882	35,409	0	0	0	24,931	14,658	210,388
La Tebaida	240,786	880,213	68,568	25,432	6,291	19,329	69,553	67,538	1,377,710
Montenegro	381,258	602,027	137,301	880	9,451	46	64,726	27,992	1,223,681
Pijao	86,547	8,077	0	0	0	0	1,707	6,478	102,809
Pueblo Tapao	9,511	51,607	11,857	4,493	6,065	1,901	9,504	15,484	110,422
Quimbaya	163,072	693,521	218,525	1,150	0	1,406	45,806	76,632	1,200,112
Salento	25,578	116,307	25,913	698	144	1	4,650	91,170	264,461
Total MUNICIPIO	1,273,844	2,951,462	754,712	62,560	27,413	30,656	284,184	348,499	5,733,330

2.3 TARIFAS ACTUALES ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y GAS LICUADO DE PETRÓLEO POR REDES

SERVICIO DE ACUEDUCTO	MUNICIPIO DE BUENAVISTA		MUNICIPIO DE CIIRCASIA		MUNICIPIO DE FILANDIA		MUNICIPIO DE GENOVA		MUNICIPIO DE LA TEBAIDA	
	CARGO FIJO	CARGO POR CONSUMO	CARGO FIJO	CARGO POR CONSUMO	CARGO FIJO	CARGO POR CONSUMO	CARGO FIJO	CARGO POR CONSUMO	CARGO FIJO	CARGO POR CONSUMO
1 BAJO - BAJO	1.736,10	429,36	5.788,16	1.210,24	5.790,73	774,08	5.786,28	467,76	5.789,59	948,77
2 BAJO	3.472,21	984,73	5.788,16	1.448,23	5.790,73	985,18	5.786,28	908,79	5.789,59	993,65
3 MEDIO BAJO	4.918,96	1.395,03	5.788,16	1.649,28	5.790,73	1.337,04	5.786,28	1.336,44	5.789,59	1.218,03
4 MEDIO	5.787,01	1.641,20	5.788,16	1.649,28	5.790,73	1.407,41	5.786,28	1.336,44	5.789,59	1.218,03
5 MEDIO ALTO	8.680,52	2.461,80	5.788,16	2.473,92	5.790,73	2.251,85	5.786,28	2.044,65	5.789,59	2.139,62
6 ALTO	9.259,22	2.625,91	5.788,16	2.638,84	5.790,73	2.251,85	5.786,28	2.138,28	5.789,59	2.139,62
7 OFICIAL	5.787,01	1.641,20	5.788,16	1.649,28	5.790,73	1.407,41	5.786,28	1.336,44	5.789,59	1.282,13
8 COMERCIAL	8.680,52	2.461,80	5.788,16	2.473,92	5.790,73	2.251,85	5.786,28	2.004,65	5.789,59	1.923,20
9 INDUSTRIAL	7.523,11	2.133,56	5.788,16	2.069,88	5.790,73	1.829,63	5.786,28	1.737,32	5.789,59	1.666,77

SERVICIO DE ACUEDUCTO	MUNICIPIO DE MONTENEGRO		MUNICIPIO DE PIJAO		MUNICIPIO DE QUIMBAYA		MUNICIPIO DE SALENTO	
	CARGO FIJO	CARGO POR CONSUMO	CARGO FIJO	CARGO POR CONSUMO	CARGO FIJO	CARGO POR CONSUMO	CARGO FIJO	CARGO POR CONSUMO
1 BAJO - BAJO	5.797,12	855,16	2.711,77	0	5.787,88	753,76	5.787,93	668,58
2 BAJO	5.797,12	986,73	7.035,32	0	5.787,88	915,29	5.787,93	1.170,03
3 MEDIO BAJO	5.797,12	1.315,64	13.386,83	0	5.787,88	1.076,81	5.787,93	1.420,75
4 MEDIO	5.797,12	1.315,64	15.818,33	0	5.787,88	1.076,81	5.787,93	1.671,47
5 MEDIO ALTO	5.797,12	1.973,46	23.727,50	0	5.787,88	1.669,05	5.787,93	2.507,21
6 ALTO	5.797,12	2.105,02	25.309,54	0	5.787,88	1.722,89	5.787,93	2.674,37
7 OFICIAL	5.797,12	1.315,74	15.818,33	0	5.787,88	1.076,81	5.787,93	1.671,47
8 COMERCIAL	5.797,12	2.105,02	23.727,50	0	5.787,88	1.669,05	5.787,93	2.507,21
9 INDUSTRIAL	5.797,12	1.147,17	0	0	5.787,88	1.669,05	5.787,93	2.172,92

SERVICIO DE ALCANTARILLADO	MUNICIPIO DE BUENAVISTA		MUNICIPIO DE CIRCASIA		MUNICIPIO DE FILANDIA		MUNICIPIO DE GENOVA		MUNICIPIO DE LA TEBAIDA	
	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIENTO	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIENTO	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIENTO	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIENTO	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIENTO
1 BAJO - BAJO	1.268,46	334,81	4.225,28	807,12	4.277,79	394,98	4.255,02	229,16	4.225,63	606,54
2 BAJO	2.536,92	669,62	4.225,28	968,75	4.277,79	505,34	4.255,02	445,23	4.225,63	635,23
3 MEDIO BAJO	3.593,97	9948,63	4.225,28	1.103,23	4.277,79	685,83	4.255,02	654,72	4.225,63	778,68
4 MEDIO	4.228,20	1.116,04	4.225,28	1.103,23	4.277,79	721,91	4.255,02	654,72	4.225,63	819,66
5 MEDIO ALTO	6.342,30	1.674,06	4.225,28	1.654,85	4.277,79	1.555,06	4.255,02	982,09	4.225,63	1.367,84
6 ALTO	6.765,12	1.785,64	4.225,28	1.765,17	4.277,79	1.555,06	4.255,02	1.047,56	4.225,63	1.367,84
7 OFICIAL	4.228,20	1.116,04	4.225,28	1.103,23	4.277,79	721,91	4.255,02	654,72	4.225,63	819,66
8 COMERCIAL	6.342,30	1.674,06	4.225,28	1.654,85	4.277,79	1.155,06	4.255,02	982,09	4.225,63	1.229,49
9 INDUSTRIAL	5.496,66	1.450,85	4.225,28	1.434,20	4.277,79	938,49	4.255,02	851,39	4.225,63	1.065,55

SERVICIO DE ALCANTARILLAD O	MUNICIPIO DE MONTENEGRO		MUNICIPIO DE PIJAO		MUNICIPIO DE QUIMBAYA		MUNICIPIO DE SALENTO	
	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIENTO	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIEN O	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIEN O	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIENTO
1 BAJO - BAJO	4.225,45	556,84	1.355,88	0	4.225,77	617,46	4.225,46	319,77
2 BAJO	4.225,45	642,79	3.126,80	0	4.225,77	749,77	4.225,46	559,61
3 MEDIO BAJO	4.225,45	857,05	4.517,75	0	4.225,77	882,08	4.225,46	679,53
4 MEDIO	4.225,45	857,05	7.909,16	0	4.225,77	882,08	4.225,46	799,46
5 MEDIO ALTO	4.225,45	1.285,58	11.863,74	0	4.225,77	1.367,23	4.225,46	1.199,18
6 ALTO	4.225,45	1.371,28	12.654,66	0	4.225,77	1.411,33	4.225,46	1.279,22
7 OFICIAL	4.225,45	857,05	7.909,16	0	4.225,77	828,08	4.225,46	799,46
8 COMERCIAL	4.225,45	1.371,28	11.863,74	0	4.225,77	1.367,22	4.225,46	1.199,18
9 INDUSTRIAL	4.225,45	114,17	0	0	4.225,77	1.367,22	4.225,46	1.039,29

TARIFAS GAS

CALCULO TARIFA DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS GLP POR REDES

Las tarifas del servicio público domiciliario de Gas GLP por redes deben calcularse mensualmente y se realiza con base a las Resoluciones GREG 053 de 2015 que aprueba el cargo de distribución a precios del 31 de diciembre de 2013, con la metodología de la Resoluciones CREG 202 de 2013 y CREG 137 de 2013, a través de la Resolución CREG 054 de 2015 que aprueba el cargo de comercialización a precios del 31 de diciembre de 2013 que se actualiza con la metodología establecida en la Resolución CREG 011 de 2003.

Los insumos para el cálculo de las tarifas se obtienen de la desagregación de precios publicados los días 15 de cada mes por el comercializador del precio por kilo publicados por Ecopetrol y contiene el valor de transporte en ducto hasta la planta mayorista, el transporte

de la planta hasta los municipios de distribución y el valor de la administración y operación, igualmente hacen parte de estos insumos los inventarios por cada estación, compras del combustible, consumos, los factores de corrección y pérdidas, el factor de conversión volumétrica, el factor multiplicador de poder calorífico, cargos fijos y cargos variables. Estos insumos nos dan como resultado las tarifas a aplicar por consumo, el valor subsidiado para los estratos 1 y 2 y los porcentajes de contribución para los estratos 5,6 y sector comercial

Mercado	Gmi,j (\$/m3)	Tmi,j (\$/m3)	Cfmi,j (\$/m3)	Dmi,j (\$/m3)	Cargo Variable (Cuvmi,j (\$/m3))	Cargo Fijo (\$/factura (Cufmi,j))
Cordillera del Quindío	1206,04	2497,76	1562,86	503,22	5769,88	2855,56
El rango 1 compone consumos de: 0 a 1000 m3 y en el se encuentran todos los usuarios que componen el mercado atendido por E.P.Q. - S.A - E.S.P.						
Porcentajes de Subsidios y Contribuciones mercado cordillerano						
Subsidios	%S	Cmc(\$/m ³)	Tarifa a aplicar sobre consumo 0-7.26 m ³ (\$/m3)	Valor subsidiado (\$/m ³)	Porcentajes de Contribución	
Estrato 1	55,33%	6.652,53	2.971,91	3.680,62	No residencial	8,90%
Estrato 2	50,00%	6.637,20	3.318,60	3.318,60		
Subsidio para estratos 1 y 2 aplica para consumos de 0 a 7,26 m3						
El valor del subsidio en \$/m3 corresponde a %S * Cm de acuerdo con lo establecido en las Resoluciones CREG 001, 006 de 2007 y 186 de 2010. El porcentaje de contribución corresponde a lo establecido en las Resoluciones CREG 124 de 1996 y 015 de 1997						

2.4 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

2.4.1 Subsidios Acueducto.

MUNICIPIO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3
Buenavista	70%	40%	15%
Circasia	26,62%	12,19%	0
Filandia	45%	30%	5%
Génova	70%	40%	15%
La Tebaida	26%	22,50%	5%
Montenegro	35%	25%	0
Quimbaya	30%	15%	0
Salento	60%	30%	15%
Pijao	70%	40%	15%

2.4.2 Contribuciones Acueducto

MUNICIPIO	ESTRATO 5	ESTRATO 6	COMERCIAL	INDUSTRIAL
Buenavista	50%	60%	50%	30%
Circasia	50%	60%	50%	30%
Filandia	60%	60%	60%	30%
Génova	50%	60%	50%	30%
La Tebaida	66.88%	66.88%	50%	30%
Montenegro	50%	60%	60%	30%
Quimbaya	55%	60%	55%	55%
Salento	50%	60%	50%	30%
Pijao	50%	60%	50%	30%

2.4.3 Subsidios Alcantarillado.

MUNICIPIO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3
Buenavista	70%	40%	15%
Circasia	26.84%	12,19%	0
Filandia	45%	30%	5%
Génova	70%	40%	15%
La Tebaida	26%	22,50%	5%
Montenegro	35%	25%	0
Quimbaya	30%	15%	0
Salento	60%	30%	15%
Pijao	70%	40%	15%

2.4.4 Contribuciones Alcantarillado.

MUNICIPIO	ESTRATO 5	ESTRATO 6	COMERCIAL	INDUSTRIAL
Buenavista	50%	60%	50%	30%
Circasia	50%	60%	50%	30%
Filandia	60%	60%	60%	30%
Génova	50%	60%	50%	30%
La Tebaida	66.88%	66.88%	50%	30%
Montenegro	50%	60%	60%	30%
Quimbaya	55%	60%	55%	55%
Salento	50%	60%	50%	30%
Pijao	50%	60%	50%	30%

ACUERDOS MUNICIPALES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

MUNICIPIO	ACUERDOS
Buenavista	Acuerdo 012 de 2016
Circasia	Acuerdo 026 de 2012
Filandia	Acuerdo 025 de 2017

MUNICIPIO	ACUERDOS
Génova	Acuerdo 015 de 2017
La Tebaida	Acuerdo 022 de 2016
Montenegro	Acuerdo 019 de 2017
Quimbaya	Acuerdo 030 de 2017
Salento	Acuerdo 011 de 2015
Pijao	Acuerdo 008 de 2016

2.5 ÍNDICE DE RIESGO CALIDAD DEL AGUA (IRCA).

MUNICIPIO	PROMEDIO 2016	PROMEDIO 2017
BUENAVISTA	0,84	0,20
CIRCASIA	3,86	1,09
FILANDIA	2,86	1,89
GENOVA	1,44	1,17
LA TEBAIDA	2,54	1,02
MONTENEGRO	4,96	1,98
PIJAO	3,19	2,19
QUIMBAYA	4,86	2,13
SALENTO	2,10	1,15
PROMEDIO	2,96	1,42

Teniendo en cuenta las labores de fortalecimiento institucional implementadas desde el inicio de la nueva Gerencia, se han desarrollado procesos de capacitación a los operarios de las plantas, optimizaciones de las PTAP, asignación adecuada de insumos químicos para el tratamiento del agua, lo que ha permitido un mejoramiento generalizado en la calidad del agua que se suministra a los usuarios, obteniendo resultados cada vez más satisfactorios, cumpliéndole a nuestros usuarios en el mejoramiento del calidad del agua que consumen. No obstante, los esfuerzos seguirán siendo maximizados con el fin de tener cada día un Índice de Riesgo de Calidad más bajo y así mejorar las condiciones de vida de los Quindianos.

Es importante resaltar que según lo establecido por el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007, nuestra empresa se sitúa en el rango sin riesgo para todos los municipios, al estar entre 0 y 5. Por lo tanto, el agua suministrada por EPQ S.A. E.S.P. durante el año 2017 es considerada como apta para el consumo humano.

De igual forma, se debe tener en cuenta que se presenta una mejora notable para el año 2017 con respecto al 2016, mejorando en más de un 50% en el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua que se prestó a los usuarios. Esta situación demuestra el compromiso de parte de la Gerencia General por mejorar cada día más en la calidad, cantidad y cobertura de los 3 servicios que se operan.

3. INFORME DE GESTIÓN POR SUBGERENCIAS

3.1 SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.

SUBPROCESO

3.1.1 Planeación y Mejoramiento Institucional

Objetivo General

Garantizar que la gestión de la estructura tarifaria, la viabilización de proyectos de inversión, la información asociada y la gestión comunitaria institucional, se desarrollen de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y Planes de Acción	Indicadores plan estratégico con seguimiento y control Total de indicadores del plan estratégico	100%	100%	100%	100%

Durante la Vigencia 2017 la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, como eje transversal logró la articulación de todos los procesos estratégicos, misionales, de soporte, control y evaluación. Lo que permite mostrar resultados de seguimiento y control del Plan Estratégico, gestión de proyectos presentados ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Corporación Autónoma Regional – CRQ, entre otros, actualización de los planes de saneamiento y manejo de vertimientos, actualización del régimen tarifario, actualización de procesos y procedimientos institucionales.

De igual manera, desde la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional se realizaron 4 seguimientos a los 107 indicadores propuestos en el plan estratégico de la entidad desde la entrada del nuevo Gerente General, logrando un 100% del cumplimiento de la meta propuesta.

Para el 2018 se proyecta realizar 4 seguimientos trimestrales al plan de acción de la vigencia y un seguimiento anual al final del año, con el cual se logre consolidar la eficacia en la ejecución del Plan Estratégico. Asimismo, derivado de los resultados de las 4 evaluaciones se realizará un trabajo integral con cada proceso, de la mano de la Oficina Asesora de Control Interno, para la elaboración de los respectivos planes de mejoramiento y dar un mayor impulso a las metas más rezagadas. Con esto, se busca el fortalecimiento de los procesos de planeación estratégica al interior de la empresa, generando un mayor impacto en la prestación de los servicios y garantizando procesos de mejora continua, tanto a nivel misional, como administrativo.

De esta manera, se espera que las estrategias planteadas desde años anteriores y consolidadas en el nuevo Plan Estratégico permitan el crecimiento continuo de la Empresa, permitiendo el desarrollo integral de la organización y generando bienestar para todos los grupos de interés. Así, se continua con uno de los principales preceptos de la Gerencia y es el de generar “Rentabilidad Social” desde la prestación de los 3 servicios que actualmente se operan.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de actividades de Seguimiento de la estructura tarifaria	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	No disponible	12	12	100%

Durante el año 2017 de forma mensual se revisó, actualizó y recolectó la información necesaria para la aplicación de la metodología tarifaria de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas y se elaboró el cálculo de la misma de manera coordinada con el área comercial.

Asimismo, se verificó que las tarifas de Acueducto y Alcantarillado estuviesen calculadas y aplicadas con los porcentajes de subsidios y contribuciones vigentes, fijados mediante los acuerdos

municipales por cada uno de los concejos, de conformidad con la metodología aplicable y actualizada con el IPC según Art. 125 de la ley 142, que determina “cuando el IPC anual acumulado llegue al 3% y sea autorizada la actualización por la CRA, se realiza el respectivo ajuste tarifario”. Posteriormente, se remiten a la Subgerencia de Comercialización y Atención al Usuario las nuevas tarifas a aplicar. Finalmente, se verifica el proceso de publicación y facturación de forma correcta.

Por otra parte, de forma mensual se calculó, verificó y garantizó la actualización mensual de las tarifas del servicio público de Gas y el trámite respectivo para su aplicación y publicación. Esto, teniendo en cuenta que la tarifa mensual varía dependiendo de las fluctuaciones del precio del gas a nivel comercial en nuestro país.

Finalmente, se solicitó copia de las facturas de cada estrato y se compararon las tarifas aplicadas con las proyectadas según el modelo tarifario vigente.

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

Durante al año 2017, en cumplimiento del contrato de consultoría No 001 de 2015 celebrado entre la Empresa Sanitaria del Quindío “ESAQUIN S.A E.S.P”, hoy Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P., y ESTRATEGIA ECONOMICA CONSULTORES SAS cuyo objeto es “La elaboración del estudio de costos y tarifas para los servicios de Acueducto y Alcantarillado prestados en los municipios de Circasia, Salento, Filandia, Quimbaya, Montenegro, La Tebaida, Pijao, Buenavista y Génova, atendidos por la empresa y considerando lo dispuesto por la Resolución CRA 688 de 2014 que establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado con más de 5000 suscriptores en el área urbana, fueron entregados los productos del estudio para determinar la ventaja y desventaja que tendría tanto la empresa como los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado de una posible unificación de los costos para aplicar el esquema de mercado Regional, de acuerdo a la Resolución CRA 628 de 2013. El estudio de aplicabilidad del mercado Regional y los estudios de costos y tarifas de los municipios de más de 5.000 suscriptores (Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya) contiene el Costo Medio de Administración (CMA), El Costo Medio de Operación (CMO), los Costos Medios de Inversión (CMI) y el Costo Medio de Tasas Ambientales (CMT) para las cuatro APS de más de 5.000 suscriptores individualmente para cada uno de los Municipios, que incluye la Auto declaración de Inversiones, Las Áreas de Prestación de Servicios, Diferencias de cobertura entre Acueducto y Alcantarillado (DACAL), costos de Personal Administrativo y Operativo, el Plan de Obras e Inversiones POIR 688, el Plan de Reducción de Pérdidas y el Estudio de Costos y Tarifas de los servicios de Acueducto y Alcantarillado según Resoluciones CRA 688 de 2.014 y 735 de 2.015.

En revisión realizada por la supervisión del estudio entregado, se solicitó al consultor realizar unos ajustes al Plan de Obras e Inversiones Reguladas (POIR), con arreglo a las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015 y teniendo en cuenta las recomendaciones que la CRA realizó a algunas empresas referentes al nuevo modelo tarifario, igualmente a la revisión y ajuste al modelo de progresividad de la aplicación de las tarifas. De la misma manera, acatando las sugerencias de la Junta Directiva de la Empresa.

Esto permitió que en el mes de diciembre, mediante Acuerdo de Junta Directiva se aprobara la aplicación de la nueva estructura tarifaria para los municipios mayores a 5.000 usuarios, iniciando en el mes de abril del presente año.

Objetivo Específico

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

NOMBRE INDICADOR	DEL	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Viabilización de proyectos de inversión radicado en el BPPII	de	Proyectos viabilizados por el BPPII	No disponible	100%	100%	100%
	de	Proyectos presentados al BPPII				

Durante el 2017 han sido presentados 35 proyectos de inversión para los servicios de acueducto, alcantarillado y GLP por redes, los cuales fueron viabilizados en su totalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

MUNICIPIO	PROYECTO	SERVICIO
Buenavista	Mantenimiento y/o mejoramiento de la calidad del agua	Acueducto
Buenavista	Contratos de reposición, rehabilitación y mantenimiento de las redes de acueducto	Acueducto
Buenavista	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)- Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Buenavista	Tanques Estacionarios	GLP
Circasia	Mantenimiento y/o mejoramiento de la calidad del agua	Acueducto
Circasia	Contratos de reposición, rehabilitación y mantenimiento de las redes de acueducto	Acueducto
Circasia	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)-	Alcantarillado

MUNICIPIO	PROYECTO	SERVICIO
	Mitigación de Riesgos	
Córdoba	Construcción Redes de Gas	GLP
Córdoba	Optimización Plantas Estacionarias	GLP
Córdoba	Macromedición	GLP
Filandia	Mantenimiento y/o mejoramiento de la calidad del agua	Acueducto
Filandia	Contratos de reposición, rehabilitación y mantenimiento de las redes de acueducto	Acueducto
Filandia	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)-Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Génova	Mantenimiento y/o mejoramiento de la calidad del agua	Acueducto
Génova	Contratos de reposición, rehabilitación y mantenimiento de las redes de acueducto	Acueducto
Génova	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)-Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
La Tebaida	Mantenimiento y/o mejoramiento de la calidad del agua	Acueducto
La Tebaida	Contratos de reposición, rehabilitación y mantenimiento de las redes de acueducto	Acueducto
La Tebaida	Equipos e insumos de macromedición	Acueducto
La Tebaida	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)-Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Montenegro	Mantenimiento y/o mejoramiento de la calidad del agua	Acueducto
Montenegro	Contratos de reposición, rehabilitación y mantenimiento de las redes de acueducto	Acueducto
Montenegro	Equipos e insumos de macromedición	Acueducto
Montenegro	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)-Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Pijao	Mantenimiento y/o mejoramiento de la calidad del agua	Acueducto
Pijao	Contratos de reposición, rehabilitación y mantenimiento de las redes de acueducto	Acueducto
Pijao	Equipos e insumos de macromedición	Acueducto
Pijao	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)-Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Quimbaya	Mantenimiento y/o mejoramiento de la calidad del agua	Acueducto
Quimbaya	Contratos de reposición, rehabilitación y mantenimiento de las redes de acueducto	Acueducto
Quimbaya	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)-Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Salento	Mantenimiento y/o mejoramiento de la calidad del agua	Acueducto
Salento	Contratos de reposición, rehabilitación y mantenimiento de las redes de acueducto	Acueducto
Salento	Equipos e insumos de macromedición	Acueducto

MUNICIPIO	PROYECTO	SERVICIO
Salento	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)- Mitigación de Riesgos	Alcantarillado

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Cumplimiento de reportes en el SUI	Reportes cargados a tiempo	46%	90%	74%	79%
	Reportes requeridos en la vigencia				

Al 31 de diciembre de 2017, Empresas Públicas del Quindío, presenta un avance general del 95,54%, lo que significa un mejoramiento del 2,80% con respecto a febrero del año 2016. De igual forma, es importante resaltar que en el proceso de cargue de la información de periodos anteriores se han habilitado nuevos formatos y formularios que la empresa tenía pendientes por registros no realizados, lo que representa un cargue general de 2.646 formatos y formularios entre los años 2016 y 2017, como se detalla a continuación:



Con respecto a los reportes requeridos durante la vigencia 2017, al 31 de diciembre de 2017 se presenta un avance general del 74%, porcentaje bajo dado que durante la presente vigencia se han presentado cambios en las diferentes resoluciones que regulan los formatos y formularios que se deben cargar al Sistema Único de Información – SUI y que aún se encuentran en proceso de parametrización en el sistema interno de la empresa.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY	Reportes presentados en el aplicativo GESPROY	100%	12	12	100%

Teniendo en cuenta los requerimientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP), Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. realizó el reporte mensual de los proyectos que ejecuta y ha ejecutado con recursos provenientes del Sistema General de Regalías, cumpliendo en términos de aprobación y envío de la información correspondiente a la ejecución de las obras y los pagos realizados.

Durante la vigencia 2017 se tuvieron 2 proyectos en ejecución denominados “CONSTRUCCIÓN COLECTORES INTERCEPTORES PARA AVANZAR EN LA DESCONTAMINACIÓN DE FUENTES HÍDRICAS TRIBUTARIAS A LA CUENCA RÍO LA VIEJA DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO” y “AMPLIACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS DOMICILIARIO POR REDES PARA LOS MUNICIPIOS DE CÓRDOBA, BUENAVISTA, GÉNOVA Y PIJAO EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO”, con BPIN 2013000040044 y 2013000040048, respectivamente. Para ellos, se realizaron los reportes de información de los 12 meses del 2017, dentro de los términos establecidos por el DNP.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de proyectos ejecutados que se encuentran cerrados en el aplicativo Gesproy	Proyectos cerrados en el Aplicativo GESPROY	No disponible	100%	0%	0%
	Proyectos ejecutados				

Al 31 de diciembre del presente año, Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. ha logrado terminar 4 de los 7 proyectos para los que ha sido designado como ejecutor. No obstante, no ha sido posible cerrar los mismos dentro del aplicativo del GESPROY, dado que se han presentado dificultades en las modificaciones que se debían realizar dentro del aplicativo CUENTAS, para los cuales no existe claridad por parte del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUIT	Trámites Inscritos en la Plataforma SUIT	No disponible	100%	80%	80%
	Total de trámites de la Empresa				

Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. tiene la responsabilidad de publicar 15 trámites para que los diferentes usuarios tengan acceso a los pasos a seguir en el momento de requerirlos, en línea y evitando desplazamientos. Al 31 de diciembre del 2017 la empresa logró la publicación de 12 de ellos.

Es importante destacar, que para la vigencia 2017 la empresa tenía la obligación legal de realizar la publicación del 80% del total de los trámites exigibles y oponibles a los usuarios, equivalente a 12 de ellos. Por lo cual, para la presente vigencia ya se cumplió con la meta establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias públicas presentadas	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas	100%	2	2	100%

Durante la vigencia 2017, Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. presentó la rendición de la cuenta de la vigencia 2016 ante la Contraloría General del Quindío en los términos y condiciones establecidos para ello. De igual forma, nuestra empresa realizó las presentaciones de las labores ejecutadas en audiencia pública celebrada el pasado 15 de diciembre de 2016, informando a la comunidad acerca de los avances obtenidos y las inversiones realizadas durante el 2016, de manera detallada, indicando el origen de los recursos, la población beneficiada y el impacto sobre la calidad de vida de los habitantes de los 10 municipios donde se operan los distintos servicios.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de obras socializadas por la empresa	Obras ejecutadas y socializadas	100%	100%	100%	100%
	Obras ejecutadas				

Visita de seguimiento y monitoreo por parte del Departamento de Planeación Nacional –DNP- Obra 041 del Municipio de Quimbaya, con el fin de verificar el avance en la ejecución: El día 14 de febrero del 2017, personal de Gestión Comunitaria de la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional con el supervisor de la obra por parte de Empresas Públicas del Quindío-EPQ y el personal del contratista de la obra, realizó el acompañamiento en el recorrido de la obra de

colectores del municipio de Quimbaya, financiado con recursos del Sistema General de Regalías (SGR).





- **Apoyo a proyectos**

Gestión de servidumbres para Proyecto Denominado Interceptor Colector Las Yeguas y Cajones, realizada el día 22 de Septiembre de 2017, en el municipio de Circasia

Fecha: 22 de septiembre del 2017

Facilitadores: Funcionario de la secretaría de infraestructura, equipo de gestión comunitaria de Empresas Públicas del Quindío.

Sector: predios del Barrio Adeco, Fundación para el desarrollo social y económico Rafael Mejía Rivera remanente del Barrio Mirador.



Fecha: 26 de septiembre del 2017

Facilitadores: Funcionario de la secretaría de infraestructura, equipo de gestión comunitaria de empresas públicas del Quindío y gestores sociales del PAP-PDA.

Sector: Algunos predios del Barrio Camilo Duque, Fundación para el desarrollo social y económico Rafael Mejía Rivera remanente del Barrio Mirador y barrio Ciudad Libre.



- **LEVANTAMIENTO DE NUEVOS USUARIOS PARA LA EXPANSIÓN DEL ACUEDUCTO RURAL.**

Fecha: 9 y 10 de noviembre de 2017

Municipio: Montenegro

Sitios: Vereda el Cuzco y Puerto Samaria, el Gigante, Calle Larga y Castillo

FINCA SAN CARLOS VEREDA EL CUZCO



PUERTO SAMARIA (COMUNIDAD EMBERA CHAMI)



FINCA EL OCASO VEREDA EL CASTILLO



FINCA LA RIVERA VEREDA EL CUZCO



VEREDA CALLE LARGA HDA EL SALTO



VEREDA EL CASTILLO FINCA TORRE CASTILLA



LEVANTAMIENTO DE USUARIOS VEREDA CANTORES

- **Reunión con la comunidad**
Fecha: 01/12/2017
Lugar: Hotel Avanza, vereda Cantores



- **Levantamiento en terreno de usuarios**
Fecha: 13/12/2017
Lugar: Vereda de Cantores

Se visitaron 47 predios, y se realizó el plano de la ruta con codificación.



SOCIALIZACIÓN DE OBRAS EN EL DURANTE Y ENTREGA

- ✓ Aplicación del formato medición de la satisfacción del cliente a la entrega de los proyectos.
- ✓ Aplicación del formato medición de la satisfacción del cliente durante la ejecución de los proyectos.

Municipio de Circasia. Modelo de autoconstrucción red de alcantarillado:

Dirección: Barrio la esmeralda manzana 7 y 8

Aplicación del formato durante la satisfacción del cliente.

Fecha 9 de septiembre del 2017



Municipio de Circasia. Modelo de autoconstrucción, barrio la Esmeralda:

Fecha: 27 de septiembre del 2017

Aplicación del formato entrega de Satisfacción del cliente.



Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de actividades de promoción, participación y educación realizadas	Actividades de promoción, participación y educación realizadas	No disponible	25	25	100%

Campaña Educativa “salvando gótica de agua” obra de títeres lúdica acciones donde se dé a conocer el Uso, eficiente y ahorro del agua.

ACADEMIA

Instituciones Educativas:

Municipio	Institución Educativa	Fecha	# Participantes
Pijao	I.E. María Auxiliadora (27 Sede María Auxiliadora, 23 PRAE, 36 Docentes, Sede 34, sede 35)	04/05/2017	145
Pijao	I.E Pizarras Grado 5, 4,3,1 y 0	04/05/2017	07
Filandia	I.E. Raquel Mejía Botero	09/05/2017	28
Salento	I.E. San Gabriel la playa	11/05/2017	16
Montenegro	I.E. Colegio Goretti (grupo 1 C 34, Primero B 31, Primero A 33, Transición: A 29, B 29, C)29	11/07/2017	179
Quimbaya	I.E Mercadotecnia María Inmaculada (Transición, primero, segundo, tercero, cuarto y quinto). I.E General Santander (Transición, Primero y segundo) Más docentes	18/07/2017	451
Salento	I.E. Liceo Quindío- Sede Andrés Bello	08/08/2017	101
Pijao	Colegio Santa Teresita (4,3,2 y 1 A, Preescolar)	09/08/2017	59

Municipio	Institución Educativa	Fecha	# Participantes
Circasia	I.E. Henry Marín Granada	14/08/2017	131
Circasia	I.E Libre Grados: 3 A y B , 4 A y B, 5: A y B.	16/08/2017	185
Circasia	I.E Luis Eduardo Calvo Cano Grados 4: 1 y 2, 5: 1 y2.	16/08/2017	141
Montenegro	I:E Jesús Maestro: Grados Transición: A y B, Primero: A y B, Segundo: A y B.	23/08/2016	180
Filandia	I.E San José Fachadas. 54 estudiantes más 6 docentes	24/08/2016	60
Salento	Colegio La Nubia	12/10/2017	26
Total			1709

CIUDADANIA, VOCAL DE CONTROL, INSTUCIÓN PÚBLICA

MADRES FAMI

Municipio	FAMI/vocal de control	Fecha	# Participantes
Montenegro	Parque de la familia mujeres FAMI e hijos	09/08/2017	30

Talleres

ACADEMIA “TALLER TU ME CUIDAS YO TE CUIDO”

Municipio	Institución Educativa	Fecha	# Participantes
Montenegro Pueblo Tapao	Instituto educativo Marco Fidel Suarez octavo grado	05/04/2017	26

“USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA”

Municipio	Institución Educativa	Fecha	Participantes
Circasia-Vereda Hojas Anchas	I.E. Rural Hojas Anchas. Semana Ambiental	18 y 21 de septiembre del 2017	102

GREMIOS “TALLER TU ME CUIDAS YO TE CUIDO”

Municipio	Gremios	Fecha	# Participantes
Armenia	Seniors club armenia	28/03/2017	14
Montenegro	Hogra Clareth Villa Holguin	04/04/2017	17
La Tebaida	Microempresa Qualis	14/09/2017	12

**CIUDADANIA, VOCAL DE CONTROL, PRESIDENTE DE JAC
TALLER USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA “TU ME CUIDAS YO TE CUIDO”**

Municipio	Barrios	Fecha	# Participantes
Circasia	Santa Elena caseta comunal	06/04/2017	25
Circasia	Madres comunitarias, Barrio Simón Bolívar	23/05/2017	18
Circasia	Medio ambiente	23/05/2017	17
Circasia	Barrio alto bonito,	23/05/2017	19
Montenegro	Ciudadela compartir caseta comunal	01/06/2017	35
Montenegro	Barrio comuneros, caseta acción comunal	13/07/2017	55
Montenegro	Barrio Turbay Caseta Comunal Madres FAMI lideres	02/08/2017	18

**CIUDADANIA, ORGANO DE CONTROL, INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES Y NO
GUBERNAMENTALES:**

Taller Uso eficiente y ahorro del agua cambio de actitud

Ciudadanía, órgano de control

Buenavista	Casa de la cultura, OMGERD, bomberos, presidentes de junta, personero y usuarios	13/09/2017	19
Montenegro	Hospital Roberto Quintero Villa, funcionarios	20/09/2017	29

VOCALES DE CONTROL:

Taller Educación Ambiental

Municipio	Vocal de control	Fecha	Participantes
Armenia	Vocales de control	25/08/2017	05

OTRO: ORGANO CONTROL, INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

Taller Uso eficiente y ahorro del agua metodología la Telaraña

Municipio	Entidad	Fecha	# Participantes
Filandia	Funcionarios de la alcaldía	16/08/2017	44
La Tebaida	Presidentes de JAC, casa de la cultura	12/10/2017	08
Montenegro	Funcionarios de la Alcaldía	12/12/2017	15

Taller de reflexión y confianza

Municipio	Funcionarios EPQ	Fecha	Participantes
Armenia	Funcionarios administrativos y operativos	16 y 17/03/20127	51

Sensibilización y firma del compromiso en el libro

Municipio	Entidad	Fecha	N° participantes
Armenia	EPQ Funcionarios	22/03/2017	100
La Tebaida	Tebaida: oficina EPQ, alcaldía, personería y usuarios	29-03-2017	20
Montenegro	Centro penitenciario hogar Claret).	04-04-2017	10
Pueblo Tapao	Instituto educativo Marco Fidel Suarez octavo c.	05-04-2017	1
Circasia	Barrio santa Elena caseta comunal y oficina de EPQ	06-04-2017	10

Filandia	Oficina EPQ, alcaldía y usuarios	17-04-2017	20
Montenegro	Oficina EPQ, alcaldía y usuarios	18-04-2017	29
Montenegro	Oficina EPQ, alcaldía y usuarios	18-04-2017	17
Circasia	Barrio medio ambiente	23-05-2017	3
Montenegro	Ciudadela compartir Montenegro, caseta comunal	01-06-2017	3

Socialización personalizada y colectiva entrega de cartilla “Uso Eficiente y Ahorro del Agua

Fecha	Municipio	Lugar	Actividad	Cantidad
01/06/2017	MONTENEGRO	CIUDADELA COMPARTIR	YO TE CUIDO TU ME CUIDAS	40
02/08/2017	MONTENEGRO	CASETA TURBAY	YO TE CUIDO TU ME CUIDAS	20
09/02/2017	CORDOBA	ALCALDIA MUNICIPAL	BUEN USO Y MANEJO DEL GAS	77
14/07/2017	QUIMBAYA	PARQUE PRINCIPAL	FERIA DE SERVICIOS PDA	92
16/08/2017	FILANDIA	ALCALDIAS MUNICIPAL	CAPACITACION USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA	24
27/07/2017	FILANDIA	RESTAURANTES Y HOTELES	VISITA TECNICA TURISMO SOSTENIBLE	13
11/07/2017	MONTENEGRO	IE STA MARIA GORETY	SALVANDO GOTICA DE AGUA	179
Total				445

**Socialización personalizada y colectiva entrega de cartilla “El buen Uso Y Manejo del Gas
GLP**

Fecha	Municipio	Lugar	Actividad	Cantidad
09/08/2017	PIJAO	COLEGIO SANTA TERESITA DE JESÚS	SALVANDO GÓTICA DE AGUA	87
09/02/2017	CORDOBA	BOMBEROS	BUEN USO Y	57

Fecha	Municipio	Lugar	Actividad	Cantidad
			MANEJO DEL GAS	
30/05/2017	PIJAO	CASA DE LA CULTURA	TALLER BUEN USO Y MANEJO DEL GAS	28
29/06/2017	FILANDIA	SECTOR TURISTICO	USO Y AHORRO DEL AGUA	28
17/08/2017	PIJAO	CASA DE LA CULTURA	BUEN USO Y MANEJO DEL GAS	22
06/06/2017	PIJAO	CASA DE LA CULTURA	BUEN MANEJO Y USO DEL GAS	43
09/02/2017	CORDOBA	ALCALDIAS MUNICIPAL	BUEN USO Y MANEJO DEL GAS	60
09/08/2017	PIJAO	PARQUE PRINCIPAL	RUEDA DE NEGOCIOS TURISMO SOSTENIBLE	102
18/09/2017	CIRCASIA	VEREDA HOJAS ANCHAS	SEMANA DEL MEDIO AMBIENTE	62
18/09/2017	CIRCASIA	VEREDA HOJAS ANCHAS-ICBF	SEMANA DEL MEDIO AMBIENTE	21
09/08/2017	PIJAO	IE SANTA TERESITA	SALVANDO GOTICA DE AGUA	87
				594

VISITAS SOCIALES

Municipio	Fecha	Visita	
		Social	Uso Eficiente
Génova	17/01/2017	1	
Montenegro	08/02/2017	1	
Montenegro	15/03/2017	3	
Tebaida	25/04/2017	1	
Circasia	08/05/2017	1	
Circasia	23/05/2017	1	
Montenegro	25/05/2017	1	

Municipio	Fecha	Visita	
		Social	Uso Eficiente
Génova	06/06/2017	1	
Tebaida	27/06/2017	1	
Montenegro	27/06/2017	1	
Montenegro	04/07/2017	1	
Quimbaya	18/07/2017	1	
Quimbaya	25/07/2017	1	
Quimbaya	02/08/2017	1	
Circasia	02/08/2017	1	
Quimbaya	02/08/2017	1	
Circasia	03/08/2017	1	
Génova	17/08/2017		1
Tebaida	05/09/2017	1	
Montenegro	19/09/2017	1	
Montenegro	29/09/2017		1
Montenegro	29/09/2017	1	
Circasia	11/10/2017		1
Tebaida	12/10/2017	1	
Tebaida	17/10/2017	1	
Circasia	17/10/2017		1
Génova	18/10/2017	1	
Montenegro	27/10/2017	1	
Tebaida	22/11/2017		1
Tebaida	27/11/2017		3
Tebaida	29/11/2017		2
Tebaida	06/12/2017		1
Tebaida	13/12/2017		1
Tebaida	15/12/2017		4

SUBPROCESO

3.1.2 Planeación Técnica Y Ambiental

Objetivo General

Formulación, seguimiento y control de los grandes programas rectores de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de la entidad, garantizado el cumplimiento de requisitos legales y metodológicos.

Objetivo Específico

Realizar acciones de Seguimiento y Validación anual de la Ejecución PMAA.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de acciones de seguimiento del PMAA Realizadas	Acciones de seguimiento de PMAA desarrolladas	No disponible	1	1	100%

El Departamento del Quindío en el año 2014 contrató una Consultoría mediante el Contrato No SID 002-2014, cuyo objeto fue “CONSTRUCCIÓN PLAN INTEGRAL DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LOS CASCOS URBANOS DE LOS MUNICIPIOS DE BUENAVISTA, CIRCASIA, CORDOBA, FILANDIA, GENOVA, LA TEBAIDA, MONTENEGRO, PIJAO, SALENTO, QUIMBAYA Y CENTRO POBLADO BARCELONA EN EL MUNICIPIO DE CALARCA Y PUEBLO TAPAO EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO”. El producto final de esta interventoría fue entregado a E.P.Q. S.A para revisión y validación en Diciembre de 2015, en una versión que podría ser sometida a modificaciones gracias a la póliza de calidad de dos años firmada por dicha consultoría. Acatando esta garantía E.P.Q. se pronunció en el primer semestre del año 2016, indicando algunas inconsistencias en la recopilación de información final de entrega de producto, no obstante aún no hemos recibido ajustes de lo solicitado y/o realización de mesas de trabajo para la revisión conjunta que se propuso por parte de EPQ S.A. ESP.

Dado que el contrato fue realizado por el Departamento del Quindío a través del PLAN DEPARTAMENTAL DE AGUAS, corresponde a esta entidad requerir los ajustes necesarios con el fin de obtener un producto que sirva como hoja de ruta para la prestación de los servicios públicos en el departamento del Quindío.

Si bien el PMAA no se ha adoptado en su totalidad por lo antes mencionado si se han realizado validaciones permanentes para las labores adelantadas por EPQ S.A.ESP en los municipios, tendientes a armonizar la inversión con las obras propuestas y utilizando la información para nuevos proyectos con la información existente en las fases de diagnóstico, catastro de Acueducto, Catastro de Alcantarillado y diseños hidráulicos del Plan Integral, pues estos productos cuentan con información valiosa, que vale la pena ser tenida en cuenta.

Durante los ajustes solicitados para la aprobación de la Estructura Tarifaria se generó una herramienta de planificación, denominada POIR (Pla de Obras e Inversiones Regulado), que ha

servido de soporte técnico y a la vez genera la ruta a seguir en el tema de inversiones en los próximos 10 años para los municipios que ya cuentan con estructura tarifaria, a saber Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya.

Objetivo Específico

Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos Ajustado	Municipios con PSMV ajustado y aprobado	0	100%	100%	100%
	Total de municipios operados				

El plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P. fue elaborado en el año 2008 y tuvo vigencia hasta el año 2017. Durante el año 2017, se realizaron dos seguimientos al plan construido en el 2008.

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

La dinámica adoptada para la actualización de los PSMV municipales dio inicio con una serie de mesas de trabajo que contaron con la presencia de la CRQ, Alcaldías Municipales, E.P.Q S.A. ESP; en las cuales se discutieron temas referentes al saneamiento de los municipios y que atañen directamente a los actores, entre ellas la adquisición de lotes para construcción de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, la reducción de vertimientos y los nuevos desarrollos que aún no cuentan con acceso a los sistemas existentes.

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

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

Los nueve (9) planes de saneamiento y manejo de vertimiento actualizados, se encuentran en la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ) y durante el 2017 se realizó la última entrega con las modificaciones solicitadas, en el mes de diciembre de la vigencia 2017. Cabe aclarar que este proceso de modificación de los PSMV, se inició en el año 2016.

Objetivo Específico

Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de implementación del Plan Gestión Ambiental	Actividades implementadas del PIGA	No disponible	100%	100%	100%
	Actividades totales proyectadas del PIGA				

Durante el año 2017 se realizaron los ajustes respectivos al PIGA luego de llevar a cabo el diagnóstico institucional que permitió evaluar las condiciones ambientales con el fin de implementar los programas que se adecuen para minimizar los impactos ambientales negativos, de la misma forma se desarrollaron mesas de trabajo institucionales que permitirán implementar acciones puntuales a desarrollar frente al tema,

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

PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA:

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

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

PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA:

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

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

PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS

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

- Revisiones anuales que documenten la operatividad para el control y seguimiento de la gestión de residuos.

- Adecuación de los lugares de almacenamiento temporal de residuos.
- Actualización anual de los protocolos de seguridad para el manejo de residuos peligrosos.

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES INTERNAS

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

- Campañas educativas y/o actividades de sensibilización, socialización y capacitación para promover la disminución del ruido, y la reducción de la contaminación visual, entre otras.
- Inspecciones anuales a las instalaciones de la entidad para identificar y priorizar necesidades que afecten las condiciones ambientales internas y resolverlas de acuerdo a los recursos con los que se cuenta.
- Mediciones anuales de luminosidad y ruido en las instalaciones para verificar el cumplimiento normativo en conjunto con el área de Seguridad y salud en el trabajo.

PROGRAMA DE EXTENSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

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

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

Además de estas actividades se ha realizado:

1. Diagnóstico mediante encuestas a una muestra de la población de funcionarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P.
2. Diseño de dos Piezas publicitarias educativas para Socialización del PIGA.
3. Diseño de dos piezas publicitarias para implementar acciones educativas de buenas prácticas ambientales.
4. Elaboración de presentación en diapositivas del PIGA para socialización.
5. Socialización del PIGA y campañas educativas enfocadas a buenas prácticas ambientales.

Objetivo Específico

Actualización del PLEC (Plan de emergencia y contingencia).

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de Actualizaciones del PEC (Plan de emergencia y contingencia)	Número de planes Actualizados	100%	100%	100%	100%
	Planes Totales				

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

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

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

desastres, como entes articuladores de las funciones operativas para la atención de emergencias en la municipalidad.

Objetivo Específico

Actualización permanente de la Planoteca Institucional.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Proyectos archivados en la Planoteca institucional	Número de Proyectos Archivados en la Planoteca	100%	100%	100%	100%
	Total de proyectos ejecutados				

Este indicador cuenta con un 100% de cumplimiento, esto por cuanto todos los proyectos elaborados en la vigencia 2017, cuentan con el soporte físico de planos, en la planoteca de la empresa. Todos estos soportes físicos hacen parte del archivo institucional de la misma. Actualmente se cuenta con 665 planos archivados, a diciembre de 2017.

Objetivo Específico

Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de disponibilidades respondidas	Número de disponibilidades respondidas	100%	100%	100%	100%
	Número de disponibilidades solicitadas				

Durante el año 2017 se atendieron 883 solicitudes de disponibilidad, las cuales fueron respondidas en su totalidad dentro del término establecido por la normatividad vigente. De este número las disponibilidades otorgadas de manera positiva fueron 883 a diciembre de 2017.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2017	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Concesiones dadas por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Publicas del Quindío EPQ	Número de concesiones aprobadas por parte de la CRQ	31%	100%	81%	81%
	Total de fuentes de captación				

En la actualidad EPQ S.A ESP tiene aprobadas a través de resolución emitida por la autoridad ambiental del Departamento del Quindío 22 concesiones de aguas superficiales. Ya que durante el mes de septiembre de 2017 se radicaron y tienen auto de inicio las concesiones de la Arenosa en el Municipio de Circasia y la Cristalina en el municipio de Salento.

Asimismo, aún falta por concesionar 5 fuentes dos superficiales y 3 pozos.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de proyectos ejecutados y geo referenciados	Número de Proyectos ejecutados y Georeferenciados	No disponible	40%	100%	100%

en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	Total de proyectos ejecutados				
---	-------------------------------	--	--	--	--

Se cumplió con la meta esperada de Georeferenciación de los proyectos ejecutados por parte de Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P, atendiendo las necesidades específicas de cada uno de los municipios en los que opera EPQ S.A. E.S.P. Estas geo referenciaciones hacen parte de la oficina de Planeación técnica de la empresa. Durante el año 2017 todos los contratos de obra fueron georeferenciados en el SIG de la entidad.

Objetivo Específico

Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Seguimientos realizados al PUEAA	2	2	2	100%

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

El Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua cuenta con seis indicadores de Educación Ambiental (educativos y comunitarios) y siete indicadores operativos y comerciales discriminados en cada uno de los municipios operados por la entidad.

Como se evidencia en este informe de gestión se realizó un cumplimiento de las actividades de orden educativo, realizando actividades de promoción y cuidado al recurso hídrico en los 9 municipios en los que hace presencia EPQ S.A E.S.P, entre los cuales pueden destacarse:

1. Participación en el comité CIUDAGUA, que lidera acciones para el cuidado y conservación del recurso hídrico.
2. Participación en el COMEDA, del municipio de Salento.
3. Comité Interinstitucional de Educación Ambiental – CIDEA- del Quindío.
4. Campaña Institucional “Compromiso Con El Ambiente: Camino Al Cambio” que tiene por objeto incentivar un compromiso de cambio positivo que nace desde el hogar, pasa a la vida laboral y finalmente, se verá reflejado en la comunidad e institucionalidad. Con esta campaña se buscó darle la importancia al cuidado del ambiente y tomar conciencia sobre su valor.
5. Campaña Educativa para Niños, Niñas y Jóvenes, que incluyó:
Obra de títeres, salvando a Gotica de agua.
Taller de sensibilización en residuos Sólidos.
Taller tú me cuidas, yo te cuido.
6. Acciones de priorización de predios para iniciar proceso de reforestación. Se realizó la priorización de predios en Salento, predio Corozal, Sestillal y el Tablazo. Se contó con un proceso de reforestación en el municipio de Quimbaya, en un área de 1336.3 m², el cual se encuentra a una altura de 1,817 msnm con 210 árboles de especies nativas resistentes a la sequía o frío, destinados a la conservación y recuperación de ecosistemas de bosque tipo protector, con coordenadas N: 4.39.8826 O: 75.40.5790. Las especies utilizadas para realizar este proceso de compensación son: Laurel, Meztizo, Caracolí, Cedro Rosado, Guayacan Amarillo, Arbol loco y Chocho.
Igualmente se contribuyó y acompañó el proceso de reforestación realizado en el municipio de Salento, en un proceso de acompañamiento en el que se realizó a la denominada “SEMBRATON”, para realizar un proceso de reforestación en el área de Cocora, donde EPQ S.A E.S.P, donó y sembró 44 palmas de cera.
7. Se realizó la instalación de Micromedidores:

MUNICIPIO	MICROMEDIDORES
Buenavista	19
Buenavista rural	2
Circasia	354
Montenegro	485
Filandia	113
Génova	32
La tebaida	354

MUNICIPIO	MICROMEDIDORES
Pueblo tapao	15
Quimbaya	376
Salento	74

Este seguimiento se presentó ante la Corporación en el mes de julio de 2017, correspondiente al primer semestre de 2017. Y el segundo semestre, se presentó el 15 de enero de 2018. Como evidencia se remiten los oficios de entrega de seguimiento al PUEAA, y los informes correspondientes.

SUBPROCESO

3.1.3 Laboratorio De Ensayo De Calidad De Agua

Objetivo General

Garantizar el control y seguimiento confiable y oportuno de la calidad de agua cruda y tratada a través de los ensayos fisicoquímicos y microbiológicos, de acuerdo con los estándares de la normatividad aplicable y los requisitos de la organización.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la norma vigente.	Documentación Implementada	25%	100%	100%	100%
	Documentación requerida				

Después de realizar un inventario y un diagnóstico de la parte documental del laboratorio, se estableció como una de las metas del plan de acción 2017 implementar toda la documentación requerida para el buen funcionamiento de Laboratorio de Ensayo y Calidad de Agua de la empresa de acuerdo a lo establecido por la norma, para lograr el % de cumplimiento de este indicador se desarrollaron las siguientes actividades:

- El grupo de trabajo del laboratorio generó en su jornada laboral un espacio para la construcción de la documentación requerida.
- Se realizó un convenio con la Universidad del Quindío con el objetivo de tener un pasante que se encargara de la implementación de la documentación de acuerdo a las necesidades planteadas por el grupo de trabajo de laboratorio.
- Se creó el MANUAL DE LABORATORIO, el cual es el libro maestro en el cual se encuentran todos los procedimientos y las actividades de registro y control a realizar para así lograr optimizar un buen funcionamiento del personal de laboratorio.
- Se creó un listado maestro con todos los formatos de registro para un mejor control de la documentación implementada.

Objetivo Específico

Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Requerimientos Realizados	No disponible	50%	80%	100%
	Requerimientos Programados				

De acuerdo al plan de mejora del laboratorio, este año se realizó la compra de equipos por un valor de \$123.749.501, con el ánimo de mejorar los métodos de análisis de las aguas crudas, tratadas y residuales, en los municipios donde la empresa presta el servicio; generando así resultados más confiables de las medidas de seguimiento y control por parte de la empresa. Los equipos comprados para el laboratorio fueron los siguientes:

- Refrigerador automatizado, vertical de 168 litros de capacidad, con sistema de alarma incluido que regule temperatura a 2 °C.

- Purificador de agua automático (OR) capacidad 15 litros/hora prefiltro/carbón activado/osmosis inversa/ carbón activado. iones del 96 al 99% orgánicos > 99% partículas y bacterias > 99% bacteria < 0.1 cfu/ml rata de flujo de 2 litros/min tanque de almacenamiento de 15 litros.
- Paquete de medidor portátil HQ40D con electrodo de PH PHC301 y celda de conductividad/tds/salinidad cdc401.
- Turbidímetro portátil 2100Q.
- Unidad de Filtración de Sólidos Totales.
- Filtro cuantitativo 0,47 um y 47 mm para prueba de sólidos totales. pK/100.
- Horno Digital control de Temperatura
- (0-150°C). Capacidad: 20 L para prueba sólidos totales.
- Bomba de Vacío con Trampa de Humedad.
- Desecador.
- Equipo OXITOP de 6 puestos para Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO).
- Incubadora termostaticada para 2 sistema de medición OxiTop® para la DBO 6 puestos x 2. 110 VAC, 50 Hz.
- Termoreactor para Digestión de Viales.
- Multiparámetro portátil Análisis pH, Conductividad, TDS, y Temperatura.
- Refrigerador para Muestras Capacidad 200 Litros. Control de 2 a 8 °C.

En cuanto a la infraestructura del laboratorio, luego de una visita realizada por la Secretaria de Salud Departamental al Laboratorio de Ensayo y Calidad de Agua de la empresa, donde se levantó un acta con una serie de requerimientos, dentro de los cuales está la mejora a la planta física del laboratorio se implementaron las siguientes acciones para dar cumplimiento a dicho indicador:

- Se creó un comité con personal de la empresa, para adelantar acciones para la remodelación del laboratorio.
- Se realizó un diseño arquitectónico teniendo en cuenta las recomendaciones de la Secretaria de Salud Departamental.
- Se realizó un contrato para la remodelación del laboratorio por valor de \$94.953.985. En el mes de diciembre se iniciaron obras la cual será entregada en el mes de enero del próximo año.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del programa realizado en competencias laborales	Actividades Realizados	No disponible	50%	30%	60%
	Actividades Programados				

En la actual vigencia solo se logró realizar una capacitación en el mes de septiembre con el personal de laboratorio en la ciudad de Cali, en Aseguramiento de la calidad analítica del agua con instrumentos HACH.

Para el próximo año para dar cumplimiento a este indicador se destinaron recursos para implementar el programa de capacitación y se va a realizar la inscripción al Programa Nacional de capacitaciones con el Instituto Nacional de Metrología INM, en temas como:

- Metrología
- Norma ISO /IEC 17025
- Metrología Química

Objetivo Especifico

Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Actividades realizadas	91%	100%	100%	100%
	Actividades programadas				

Gracias a las mejoras realizadas el año anterior al programa de muestreo del laboratorio de la empresa, ha sido posible llevar a un cumplimiento del 100% las actividades de seguimiento y control del agua cruda y tratada.

La empresa para el programa de muestreo cuenta con:

- Un Vehículo de disposición total del laboratorio para cumplir con los recorridos del programa de muestreo.
- Un conductor nombrado para uso exclusivo del programa de muestreo del laboratorio.
- Un Profesional Universitario (Químico) nombrado para realizar la toma de muestras.
- Un auxiliar de laboratorio nombrado para ayudar a la realización de toma de muestras.
- Equipos portátiles de última tecnología, para realizar las pruebas en sitio de PH, Conductividad y Turbiedad.
- Neveras Portátiles dotadas con geles refrigerantes a – 17 °C que garanticen la cadena de frío de las muestras.

Objetivo Específico

Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Procedimientos Implementados	No disponible	50%	35%	70%
	Procedimientos Requeridos				

Dentro de la implementación de la documentación del laboratorio, el equipo de trabajo también realizó la implementación del MANUAL DE BIOSEGURIDAD, el cual fue socializado y aprobado por el personal de la Secretaría de Salud Departamental como ente de control. Este programa será implementado una vez se realicen las adecuaciones de la planta física del laboratorio.

Para avanzar con el programa de Bioseguridad, además se destinaron recursos, para la compra de una Campana de extracción de gases, ya que este fue uno de los requerimientos realizados por la Secretaria de Salud Departamental, así como la creación en la planta física de un área cerrada para su uso.

El próximo año también se implementará el programa de manejo de residuos sólidos una vez se terminen las adecuaciones de la planta física del Laboratorio y así poder cumplir con la meta del 100% de este indicador.

3.1.4 Gestión de Calidad

Objetivo General

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

Objetivo Específico

Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SGC.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Nivel de apropiación del SGC	Servidores públicos certificados	100%	70%	0%	0%
	Servidores públicos requeridos por proceso				

Desde el proceso de Gestión de Calidad que tiene como objetivo garantizar la implementación y el mantenimiento adecuado del sistema de calidad conforme a la norma NTC GP 1000:2009 y a través de ella dar cumplimiento a las herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública (Sistema de Gestión de Calidad y Sistema de Desarrollo Administrativo), las acciones para el 2017 se encaminaron a cumplir con parte de las etapas señalados en el siguiente cuadro:



Se cumplió con la etapa de diagnóstico “evaluación inicial” del estado actual del sistema, es decir su nivel de madurez, apropiación y cumplimiento con los ítems de la norma. Partiendo de este panorama se proyectaron los ajustes estructurales, de nivelación y operación para la puesta en marcha del sistema.

Objetivo Específico

Ejecutar las Etapas de la Planeación Estratégica de Calidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Planes aprobados por Comité de Gerencia	100%	40%	100%	100%
	Planes programados para ajuste)				

En la fase de sensibilización se cumplió con la comprensión del sistema, su articulación con los otros sistemas de gestión de la Entidad, y la importancia de aportar desde cada puesto de trabajo al ajuste y modernización del SGC. De esta primera fase de sensibilizaciones participaron los subprocesos de: planeación institucional, planeación técnica, gestión de calidad, laboratorio de ensayo y calidad del agua, facturación, cartera, pérdidas técnicas y atención al cliente, así como los procesos directivos de planeación y mejoramiento institucional, gerencia y gestión comercial.

Objetivo Específico

Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de procesos ajustados	Procesos ajustados	12%	50%	100%	100%
	Total de procesos				

Con relación a la etapa de “Ajuste a la Planeación” fueron revisadas las políticas a cumplir por parte de EPQ, estableciendo la matriz de direccionamiento estratégico, así como la identificación y ajuste de los diferentes planes de acción que conforman los procesos de la Empresa. El producto resultante fueron planes detallados coherentes al horizonte de EPQ, con metas, actividades, responsables, tiempos de ejecución y plazos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EPQ - 2017 -		
PROCESOS	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE AVANCE
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	70%	70%
PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	20%	20%
Planeación Institucional	60%	70%
Planeación Técnica y Ambiental	70%	
Laboratorio de Ensayo y Calidad del Agua	70%	
Gestión de Calidad	80%	
ACUEDUCTO		
Producción Agua Potable	60%	50%
Operación y Mantenimiento Redes de distribución	40%	
ALCANTARILLADO		
Recolección, Transporte y Tratamiento de Aguas Residuales	30%	30%
GAS		
Almacenamiento	100%	100%
Operación y Mantenimiento Redes Externas	100%	
Operación y Mantenimiento Redes Internas	100%	
GESTIÓN COMERCIAL	40%	40%
Facturación	40%	58%
Cartera	50%	
Pérdidas Técnicas	80%	
Atención al Cliente	60%	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y	10%	10%

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EPQ - 2017 -		
PROCESOS	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE AVANCE
FINANCIERA		
Gestión Financiera	70%	65%
Gestión de Recursos Físicos	50%	
Gestión Sistemas de Información	60%	
Gestión Talento Humano	80%	
SECRETARÍA JURÍDICA	70%	70%
CONTROL INTERNO	90%	90%
TOTAL	63%	56%

Se avanza considerablemente en el Sistema de Calidad, interviniendo en las fases de diagnóstico, planeación e implementación del SGC. Se reportan los niveles de cumplimiento por proceso, señalados en la primera columna, Se destaca avance en: Direccionamiento Estratégico, Planeación y Mejoramiento Institucional, Gestión de Calidad, Atención al Cliente, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Recursos Físicos, Gestión de Sistemas de Información, Gestión Jurídica y Control Interno, con porcentajes de avance que varían entre el 5% y el 20%. Seguidamente, se reporta avance en los procesos generales que no se tenían contemplados en el mapa de procesos inicial.

Objetivo Específico

Porcentaje de Conformidad del Servicio.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Total usuarios periodo - usuarios que presentaron No Conformidad en el periodo	Total usuarios periodo - usuarios que presentaron No Conformidad en el periodo	75%	80%	90%	100%
	Total usuarios periodo.				

Pasando a la etapa de ajuste en la implementación se cumplió con la modificación al alcance del sistema, incorporando procesos de carácter estratégico que no se encontraban en el anterior mapa de procesos. Así mismo, se redefinieron las actividades de 6 procesos, a través de su caracterización, se levantaron y documentaron 4 de los 5 procedimientos obligatorios de la norma para su ejecución y cumplimiento, fue renovada parte de la documentación que hace parte de la estructura documental de los procesos estratégicos, operativos, de soporte y control de la Entidad.

Finalmente en la etapa de medición, se pudo verificar y hacer seguimiento a la conformidad del servicio contribuyendo para ello desde Calidad, con las orientaciones correspondientes para el tratamiento y corrección del servicio no conforme, incidiendo con conformidades del servicio de acueducto, alcantarillado y gas que ascendieron al 98% en la última medición del año 2016.

PROCESO

3.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

SUBPROCESO

3.2.1 OFICINA DE COMUNICACIONES

Objetivo General

Contribuir con el posicionamiento y el fortalecimiento de EPQ, desarrollando estrategias de comunicación a nivel interno y externo alineadas con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gerencia 2016 - 2019 y la consolidación del relacionamiento de la entidad con sus grupos de interés.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de boletines de prensa internos publicados	Número de boletines de prensa internos publicados	No disponible	12	20	100%

Los boletines de prensa internos se han realizado para mejorar la comunicación organizacional de Empresas Públicas del Quindío, de enero a diciembre de 2017 se han realizado 20 boletines internos correspondientes 100% de cumplimiento de la meta lo que ha significado un cumplimiento de meta importante al superar la cantidad de boletines contemplados al inicio del año, los cuales se han realizado con oportunidad informativa para mantener informados a los funcionarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ de todo lo que sucede y acontece en el entorno laboral

Se han realizado trabajo conjunto con las diferentes dependencias y subgerencias de la entidad para conocer las actividades que se adelantan al interior de la empresa para comunicar a los funcionarios

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de boletines de prensa externos publicados	Número de boletines de prensa externos publicados	No disponible	156	130	83%

Se realizaron 130 Boletines de prensa externos de enero a diciembre de 2017 correspondientes al 100% de la meta, con el propósito de fortalecer la imagen corporativa con el público externo, clientes y usuarios, la información brindada por la entidad corresponde a jornadas de capacitación, obras realizadas por la entidad, cortes del preciado líquido, planes de contingencia, campañas y demás acciones que generan un ambiente positivo de la entidad frente a la comunidad en general.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de ruedas de prensa laboradas	Ruedas de prensa laboradas	No disponible	100%	100%	100%
	Ruedas de prensa solicitadas				

Se realizaron 4 ruedas de prensa con recorrido por los diferentes medios de comunicación regionales para dar a conocer las actuaciones de acuerdo a la ley dadas por Empresas Públicas del Quindío EPQ frente al ajuste tarifario, respuestas al cabildo abierto realizado en la Asamblea departamental, campañas de uso eficiente y ahorro del agua, de prevención de inundaciones con disposición adecuada de residuos sólidos, prevención de emergencias en temporadas de lluvias, protocolos de ahorro en temporadas de agua en temporada de calor y Rendición de Cuentas correspondiente al año 2016 alcanzando el 100% de la meta planteada en 2017.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas Institucionales Realizadas	No disponible	100%	100%	100%
	Campañas Institucionales Solicitadas				

Se realizaron 7 campañas institucionales de enero a diciembre de 2017 correspondientes al 100% de la meta. Las campañas institucionales buscan fortalecer la imagen corporativa de Empresas Públicas del Quindío, mantener una interacción con el público externo y los usuarios y general un acompañamiento integrar a los municipios y poblaciones donde EPQ hace presencia.

SUBPROCESO

3.2.2 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Durante el 2017 se ha fortalecido la Oficina de Control Interno disciplinario a través de la implementación de acciones correctivas, ante las posibles fallas que se identifiquen en cada una de las áreas, se han realizado capacitaciones constantes fundamentadas en los principios de la administración pública y las posibles faltas a las mismas. Por último, se ha procedido a los fallos en primera instancia.

Objetivo General

Establecer una oficina del más alto nivel, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos adscritos a la empresa.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de acciones preventivas implementadas	Funciones preventivas implementadas	No disponible	100%	100%	100%
	Posibles fallas de los servidores públicos identificadas				

- ❖ Acción Preventiva, dirigida a la Supervisores, Interventores y Encargados de realizar Estudios Previos, relacionada con “**EL CUMPLIMIENTO DEL PRINCIPIO DE MADURACIÓN DEL PROYECTO O PLANEACIÓN CONTRACTUAL, ASÍ COMO DEL DEBER Y FUNCIONES DE SUPERVISORES E INTERVENTORES EN CONTRATACIÓN ESTATAL**”, de fecha Marzo de 2017.
- ❖ Circular, dirigida a Subgerentes, Jefes de Oficina, Profesionales Universitarios, Técnicos y Personal Asistencial (Personal de planta), relacionada con “**PERMISO ACADÉMICO COMPENSADO**”, de fecha 14 de junio de 2017.
- ❖ Acción Preventiva, dirigida a las Subgerentes, Jefes de Oficina, Profesionales Universitarios, Auxiliares Administrativos y Técnicos, relacionada con “**LA RENUNCIA DE ALGUNOS FUNCIONARIOS DE ASISTIR A LA OCID A RENDIR DECLARACIONES Y LA RESPUESTA EXTEMPORANEA DE OFICIOS Y SOLICITUDES**”, de fecha Noviembre 14 de 2017.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de capacitaciones desarrolladas	Número de capacitaciones Realizadas	No disponible	100%	100%	100%
	Número de capacitaciones programadas				

- **NÚMERO DE CAPACITACIONES REALIZADAS:** En el transcurso de la vigencia 2017, la Oficina de Control Interno Disciplinario llevó a cabo un total de diez (10) capacitaciones dirigidas a los funcionarios de la entidad así:
 - ❖ Del Derecho Disciplinario en General, esta se dirigió a los **LECTORES** de la entidad, realizada el día 07 de abril de 2017.
 - ❖ De los deberes, derechos y obligaciones de los funcionarios públicos, dirigida a Coordinadores, Recaudadores, Fontaneros y Operarios de Planta, realizadas los días 20, 21, 22 y 24 de noviembre de 2017, incluidos los nueve (9) municipios donde presta el servicio la entidad (Salento, Filandia, Circasia, Quimbaya, Montenegro, La Tebaida, Génova, Pijao y Buenavista).

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados	Procesos disciplinarios desarrollados	No disponible	100%	100%	100%
	Quejas recibidas + Procesos iniciados de oficio				

- **PROCESOS DISCIPLINARIOS DESARROLLADOS:** Durante la vigencia 2017, la Oficina de Control Interno Disciplinario desarrolló un total de 46 procesos, los cuales se distribuyeron así:
 - Procesos con aplicación de Artículo 51 del CDU: 4
 - Procesos con sentencia Inhibitoria: 0
 - Procesos con decreto de archivo definitivo: 14
 - Procesos con auto de apertura de Investigación Disciplinaria: 13
 - Procesos en trámite para toma de decisión: 14
 - Procesos terminados con sanción disciplinaria: 1.
- **QUEJAS RECIBIDAS – PROCESOS INICIADOS DE OFICIO:** En la vigencia 2017, se recibieron un total de 23 quejas, de los cuales a todos se les apertura indagación preliminar y se han dado los siguientes resultados:
 - Procesos con aplicación de Artículo 51 del CDU: 1
 - Procesos con decreto de archivo definitivo: 1
 - Procesos en trámite para toma de decisión: 21

SUBPROCESO

3.2.3 OFICINA CONTROL INTERNO

Objetivo General

Garantizar la efectividad del Control Interno de la organización a través de la evaluación de los elementos del MECI, de las auditorías internas y mapas de riesgo, para coadyuvar al cumplimiento de la gestión institucional de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas organizacionales

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI	Total componentes que cumplen	80%	95%	100%	100%
	Total componentes evaluados				

Desde la entrada en vigencia del decreto 943 de 2014, por medio de la cual se actualiza el Modelo estándar de Control Interno MECI, la entidad ha involucrado en su cultura organizacional los aspectos básicos para el desarrollo de manera práctica del Sistema de Control Interno, constituyéndose en herramienta gerencial para el control a la gestión Pública que se fundamenta en la cultura del control, la responsabilidad y compromiso de la alta dirección para su implementación y fortalecimiento continuo.

El MECI concibe el Control Interno como un conjunto de elementos relacionados, donde intervienen todos los servidores de la entidad, como responsables del control en el ejercicio de sus actividades, busca garantizar razonablemente, el cumplimiento de los objetivos institucionales, fomenta la coordinación de las acciones, la fluidez de la información y comunicación, anticipando y corrigiendo de manera oportuna las debilidades que se presentan.

La Norma establece dos módulos de control, **Control de la Planeación y Gestión** que busca agrupar los parámetros de control que orienta a la entidad en el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas, y el **Control de Evaluación y seguimiento** que agrupa los parámetros que garantiza la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de diferentes mecanismos de verificación, evaluación y seguimiento y **un eje transversal de información y comunicación**.

Es decir que en la vigencia 2017 se evaluaron 6 componentes como son: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico, Administración del Riesgo, Autoevaluación Institucional, Auditoría Interna y planes de mejoramiento, cumpliendo la meta programada.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento al programa de auditorías internas	Auditorías internas realizadas	80%	95%	86%	91%
	Auditorías internas programadas				

El desarrollo de la auditoría interna fortalece la labor de la oficina de Control Interno como Evaluadoras del sistema, busca verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control interno en el cumplimiento de los objetivos de Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P.

Los resultados de las auditorias fueron presentados al Comité Coordinador de Control Interno, con el propósito de que se evalúen, decidan y adopten oportunamente las propuestas de mejoramiento.

Esta evaluación al Sistema de Control Interno en forma independiente tuvo como base el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos del SCI y la existencia del MECI en lo referente a sus módulos, componentes y elementos, comprobando la efectividad de cada uno de ellos y su interacción para apoyar el cumplimiento de los objetivos de EPQ.

La oficina de Control Interno en la vigencia 2017 auditó los procesos programados en el Plan de Auditoría aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno, con el fin de verificar su gestión, realizando análisis de Riesgos relevantes, la ejecución, la comunicación de resultados y seguimiento a las acciones de mejora. Ver Cuadro No. 2

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Seguimiento a los mapas de riesgos	No. De mapas de riesgos evaluados	90%	100%	65%	65%
	Total mapas de riesgos				

A través de la Administración del Riesgo, la entidad evita la ocurrencia de hechos o situaciones que afectan o entorpezcan la gestión, desde el punto de vista del control se debe entender como estrategia para la consecución de los propósitos trazados a través de los planes, programas, proyectos y procesos. En Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P.se identificaron los riesgos por cada proceso, se les realizó seguimiento periódico, con el fin de que la gestión del riesgo sea efectiva, evitando consecuencias negativas de su materialización.

Empresas públicas del Quindío S.A E.S.P cuenta con la política de Administración de los Riesgos donde se identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos, basada en la valoración de los mismos y permite tomar decisiones adecuadas. Se anexa la matriz de riesgos de cada proceso.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	90%	100%	100%	100%
	Planes de mejoramiento elaborados				

Este plan de Mejoramiento Institucional, integra las acciones de mejoramiento que busca fortalecer el desempeño, misión y objetivos institucionales, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, de control político y partes interesadas, así como la evaluación de la oficina de control interno. El plan de mejoramiento institucional recoge las recomendaciones y

análisis generados en el desarrollo del componente de auditoría interna y las observaciones del órgano de control fiscal. Ver cuadro No. 1

Desde la Oficina asesora de Control Interno, se han realizado los seguimientos, controles y planes de mejoramiento, requeridos para lograr la eficiencia y el cumplimiento de todos los aspectos requeridos en el Modelo Estándar de Control Interno.

Objetivo Específico

Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de planes verificados	Planes verificados	90%	100%	100%	100%
	Planes de la entidad				

Los Planes de mejoramiento por procesos se caracterizan como aquellas acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la Gestión de los Procesos, este instrumento recoge y articula todas las acciones prioritarias que se emprenderán para mejorar las características que tendrán mayor impacto con los resultados, con el logro de los objetivos institucionales y con el plan de acción de la Entidad, tiene como objetivo promover que los procesos internos de la Entidad se desarrollen en forma eficiente y transparente, a través del cumplimiento de acciones correctivas orientadas al mejoramiento continuo. Ver cuadro No. 2

SUBPROCESO

3.2.4 SECRETARIA GENERAL

Desde la secretaria general de EPQ S.A E.S.P en el 2016 se ha realizado la representación judicial y extrajudicial y la formalidad de la contratación, ejes que se desarrollan en el marco de la legalidad, conforme a la naturaleza jurídica y objeto social de la institución.

Objetivo General

Garantizar que la representación judicial y extrajudicial y la formalidad de la contratación se desarrollen en el marco de la legalidad, conforme a la naturaleza jurídica y objeto social de la institución.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Contratos tramitados	Contratos tramitados oportunamente	100%	100%	100%	100%
	Contratos solicitados				

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de Procesos por reparación directa en contra de la entidad	Total de Procesos de reparación directa en contra de la entidad	17	17	17	100%

Es importante precisar el motivo por el cual no se ha podido cumplir con el indicador o meta en cuanto a la disminución de los procesos de reparación directa promovidos en contra de la Sociedad, toda vez que la misma no obedece a la voluntad de la Empresa, por el contrario, toda aquella persona que considere que por acción u omisión de la prestadora de servicios públicos domiciliarios se le ha generado un daño, en la cual además se cataloga como antijurídico, tiene el derecho de acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, a través del Medio de Control de Reparación Directa, para buscar la respectiva indemnización de los perjuicios alegados.

Ahora bien, la Sociedad sigue trabajando precisamente en la prevención de dicho daño, lo cual se materializa con las pocas notificaciones de demanda, a través del citado medio de control judicial,

que han sido allegadas a la Empresa en el año 2016, el cual, comparadas con años anteriores, demuestra una disminución considerable de demandas en contra de EPQ. SA. E.S.P

Sumado a ello, un proceso judicial de este tipo, en primera instancia puede estar durando entre 3 y 4 años aproximadamente, razón adicional para no poder garantizar una disminución en este tipo de demandas, comoquiera que sería inevitable que personas que consideren tener algún derecho a reclamar, se le impida acceder a la administración de justicia.

Consecutivo	Radicación	Autoridad Judicial Que Tramita	Tipo De Proceso	Tipo De Acción Judicial	Cuantía Inicial De La Demanda	Resumen Del Hecho Generador	Fecha De Admisión De La Demanda	Demandante	Estado Actual
1	2010 00035	Tribunal Administrativo del Quindío	Reparación directa	Acción Contencioso Administrativa	387430512	Perjuicios por la captación ilegal de un caudal de agua en la bocatoma del viaducto las águilas con destino al municipio de circasia	2010-04-06	Empresas Publicas de Armenia	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandante.
2	2010 00412	Juzgado Segundo Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación directa	Acción Contencioso Administrativa	463500000	Perjuicios materiales y ecosistémicos y pago de servidumbre por ejecución de obra pública	2010-09-21	Martha Mónica Restrepo Gallego	Periodo probatorio en primera instancia
3	2012-00652	Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativa	62337000	Perjuicios por accidente ocurrido en ejecución de una obra pública	2012-09-04	Marcos Iván Peña y Margarita Baquero	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandante
4	2014-00015	Juzgado Tercero Administrativo Oral de Descongestión de Armenia	Medio de Control Judicial de Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativo	92400000	Perjuicios por deslizamiento de tierra en el predio denominado "la colonia" hoy "San Fernando"	2014-08-20	Jhon Jairo Osorio Henao	En trámite recurso de apelación propuesto por la parte demandante
5	2014-00017	Juzgado Quinto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito Armenia	Medio de Control Judicial de Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativo	1663200000	Perjuicios por la muerte del menor Johan Steven Soto Montoya en accidente de tránsito al caer en una motocicleta en un hueco existente sobre la vía	2014-03-05	María Patricia Montoya López y Otros	En trámite recurso de apelación propuesto por la parte demandante
6	2014-00064	Juzgado Sexto Administrativo	Medio de Control	Acción Contencioso	369600000	Perjuicios por las lesiones personales	2014-04-08	María Magnolia	Pendiente fijación por estado fecha

Consecutivo	Radicación	Autoridad Judicial Que Tramita	Tipo De Proceso	Tipo De Acción Judicial	Cuantía Inicial De La Demanda	Resumen Del Hecho Generador	Fecha De Admisión De La Demanda	Demandante	Estado Actual
		del Circuito de Armenia	Judicial de Reparación Directa	Administrativo		sufridas por el señor Jahinover Vargas Ospina al caer en una excavación de obra pública		Ospina Valencia - Jaime Vargas Muñoz	para audiencia de pruebas
7	2013-0009	Juzgado Segundo Administrativo de Descongestión del Circuito de Armenia	Medio de Control Judicial de Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativo	599500000	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por el señor Alexander Alarcón Cardona quien cayó a un hueco de alcantarillado	2014-04-02	Alexander Alarcón Cardona	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandada
8	2014-00134	Juzgado Cuarto Administrativo Oral del Circuito de Armenia	Medio de Control Judicial de Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativo	84033502	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por la señora Olga Lucía Torres quien tuvo un accidente con ocasión a la ejecución de una obra pública	2014-06-04	Olga Lucía Torres y Otros	Entró a despacho para emitir Sentencia de Primera Instancia
9	2014-00162	Juzgado Quinto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito de Armenia	Medio de Control Judicial de Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativo	1121120000	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por la señora Esneda Naranjo Granada quien cayó a una recámara de alcantarillado	2014-08-29	Esneda Naranjo Granada y Otros	A despacho para sentencia de primera instancia
10	2014-00005	Juzgado Sexto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito de	Medio de Control Judicial de Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativo	64435000	Perjuicios por la muerte de obrero durante la ejecución de una obra pública	2014-09-23	Jhun Davier García Quesada y Otro	se contestó la Demanda

Consecutivo	Radicación	Autoridad Judicial Que Tramita	Tipo De Proceso	Tipo De Acción Judicial	Cuantía Inicial De La Demanda	Resumen Del Hecho Generador	Fecha De Admisión De La Demanda	Demandante	Estado Actual
		Armenia							
11	2014-00191	Juzgado Cuarto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito de Armenia	Medio de Control Judicial de Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativo	265310000	Perjuicios por las lesiones que sufrió el menor Miguel Ángel Cortes Escobar quien cayó a un hueco de alcantarilla	2014-09-10	Gabriel Emiro Cortes Ruiz y Otros	Se fijó fecha para Audiencia de Pruebas el día 28 de Agosto de 2017, a partir de las 03:00 P.M
12	2014-00236	Juzgado Quinto Administrativo	Medio de Control Judicial de Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativa	369600000	Perjuicios por las lesiones personales que sufrió el señor Carlos Arturo Tangarife quien cayó en hueco en donde se ejecutaba obra pública	2015-08-11	Luz Dary Marulanda Cuervo y otros	Se fijó fecha para Audiencia de Pruebas para el día 16 de Febrero de 2018, a partir de las 09:00 A.M
13	2015-00144	Juzgado Primero administrativo Oral descongestión del Circuito	Medio de Control Judicial de Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativa	206192000	Perjuicios por las lesiones personales que sufrió la señora Socorro Urrea quien cayó en una alcantarilla que estaba provisionalmente cubierta con tablas.	2015-25-06	Socorro Urrea Betancourt	Se programó audiencia de pruebas para el día 31 de Enero de 2018, a partir de las 10:30 A.M
14	2015 - 00015	Juzgado Sexto Administrativo Oral del Circuito de Armenia	Medio de Control de Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativo	656,593,000.00	Perjuicios materiales e inmateriales por la caída de un adulto mayor en un hueco de Alcantarilla en el Municipio de La Tebaida	2016/02/10	Luis Alfonso Martínez y Otros	Pendiente fijación por estado fecha para audiencia de pruebas
15	2016 - 00006	Juzgado Quinto Administrativo del Circuito	Medio de Control de Reparación	Acción Contencioso Administrativo	\$288.021.600	Lesiones sufridas al caer a un hueco en el Municipio de	2016/04/21	Héctor Mario Merchán y Otros	En proceso de notificación al llamado en garantía

Consecutivo	Radicación	Autoridad Judicial Que Tramita	Tipo De Proceso	Tipo De Acción Judicial	Cuantía Inicial De La Demanda	Resumen Del Hecho Generador	Fecha De Admisión De La Demanda	Demandante	Estado Actual
			Directa			Quimbaya mientras conducía una motocicleta			
16	2017 - 00043	Juzgado Segundo Administrativo Oral del Circuito	Medio de Control Judicial de Reparación Directa	Acción Contencioso Administrativo	\$ 40,500,000	Perjuicios materiales y morales por la imposibilidad de construir vivienda en un lote de terreno en el Barrio Tomas Cipriano del Municipio de Montenegro, por estar afectado con la construcción de una tubería de acueducto	2017/02/20	John Jader Peláez Ferias y Natalia Vanessa Beltrán Bermudez	se contestó la demanda el día 17/07/2017
17	2008 00784	Juzgado Cuarto Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación directa	Acción Contencioso Administrativa	92300000	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por un menor que cayó en un hueco	2008-11-24	Oscar Julián Urueña y Otros	El día 02 de febrero de 2017 el TAQ confirmó la sentencia de primera instancia en la cual condenó a la entidad.

PROCESO

4.1 SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS

Durante el 2017 se ha garantizado la cobertura eficiente en la prestación del servicio de gas domiciliario a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad, cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.

SUBPROCESO

4.1.1 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS

Objetivo General

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de odorización	Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante - Número de puntos de medición por fuera del rango de referencia	No disponible	100%	0%	0%
	Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante.				

A la fecha la empresa no cuenta con el equipo necesario para medir y controlar el nivel de odorizante del gas GLP, este producto es entregado odorizado por ECOPEPETROL a las empresas distribuidoras de gas GLP en el país, emitiendo un certificado o tiquete de medición dinámica para el GLP, describiendo la calidad del producto, uno de los componentes químicos descritos allí es el ETILMERCAPTANO con una cantidad de 15 partículas por moléculas que garantiza la odorización necesaria para que se pueda detectar a través del sentido del olfato y así tener un control más seguro y rápido sobre la atención de emergencias. Así mismo, la empresa CHILCO distribuidora de Empresas Pública del Quindío S.A E.S.P, presenta dicho certificado cromatográfico cada vez que realiza el suministro de gas en las plantas de la empresa, garantizando así la entrega de un producto seguro y apto para el control de seguridad de la empresa.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de respuesta al servicio técnico	Número total de solicitudes de servicio técnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido	No disponible	100%	99%	99%
	Número total de solicitudes de servicio técnico				

Se presentaron 154 redes las cuales se visitaron 154 redes con siete (7) Órdenes de servicio con visita fallida, con un índice de respuesta de 95.45% de visitas realizadas para el último trimestre, sin embargo se realizaron el 100% de las visitas solicitadas.

CONSOLIDADO OT INDICADOR RESPUESTA TECNICA				
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
BUENAVISTA	1	1	2	4
CORDOBA	5	11	16	32
GENOVA	10	5	16	31
PIJAO	11	13	15	39
TOTAL				106

CONSOLIDADO OT INDICADOR RESPUESTA TECNICA				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
BUENAVISTA	0	17	7	24
CORDOBA	23	15	18	56
GENOVA	13	22	18	53
PIJAO	23	14	14	51
TOTAL				184

CONSOLIDADO OT INDICADOR RESPUESTA TECNICA				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
BUENAVISTA	16	4	11	31
CORDOBA	25	11	15	51
GENOVA	13	20	16	49
PIJAO	9	27	13	49
TOTAL				180

CONSOLIDADO OT INDICADOR RESPUESTA TECNICA					
	OCT	NOV	DIC	V. PERDIDAS	TOTAL
BUENAVISTA	13	10	0	1	23
CORDOBA	16	23	9	3	48
GENOVA	11	13	4		28
PIJAO	13	22	20	3	55
TOTAL					154

Objetivo Específico

Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Atención de emergencias domiciliarias	No. De emergencias domiciliarias atendidas	No disponible	100%	100%	100%
	No. De emergencias domiciliarias presentadas				

Se presentó una emergencia en la red interna, en el municipio de Córdoba barrio Martiniano Montoya en el 9 de febrero atendida y solucionada.

Fecha	Hora Reporte	Nombre usuario	MUNICIPIO	Dirección	VIVIENDAS AFECTADAS	Orden de Trabajo No.	Hora inicio actividad	Hora finalización actividad	Responsable	Observaciones
Feb 9/2017	05:00 p. M.	Luz marina rojas	Córdoba	M.a casa 10 martiniano montoya	1	163	05:30 p. M.	6:30pm	Luis h valencia	La tubería fue perforada con una puntilla el daño se solucionó con una unión

- Para este periodo no se presentaron emergencias en redes internas.
- Se presentó una emergencia en la red interna, en el municipio de Córdoba el día 25 de septiembre en la Cra 10 no. 14 - 39. Por falta de limpieza y mantenimiento del artefacto o gasodoméstico se generó una acumulación de gas y se presentó explosión dentro del horno.
- Se reportó una emergencia en la red interna, en el municipio de Córdoba el día 09 de octubre en el barrio villa Alejandría, el personal Luis valencia técnico de EPQ realiza la visita validando la red interna y externa y encuentra que olor es de una alcantarilla.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Instalación de redes internas	Instalaciones realizadas	No disponible	50%	42.3%	85%
	Solicitudes de instalación				

Primer periodo: se agregaron 20 nuevos usuarios del Tolra en el Municipio de Buenavista a quien se le empezó a construir las redes de gas:

Buenavista= 78 nuevos usuarios, Génova =53 nuevos usuarios, Córdoba=20 nuevos usuarios, Pijao=71 nuevos usuarios.

Segundo periodo: se agregaron 34 nuevos usuarios a quien se le empezó a construir las redes de gas: Buenavista= 58 nuevos usuarios, Génova =46 nuevos usuarios, Córdoba=15 nuevos usuarios, Pijao= 69 nuevos usuarios.

Tercer periodo: se agregaron 20 nuevos usuarios a quien se le empezó a construir las redes de gas

Cuarto periodo: se realizó la construcción de 20 instalaciones nuevas las cuales se han cargado al sistema 13 para un total de 3,155 usuarios.

SUBPROCESO

4.1.2 ALMACENAMIENTO

Objetivo General

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

Objetivo Específico

Medir el consumo mensual de gas GLP.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los últimos meses	0	5	5,7	100%
	Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques				

Se realizan trasiego aproximadamente cada 15 días en los primeros periodos y cada 13 días Aproximadamente en el último trimestre, con un mínimo de existencia de gas GLP en el tanque del 50% al 70%, logrando un ciclo de llenado de aproximadamente 5 a 5.79 veces la capacidad de los tanques de los 4 municipios que corresponde a 135.500 galones, incluyendo el sector de Rio Verde. La capacidad de los tanques es de 27.100 galones para para una cobertura total de 3.155 usuarios en el mes de Diciembre (Génova: 1.122, Buenavista: 228, Pijao: 867 y Córdoba: 930, el consumo total fue de 38995 Galones. Fenómeno presentado por el incremento de usuarios de 3068 usuarios a 3155.

CONSUMO EN GALONES				
MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GENOVA 001-002	4663,27204	4538	4801	14002,059
PIJAO 002 - 001	3898,2	3287,7	3873,8	11059,7348
CORDOBA 001 -002	3650,4	3190,63	3872,80	10713,8343
BUENAVISTA 001 - 002	720	774	757	2251,08603
(BUE)SECTOR RIO-VERDE	125	94,33	108,49	327,818888
TOTAL	13056,872	11884,5684	13413,0927	38354,5331

CONSUMO EN GALONES				
NOMBRE UBICACIÓN TANQUE	CONSUMOS (GALONES) ABRIL	CONSUMOS (GALONES) MAYO	CONSUMOS (GALONES)	TOTAL
GENOVA 001-002	4750	4663	4773	14186
PIJAO 002 - 001	3439,6	4217,7	3778,3	11436
CORDOBA 001 -002	3373,84	3784,31	3674,08	10832
BUENAVISTA 001	880	1022	900	2802
(BUE)SECTOR RIO-VERDE	124	156	137	417
TOTAL	12567,84	13843,53	13262,30	39674

CONSUMO EN GALONES				
NOMBRE UBICACIÓN TANQUE	CONSUMOS (GALONES) SEPTIEMBRE	CONSUMOS (GALONES) AGOSTO	CONSUMOS (GALONES) JULIO	TOTAL
GENOVA 001-002	4652	4551	4486	13689
PIJAO 002 - 001	3939,6	3786,5	4261,3	11987
CORDOBA 001 -002	3597,62	3528,29	3586,40	10712
BUENAVISTA 001	1146	1051	984	3182
(BUE)SECTOR RIO-VERDE	130	170	152	451
TOTAL	13465,34	13086,24	13469,37	40021

CONSUMO EN GALONES				
NOMBRE UBICACIÓN TANQUE	CONSUMOS (GALONES) OCTUBRE	CONSUMOS (GALONES) NOVIEMBRE	CONSUMOS (GALONES) DICIEMBRE	TOTAL
GENOVA 001-002	4461	4528	4188	13177
PIJAO 002 - 001	3877,7	4088	3851,7	11817
CORDOBA 001 -002	3640,85	3465	3395,16	10501
BUENAVISTA 001	1101	926	1035	3062
(BUE)SECTOR RIO-VERDE	156	164	116	437
TOTAL	13236,09	13172,30	12586,49	38995

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Disponibilidad de almacenamiento	Cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes	100%	100%	100%	100%
	(24 horas x 30 días) : 720				

Se garantiza la disponibilidad de gas para el consumo diario realizando el suministro de gas GLP a los 4 Municipios cada 13 días a niveles de 50% a 70% de existencia de gas GLP, en cada uno de los tanques, logrando así la disponibilidad para las 720 horas de cada mes.

SUBPROCESO

4.1.3 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS

Objetivo General

Garantizar la cobertura eficiente en la prestación del servicio de gas domiciliario a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad, cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de Presión en Líneas Individuales	Número de puntos de medición por fuera del rango de presiones de referencia	No disponible	100%	100%	100%

	Número total de puntos de medición de la muestra seleccionados mensualmente				
--	---	--	--	--	--

Se realizaron 10 y 23 medidas de presión con un rango de 15 – 22 PSI en los puntos más lejanos, encontrando cero puntos de medida de presión por fuera del rango, cumpliendo así el 100% de la medición teniendo cero puntos por fuera del rango para los periodos anteriores. En el periodo de Septiembre se tomó la presión en líneas individuales con un manómetro de baja garantizando la toma dentro de la vivienda con un rango de 23 a 35 mbar tomando 129 tomas con cero presiones por fuera del rango. Para el cuarto periodo se tomaron 196 tomas para un total de 358 tomas y 3155 usuarios al final del cuarto periodo.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	No disponible	96%	100%	100%

En ninguno de los periodos se presentó una afectación del servicio ya que las afectaciones presentadas se solucionaron, y se contó con la reserva de gas existente en la red.

- Se presentaron 3 emergencias con una afectación de 0,32 horas con respecto a los 3068 usuarios, distribuidas así:

Génova: 1 en el Barrio 20 de Julio

Pijao 2 en CALLE 14 No. 6-45 y CALLE 3 No. 6 - 56

horas de disponibilidad							
No.	HORA Y FECHA REPORTE	HORA Y FECHA SOLUCION	MUNICIPIO	horas afectadas	USUARIOS AFECTADOS	HORAS AFECTADAS	horas de afectacion/ 3068 usuarios
1	11:30AM - 13 FEBRERO	4: PM - 13 FEBRERO	GENOVA	05:30	150	795	0,259126467
2	4PM -13 MARZO	2:00PM - 1MARZO	PIJAO	00:50	0	0	0
3	11AM - 20 MARZO	28/03/2017 11:45	PIJAO	192	1	192	0,062581486
TOTAL							0,321707953

horas de disponibilidad							
No.	HORA Y FECHA REPORTE	HORA Y FECHA SOLUCION	MUNICIPIO	horas afectadas	USUARIOS AFECTADO	HORAS AFECTADAS	horas de afectacion/ 3122 usuarios
1	11:00AM - 5 ABRIL	05/04/2017 11:25	BUENAVISTA	00:25	1	0,25	8,00769E-05
2	18/03/2017 07:05	18/05/2017 8:40AM	CORDOBA	01:35	1	1,35	0,000432415
3	27/05/2017 1:55AM	27/05/2017 5:00AM	GENOVA	03:05	2	6,5	0,002081939
TOTAL							0,002594431

- Se presentaron 3 emergencias con una afectación de 0,002594 horas con respecto a los 3122 usuarios, distribuidas así:

Génova: 27 de Mayo BARRIO 20 JULIO - CORTO CIRCUITO

Córdoba: 18 Abril 2017 CRA 10 no 16 esquina - Perforación de polietileno por usuario (acometida)

Buenavista (Rio Verde): 5 Abril Finca el Jazmín - Perforación polietileno por labores de Jardinería.

- Se presentaron 4 emergencias con una afectación de 0,0021 horas con respecto a los 3142 usuarios, distribuidas así; Se tiene una afectación de 0,0022 con una disponibilidad total de 719,99

Fecha	MUNICIPIO	Dirección
07/07/2017	CORDOBA	BARRIO MARTINIANO MONTOYA
11/07/2017	CORBOBA	BARRIO JAVIER BAQUERO
21/07/2017	PIJAO	Morroseco salida a la Mariela
31/07/2017	Cordoba	Urbanizacion Alejandria casa 26
14/09/2017	Genova	Propanoducto
19/09/2017	genova	CALLE 20 NO. 11 -37

horas de disponibilidad								
No.	FECHA REPORTE	HORA REPORTE	HORA SOLUCION	MUNICIPIO	horas afectadas	USUARIO S	HORAS AFECTAD	horas de afectacion/ 3122 usuarios
1	07/07/2017	08:00	10:31:00	CORDOBA	02:31	1	2,31	0,000735201
2	11/07/2017	16:40	17:25:00	CORBOBA	00:00	0	0	0
3	21/07/2017	09:18	10:49:00	PIJAO	01:21	2	1,21	0,00077021
4	31/07/2017	09:20	11:00:00	Cordoba	01:40	1	1,4	0,000445576
5	14/09/2017	11:00	13:00:00	Genova	02:00	0	0	0
6	19/09/2017	10:37	11:30:00	Genova	01:07	1	1,07	0,000340547
TOTAL								0,002291534

- Se presentaron 4 emergencias con una afectación de 0,0021 horas con respecto a los 3155 usuarios, distribuidas así; Se tiene una afectación de 0,0 con una disponibilidad total de 720 Horas, de acuerdo a los reportes técnicos no se presentó afectación de los servicios en ninguna de las viviendas debido a la acumulación de gas en la red.

Fecha	Hora Reporte	Nombre usuario	MUNICIPIO	Dirección	Observaciones
10/10/2017	09:30:00	BOMBEROS	CORDOBA	BARRIO ALEJANDRIA	VISITA FALLIDA, FALSA ALARMA, NO ES FUGA DE GAS SINO RUPTURA DE UNA TUBERIA DE ALCANTARILLADO QUE PRESENTO ACUMULACION DE GASES.
11/11/2017	13:28:00	bomberos	cordoba	BARRIO JAVIER BAQUERO	EMERGENCIA POR RUPTURA DE ANILLADO 3/4 POR PERFORACION DE UNA VARILLA EN TRABAJOS DE OBRAS CIVILES. SE REALIZA LA REPARACION DE LA TUBERIA
14/11/2017	12:00:00	bomberos	genova	CRA 12 CALLE 26 ESQUINA	RUPTURA DE ANILLO DE DISTRIBUCION POR ARREGLOS DE ALCANTARILLADO EN LA VIA.
21/11/2017	01:00:00	bomberos	genova	CRA 12 CALLE 26 ESQUINA	RUPTURA DE ANILLO DE DISTRIBUCION POR ARREGLOS DE ALCANTARILLADO EN LA VIA.

horas de disponibilidad								
No.	FECHA REPORTE	HORA REPORTE	HORA SOLUCION	MUNICIPIO	horas afectadas	USUARIOS	HORAS AFECTAD	horas de afectacion/ 3122 usuarios
1	10/10/2017	09:30:00	10:00	CORDOBA	00:30	0	0	0
2	11/11/2017	13:28:00	13:40	CORDOBA	00:12	0	0	0
3	14/11/2017	12:00:00	12:50	GENOVA	00:50	0	0	0
4	21/11/2017	13:00:00	17:00	GENOVA	04:00	0	0	0
TOTAL								0

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio	No disponible	93%	90.10%	97%
	Número de viviendas urbanas				

En el mes de Enero iniciaron 3088 usuarios y en el mes de Marzo se agregaron 20 nuevos usuarios del Tolra Buenavista donde se empezaron a construir las redes de gas para un total de 3088 redes. Para el cierre del periodo a Junio del 2017 se tiene un total de 3122 suscriptores con un aumento de 34 usuarios nuevos y para el cierre del periodo de Septiembre se terminó con 3142 usuarios Nuevos En el último periodo se logró tener el sistema 3155 nuevos usuarios y con construcción de acometida y red interna proyectada 3162.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Atención de emergencias redes externas	No. De emergencias atendidas en la red	No disponible	100%	100%	100%
	No. De emergencias presentadas en la red				

- ATENCIÓN DE EMERGENCIAS REDES EXTERNAS:

Se presentaron las siguientes emergencias durante el 2017, 16 llamados de emergencias con 1 de ellos como falsa alarma y 15 atendidos y solucionados.

Fecha	Hora Reporte	Nombre usuario	MUNICIPIO	Dirección	Observaciones
13-02-2017	1130:AM	BOMBEROS	GENOVA	GENOVA QUINDIO BARRIO 20 DE JULIO NO 8 -64	SE PERFORO LA TUBERIA POR ROMPIMIENTO DE ANDEN Y OBRAS CIVILES
01-03-2017	1:00PM	Luz Dary Sierra	PIJAO	CALLE 14 No. 6-45 pijao	SE PERFORA ACOMETIDAS EN UNA DE LAS PUNTAS SE ATIENDE POR BOMBEROS Y SE CORRIGE LA FUGA
20-03-2017	11:00	MERY AGUDELO PULIDO	PIJAO	CALLE 3 No. 6 - 56	DAÑO DEL CENTRO DE MEDICION
05-04-2017	11:00	RICARDO ARIAS	Buenavista (RIO VERDE)	FINCA EL JAZMIN RIO VERDE (Buenavista)	PERFORACION EN ACOMETIDA CON UN PALIN REPORTADO POR EL USUARIO RICARDO ARIAS AL REALIZAR ACTIVIDADES AGRICOLAS EN SU JARDIN EMERGENCIA CON TIEMPOS DE ATENCION DE 15 MINUTOS Y SOLUCION DE 10 MINUTOS POR PARTE DEL PERSONAL TECNICO QUE ESTABA EN LA ZONA
18-04-2017	7:05AM	Reportado por Bomberos	CORDOBA	CRA 10 NO. 16 ESQUINA	PERFORACION RED DE POLIETILENO PERFORADA POR UN USUARIO
27-05-2017	1:55am	Reportado por Bomberos	Génova	Cra 24 No. 6 - 17	POR UN CORTO ELECTRICO SE GENERA UN INCENDIO EN EL BARRIO 20 DE JULIO, SE CERRO LA POLIVALVULA COMO METODO DE PRECAUCION, SE REESTABLECE EL SERVICIO A LAS 4:50AM, SE REALIZA SUSPENSION DESDE ACOMETIDAS PARA LOS NUMEROS DE MEDIDORES 14007009 Y 14006901
07/07/2017	8:00AM	Reportado por Bomberos Córdoba	CORDOBA	BARRIO MARTINIANO MONTOYA	EL DESPRENDIMIENTO DE UN TALUD DE LA BRECHA PARA LA REPOSICION DE TUBERIAS DE ALCANTARILLADO SE DERRUMBO CAUSANDO ROMPIMIENTO EN EL PUNTO DE UNA TEE DE POLIETILENO EN LA RED DE GAS DOMICILIARIO

					DE UNA ACOMETIDA.
11/07/2017	04:40	REPORTADO POR BOMBEROS	CORBOBA	BARRIO JAVIER BAQUERO	POR DESCUIDO DE LOS OBREROS DE LA OBRA DE REPOSICION DE LA RED DE ALCANTARILLADO, SE PRESENTO RUPTURA EN EL ANILLADO DE 3/4 DEL BARRIO JAVIER BAQUERO.
21/07/2017	09:18:00	REPORTADO POR BOMBEROS	PIJAO	Morroseco salida a la Mariela	EN UN CAMBIO DE TUBERIA DE ALCANTARILLADO LA RETROEXCADORA ROMPIO L TUBERIA DE POLIETILENO DE 3/4 DEL ANILLO DE LA ZONA, CON 2 CASAS AFECTADAS, SE REALIZA LA REPARACION
31/07/2017	09:20:00	Oscar Vélez	Córdoba	Urbanización Alejandria casa 26	USUARIO ESTABA REALIZANDO LABORES CIVILES REALIZO UN HUECO Y ROMPIO TUBERIA DE GAS, ACOMETIDA POLIETILENO 1/2
14/09/2017	11:00:00	Bomberos	Génova	Propanoducto	SE MANIFIESTA QUE HUBO UNA EXPLOSION EN LA VALVULA DE LLENADO DEL TANQUE 2 OCACIONANDO DESPRENDIMIENTO DE TUBERIA, SE CAMBIA LA VALVULA.
19/09/2017	10:37:00	Bomberos	Génova	CALLE 20 NO. 11 - 37	CARRO SE DESGRANA Y SE CHOCA CONTRA EL CENTRO DE MEDICION, SE VALIDA Y NO SE ENCUENTRA FUGA SOLO SE VE AFECTADO EL NICHOS.
10/10/2017	09:30:00	BOMBEROS	CORDOBA	BARRIO ALEJANDRIA	VISITA FALLIDA, FALSA ALARMA, NO ES FUGA DE GAS SINO RUPTURA DE UNA TUBERIA DE ALCANTARILLADO QUE PRESENTO ACUMULACION DE GASES.
11/11/2017	13:28:00	bomberos	Córdoba	BARRIO JAVIER BAQUERO	EMERGENCIA POR RUPTURA DE ANILLADO 3/4 POR PERFORACION DE UNA VARILLA EN TRABAJOS DE OBRAS CIVILES. SE REALIZA LA REPARACION DE LA TUBERIA

14/11/2017	12:00:00	bomberos	Génova	CRA 12 CALLE 26 ESQUINA	RUPTURA DE ANILLO DE DISTRIBUCION POR ARREGLOS DE ALCANTARILLADO EN LA VIA.
21/11/2017	01:00:00	bomberos	Génova	CRA 12 CALLE 26 ESQUINA	RUPTURA DE ANILLO DE DISTRIBUCION POR ARREGLOS DE ALCANTARILLADO EN LA VIA.

PROCESO

5. SUBGERENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

SUBPROCESO

5.1. PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (PAP)

Objetivo General

Garantizar la producción de agua potable para consumo humano con el mínimo índice de pérdidas de acuerdo con los parámetros legales establecidos y las políticas de la organización.

Objetivo Específico

Reducir el índice de riesgo de calidad del agua.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Calidad del agua (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias	68,5%	100%	90%	90%
	Total de muestras				

Se mejoró con respecto al año 2016 la estrategia aplicada para lograr la producción de agua potable con estándares de calidad, que comprendió: fortalecimiento de las capacidades de los operarios, mantenimiento de equipos electromecánicos, suministro oportuno de insumos, implementación de procedimientos, adecuaciones en infraestructura y coordinación de actividades de control y apoyo con el laboratorio de la empresa. La meta no fue posible según alcance propuesto, la razón principal fue la limitación de recursos humanos y financieros requeridos.

Objetivo Específico

Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
% pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	M3 agua de agua a la entrada - M3 de agua a la salida	9,74%	7,0%	23%	0%
	M3 agua a la entrada				

A partir del mes de marzo de 2017 en nuestro propósito de obtener resultados confiables que direccionen las decisiones al interior del proceso, se ajustó el método para el cálculo de las perdidas, por esta razón el resultado es muy superior al valor propuesto como meta. Las pérdidas de agua se presentan en todas las plantas en general, debido principalmente al desgaste de los equipos mecánicos de regulación de caudal existentes dentro de las mismas. Para sus mantenimientos y/o reparaciones requeridas se elaboraron los estudios previos para contratación de los trabajos. Adicionalmente, en donde fuera posible se hicieron ajustes de procedimientos en la operación de las plantas.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea)	Equipos calibrados	0%	100%	64%	64%
	Total de Equipos				

Con el personal de la empresa se realizó mantenimiento y atención de emergencias que involucraran equipos. Se realizaron los ajustes posibles en los equipos en línea y mantenimiento preventivo en equipos mecánicos. Para la calibración y suministro de reactivos y fungibles de los equipos en línea se prepararon los estudios previos para la contratación con empresa especializada.

Objetivo Específico

Garantizar la producción de agua potable las 24 horas del día

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad de producción de agua potable	Número de horas de prestación del servicio	79%	99%	96%	97%
	Número de horas totales del Mes				

Se considera que se tuvo un resultado satisfactorio, pues del total de horas del año se pararon las plantas solo en el 2%, se mejoró el resultado del año 2016. La parada de las plantas se ha tenido que realizar por las siguientes causas: gran aumento de la turbiedad, cortes del fluido eléctrico, reparación de daños o por mantenimiento de las unidades.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de macromedidores Instalados	Total de macromedidores instalados	55%	100%	98%	98%
	Total macromedidores requeridos				

Objetivo Específico

Número de reclamos Operativos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas	Número de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas	46%	100%	61.54%	61.54%
	Número total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo				

Están optimizadas las plantas de: La Tebaida, Génova, Quimbaya, Circasia, Salento, Filandia. Esto se realizó a través de contratos de consultoría con recursos del PDA. Asimismo, se optimizó la Estación de bombeo de Las Águilas y parcialmente la estación de bombeo El Roble con recursos de la Empresa. Faltan por optimizar las plantas de Montenegro, Pijao y Buenavista, y las estaciones de El Edén (impulsadoras y pozo), La Marina, para este pozo la empresa compro el nuevo equipo de bombeo que será instalado.



SUBPROCESO

5.2 ACUEDUCTO

Objetivo General

Garantizar la cobertura eficiente en la prestación de servicios de acueducto a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.

Objetivo Específico

Aumentar la Cobertura del servicio de Acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura de acueducto	Total de suscriptores del servicio de acueducto	101,47%	100%	100%	100%
	Número de viviendas urbanas				

Para el año 2017, este indicador nos muestra que la cobertura nominal del servicio de Acueducto, se encuentra superando la meta establecida, en un porcentaje de 5.44%, para cumplir con estas metas se instalaron 460 ml los cuales se ejecutaron así:

No. C.O.	ml Redes de acueducto
01 de 2017	0
02 de 2017	57
03 de 2017	0
05 de 2017	403
06 de 2017	0
08 de 2017	0
09 de 2017	0
Total	460

Para la entidad este indicador nos muestra un índice de continuidad del producto por encima de la meta propuesta con un muy buen comportamiento, superior en 5.44%, además dicho aumento se debe al trabajo comercial realizado por la Empresa para la legalización de usuarios.

Objetivo Específico

Reducir el índice de riesgo de calidad del agua.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Calidad de acueducto (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias	68%	85%	92.4%	100%
	Total de muestras				

El porcentaje de muestras satisfactorias IRCA es superior al 90%, el cual es superior a la meta propuesta para 2017.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad de Servicio de acueducto	Promedio de horas de prestación del servicio 24	99%	100%	100%	100%

En lo que va corrido del año 2017 no se ha presentado cortes del servicio en los 9 municipios, gracias a las optimizaciones realizadas en las plantas de tratamiento y al mantenimiento continuo de la acequia del municipio de Montenegro.

Objetivo Específico

Reducir el Índice de pérdidas por suscriptor facturado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de pérdidas por suscriptor facturado	M3 de agua perdidos	89,40	75	122.36	100%
	Número total de suscriptores				

Se toma la diferencia de los metros cúbicos producidos en el proceso de potabilización y los metros cúbicos facturados en el proceso de la subgerencia comercial, evidenciando un porcentaje superior de pérdidas de lo establecido como meta, esto se debe en gran parte a conexiones fraudulentas y usuarios no legalizados, además de las pérdidas en las redes de acueducto y la obsolescencia en algunos sectores de los diferentes municipios.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración	Número de actividades realizadas	No disponible	100%	44.4%	44%
	Número de actividades programadas				

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

Objetivo Específico

Reducir el número de reclamos operativos de Acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación operativos de acueducto	Número de actividades realizadas	No disponible	0.60%	0,29%	100%
	Número de actividades programadas				

Este indicador nos refleja la disminución en los reclamos sobre las redes de acueducto, esto debido a la optimización de redes y a la capacitación de coordinadores y fontaneros de cada municipio, en la atención inmediata a las diferentes quejas de los suscriptores.

Objetivo Específico

Realizar el mantenimiento de redes Acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Mantenimiento correctivo preventivo acuerdo a necesidad y de la	Número de reparaciones realizadas	No disponible	100%	100%	100%
	Número de daños reportados				

Dicha Información se encuentra contenida en los reportes de daños que envían los diferentes coordinadores de los municipios en cuanto a los daños atendidos por los fontaneros, sin dejar de lado ningún reporte interpuesto por los usuarios del servicio, los diferentes reportes reposan en el archivo de la subgerencia de acueducto y alcantarillado, con lo cual se realiza una estadística para ir detectando los sectores donde más se presentan quejas y así poder identificar vida útil de la tubería y poder ir optimizando cada sistema. En cuanto a las redes se aclara que gran porcentaje de

reportes de daños hacen referencia con daños en las conexiones domiciliarias e instalación de matrículas a nuevos usuarios.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	100%	100%	23%	23%
	Total de ML de reposición de redes proyectado				

Se instalaron 460 ml los cuales se ejecutaron así:

No. C.O.	ml Redes de acueducto
01 de 2017	0
02 de 2017	57
03 de 2017	0
05 de 2017	403
06 de 2017	0
08 de 2017	0
09 de 2017	0
Total	460

Dicho indicador tuvo un cumplimiento del 23%, no se dio cumplimiento total de la meta por falta de apropiación de recursos y aprobación de presupuesto.

SUBPROCESO

5.3 RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

Objetivo General

Garantizar la cobertura eficiente en la prestación de servicios de alcantarillado a través de las redes de recolección y transporte de aguas residuales y pluviales y la remoción de contaminantes fisicoquímicos y biológicos cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.

Objetivo Específico

Aumentar la Cobertura del servicio de alcantarillado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura de Alcantarillado	No de Suscriptores de Alcantarillado	95,63%	97.5%	99,18%	100,0%
	No total de viviendas Urbanas				

Este indicador nos relaciona el número total de suscriptores del servicio frente al número de domicilios existentes, en este caso durante el año 2017, la medición a diciembre del número de suscriptores fue suministrado para la subgerencia comercial el cual corresponde a 35.443 suscriptores frente al número de viviendas 35.735

Obteniendo la siguiente relación $35.443/35.735=99.18\%$, este indicador se encuentra por encima de la meta en un porcentaje de 1,68%.

Objetivo Específico

Reducir La brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACi) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALi)	4,37%	2.5%	2,82%	100%

Teniendo las coberturas nominales de acueducto y alcantarillado se puede generar la diferencia, por tanto se tiene que la cobertura de acueducto es de 105.44%. Sin embargo para efectos de tener una medición real del rezago de los servicios se debe considerar el 100%, puesto que muchas viviendas cuentan con múltiples matrículas de acueducto, además de contar con servicio de acueducto en el rector rural y una cobertura de alcantarillado de 99.18% se tiene un valor de 0.82%, obteniendo un avance importante ya que se logró reducir la meta en un 1.68%.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados Total de ML de reposición de redes proyectado	100	100%	100%	100%

Para la vigencia 2017, se ejecutaron proyectos con diferentes fuentes de financiación en diferentes municipios del departamento del Quindío, como se relaciona a continuación:

No. C.O.	ml Redes de alcantarillado
01 de 2017	54
02 de 2017	45
03 de 2017	52,77

No. C.O.	ml Redes de alcantarillado
05 de 2017	73,8
06 de 2017	104,5
08 de 2017	48
09 de 2017	228,06
Total	606,13

En la tabla anterior se muestra la cantidad ejecutada en metros lineales de redes principales, obteniendo un valor de 606.13 ml, teniendo en cuenta que la meta a 2017 era de 500 ml se tiene un porcentaje de avance del indicador de 121.23%.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de avance en la Construcción de colectores	ML de colectores construidos	100	100%	0%	0%
	Total de ML de colectores proyectados				

Para la vigencia 2017, no se ejecutaron contratos de reposición de colectores, para esta vigencia se realizó identificación de daños y conexiones faltantes las cuales serán atendidas en la vigencia 2018.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	51,79%	60%	0%	0%
	Número Total de vertimiento				

Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P. cuenta con PSMV aprobados de los nueve municipios en los cuales opera, dichos planes fueron aprobados mediante las resoluciones.

Teniendo en cuenta el cuadro anterior se tiene un total de vertimientos aprobados de 45, sin embargo en los recorridos constantes que se realizan en los colectores se ha identificado que la falta de planificación urbana ejercida por los municipios genera nuevos vertimientos.

A la fecha se han encontrado vertimientos que fueron incorporados dentro de la actualización a los PSMV presentada a la Corporación Autónoma Regional del Quindío, sin embargo aún no ha sido aprobada, es por esto que no se puede realizar una medición del indicador.

Es importante resaltar que los nueve (9) planes de saneamiento y manejos de vertimiento actualizados, se encuentran radicados ante la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ) y durante el 2017 se realizó la última entrega con las modificaciones solicitadas, en el mes de diciembre de la vigencia 2017. Cabe aclarar que este proceso de modificación de los PSMV, se inició en el año 2016.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el municipio de Salento	Números parámetros cumplidos Buenavista				
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista	100%	100%	0%	0%

Para la vigencia 2017, las plantas se encuentran en funcionamiento, a las cuales se les hace mantenimiento constante, sin embargo no se cuenta con monitoreo con laboratorio certificado con el IDEAM que permita mostrar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la resolución 631 de 2015.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el municipio de Salento	Números parámetros cumplidos Salento				
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Salento	100%	100%	0%	0%

Para la vigencia 2017, las plantas se encuentran en funcionamiento, a las cuales se les hace mantenimiento constante, sin embargo no se cuenta con monitoreo con laboratorio certificado con el IDEAM que permita mostrar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la resolución 631 de 2015.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el municipio de La Tebaida	Números parámetros cumplidos La Tebaida				
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida	0	100%	0%	0%

Para la vigencia 2017, las plantas se encuentran en funcionamiento, a las cuales se les hace mantenimiento constante, sin embargo no se cuenta con monitoreo con laboratorio certificado con el IDEAM que permita mostrar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la resolución 631 de 2015.

Objetivo Específico

Numero de reclamos Operativos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación operativos de alcantarillado	Número de reclamaciones operativos	1,35%	1.2%	2.23%	0%
	Número total de suscriptores				

En la vigencia 2017 se recibieron 789 reclamaciones operativas correspondientes al sistema de alcantarillado, las cuales fueron atendidas en su totalidad por funcionarios de la Entidad, realizando visitas de campo, inspeccionando las redes, realizando arreglos en los puntos que lo permitían y dando traslado a la oficina de planeación y mejoramiento institucional para la priorización de obras que contribuyan al bienestar de la comunidad, para la vigencia se aumentó considerablemente esto debido a solicitudes de usuarios especiales para el otorgamiento del certificado de conformidad de vertimientos para dar cumplimiento a los establecido en la resolución 631 de 2015 y debido a la temporada de lluvia, ya que la comunidad y los diferentes entes municipales y departamentales solicitaron la limpieza de sumideros que permitieran el buen funcionamiento del sistema.

PROCESO

6. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

La priorización y la planeación efectiva han sido la base de la política de austeridad en el gasto, iniciativa gerencial que le ha permitido a la empresa cumplir con las metas pactadas. Hoy, Empresas Públicas del Quindío “EPQ” S.A E.S.P, cuenta con unas finanzas sostenibles y una proyección a

corto, mediano y largo plazo que permitirán, la sostenibilidad en el tiempo y la rentabilidad social, como ejes fundamentales del quehacer administrativo.

SUBPROCESO

6.1. GESTIÓN DE RECURSOS

Objetivo General

Apoyar la gestión de la entidad a través de la administración de bienes muebles, inmuebles e inventarios, de la gestión documental y ventanilla única que contribuyan al logro de las metas institucionales.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura	Instalaciones con mantenimiento	0	60%	73%	100%
	Total de Instalaciones				

Con respecto a este, se tiene que se realizó el Contrato de obra N° 010 de 2017 cuyo objeto es: ADECUACIÓN, REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA EXISTE DEL LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DEL AGUA DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A E.S.P, LOCALIZADO EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE EL EDEN y también se llevaron a cabo labores de adecuación de la planta física (Almacén General), y mantenimientos locativos en las oficinas de: la Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios, la Subgerencia Comercial y de Servicio al Cliente, la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, la Gerencia, así como en las diferentes oficinas y plantas ubicadas en los municipios del Departamento del Quindío donde opera Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. E.S.P.

La adecuación y los mejoramientos locativos llevados a cabo durante la vigencia 2017 corresponden a los siguientes:

OFICINA / MUNICIPIO	DESCRIPCIÓN
Edificio Principal Armenia	Arreglo y mantenimiento Escritorios
	Mantenimiento y cambio de lámparas
	Arreglos eléctricos en las diferentes oficinas
	Instalación de redes telefónicas
	Pintura en diferentes oficinas
	Asegurar parte de las estanterías del archivo
	Mantenimiento parte hidráulica de los baños
	Arreglo de muebles y enseres
	Arreglo de acometida domiciliaria de la empresa
Planta El Edén La Tebaida Laboratorio de ensayo y calidad de agua	Remodelación y adecuación del laboratorio de ensayo y calidad de agua ubicada en la planta el EDEN, generando áreas de almacenamiento de reactivos, lavado de materiales bacteriológicos, área de siembra, área de archivo.
Oficina Principal Quimbaya	Instalaciones eléctricas
	División en súper board
	Adecuación del baño y la ducha
Oficina Principal Circasia	Instalación de reflectores en plata de tratamiento y las Águilas
	Instalaciones eléctricas nuevas
Oficina Principal Montenegro	Arreglo instalaciones eléctricas
	Instalaciones de Estanterías en la bodega
	Arreglo de puertas
	Instalaciones eléctricas planta
Oficina Principal La Tebaida	Instalaciones eléctricas en planta de la PETAR
	Mantenimiento del techo de la planta el EDEN
	Iluminación externa tanques plata del EDEN
Oficina Principal Córdoba	Arreglo Instalaciones eléctricas
Oficina Principal Génova	Instalación Estanterías

Objetivo Específico

Ejecutar el plan de mantenimiento del parque automotor de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Vehículos con mantenimiento realizado	71,43%	80%	75%	94%
	Totalidad de los vehículos automotores				

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

ITEM	VEHÍCULO	PLACA	MODELO	OBSERVACIÓN
1	CHEVROLET LUV 2.2	CLO 143	2002	En funcionamiento en el Área Operativa y Administrativa (Oficina de Gestión de Recursos).
2	CHEVROLET DMAX	CLP 283	2009	En funcionamiento en el Área Operativa (Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado).
3	CHEVROLET VAN	KMM 649	2016	En funcionamiento en el Área Operativa (Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional).
4	NISSAN FRONTIER	KMM 494	2015	En funcionamiento en el Área Operativa (Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado).
5	NISSAN NAVARA	KML 782	2013	En funcionamiento en el Área Operativa y Administrativa (Gerencia).
6	KIA SPORTAGE	CLO 839	2016	En funcionamiento en el Área Operativa y Administrativa (Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios).
7	CAMIONETA MAZDA	QYA 293	1997	Para dar de baja.
8	CHEVROLET SAMURAI	QYA 269	1996	Para dar de baja.

Durante la vigencia 2017, los vehículos mencionados anteriormente desempeñaron funciones en las áreas administrativas y operativas de la Entidad que ocasionaron el desgaste normal debido a su

uso, por lo que fueron sometidos a mantenimientos preventivos y correctivos según fuera el caso, lo cual se puede verificar en el siguiente contrato que reposa en el archivo de la Secretaria General:

No. CONTRATO	TIPO DE CONTRATO	OBJETO
045 de 2017	Prestación de Servicios.	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO SEGÚN SEA EL CASO, SEIS (6) VEHÍCULOS QUE HACEN PARTE DEL PARQUE AUTOMOTOR DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO E.P.Q. S.A. (E.S.P.)

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de actualización de la Ley General de Archivo	Procesos y oficinas actualizadas	ND	65%	70%	100%
	Totalidad de procesos y oficinas				

Durante el año 2017 en el archivo central se organizó toda el área jurídica desde su inicio 1982 hasta 2014 y del área de tesorería desde su archivo histórico llamado EMPOQUINDÍO que va desde 1958 hasta el 2014, realizando actividades tales como foliación, retiro de material metálico en cada expediente marcación de libros en su lomo numérico, desde el 2009 marcación de las carpetas y cajas, ubicación en estanterías de manera cronológica y sistematizado.

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

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

- Gestión Administrativa y Financiera.

Según el cronograma de actividades que fue entregado en diciembre del año 2016, se proyectó una meta del 65% donde a través de las actividades ejecutadas como se mencionó anteriormente dio un alcance al 70%, dado al volumen de trabajo por realizar en esta área.

Para el año 2018 se seguirá con el proceso de actualización de Tablas de Retención Documental, marcación de cajas, estanterías, depuración de documentos con respecto a las transferencias documentales, proyección de archivo los bonos pensionales, con el fin de depurar la información de dichos libros, para posteriormente hacer empastar los documentos en el área administrativa de talento Humano, búsqueda de bonos pensionales constantemente en la Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. E.S.P.

SUBPROCESO

6.2. GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Objetivo General

Garantizar el suministro de información necesaria, oportuna y confiable a los grupos de interés internos y externos, que facilite el cumplimiento de la misión con el apoyo del software, hardware y medios de comunicación pertinentes de acuerdo con las normas legales y las políticas de la organización.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Página actualizada	Campos actualizados	8,1%	50%	41%	81%
	Totalidad de campos de la página oficial de la empresa				

Página actualizada:

De acuerdo a la revisión constante que se le realiza a la página Web de Empresas Publicas del Quindío, se encuentra que está compuesta por un total de 37 campos, de los cuales se actualiza regularmente la sección de Noticias, en lo que respecta a Boletines de Prensa; otros 15 campos se actualizaron a medida que la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, a través del Área de Gestión de Calidad, así lo ha solicitado, como lo son:

1. Reseña histórica.
2. Misión.
3. Visión.
4. Objetivos.
5. Organigrama.
6. Servicios.
7. Nuestra Gestión.
8. Directorio de Entidades.
9. Datos contacto Empresa.
10. Mapa de Riesgos.
11. Panel de Acceso Rápido.
12. Servicios al Ciudadano.
13. Normatividad.
14. Localización Física.
15. Noticias.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de avance de los sistemas de información que posee la empresa	Módulos Integrados	0	100%	0%	0%
	Totalidad de módulos				

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

1. Software IALEPH que maneja los servicios de Acueducto y Alcantarillado, el cual consta de los siguientes módulos:
 - Módulo Sistema Comercial compuesto por: PQR, Facturación, Recaudo, Cartera, Matriculas, Cortes y Suspensiones y Lecturas Manuales.
 - Modulo Sistema de Recursos Físicos compuesto por: Requisiciones, Compras e Inventarios.
 - Modulo Sistema de Recurso Humano compuesto por: Hojas de Vida, Nomina y Provisiones de Servicios.
 - Modulo Sistema Financiero compuesto por: Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, cabe aclarar que el Modulo de Sistema Financiero fue funcional hasta el año 2015 y que todo lo anterior hace parte del servicio de acueducto y alcantarillado.

2. Software ARQUITILITIES que maneja el servicio de Gas Domiciliario, el cual consta de los siguientes módulos:
 - Módulo Comercial compuesto por: Facturación, Cartera, Recaudo, PQR, Dispositivos Móviles, Catastro.
 - Modulo Financiero compuesto por: Gestión Tesorería, Gestión Contable y Gestión de Presupuesto, los cuales manejan el servicio de Gas Domiciliario.

Cabe aclarar que a las anteriores plataformas se les tiene planeado desarrollar por parte de cada una de los dueños del Software, una interfaz que permita la integración de los módulos en lo que respecta a Nómina, Movimientos de Almacén y Recaudo de Acueducto y Alcantarillado, para tener integridad en la información, y confiabilidad en la generación de reportes, en el año 2017 fue imposible el desarrollo de esta actividad debido a que la Junta de la Entidad no Aprobó presupuesto para esa anualidad, se espera poder suplir esta necesidad para así contratar el desarrollo y hacerla posible en el 2018.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento de requerimientos de gobierno en línea	Requerimientos implementados	34%	60%	38%	63%
	Requerimientos solicitados				

De acuerdo a los lineamientos que comprende la Estrategia de Gobierno en Línea, Empresas Públicas del Quindío ha venido avanzando con el fin de cumplir con estos y así brindar total funcionalidad y transparencia a los usuarios y a la ciudadanía en general en lo que respecta a servicios de atención al cliente e información general de la Empresa, cabe señalar que para seguir avanzando y poder llegar a cumplir con la totalidad de los requerimientos se hace necesario contar con recursos para su ejecución

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Mantenimiento software, hardware y redes	Actividades realizadas	100%	100%	100%	100%
	Actividades programadas				

El Área de Sistemas realiza mantenimientos y chequeos técnicos (Hardware y Software) como mínimo 2 veces al año a cada uno de los equipos de cómputo con los que cuenta la Empresa, incluidos los Municipios. Lo anterior con el fin de prevenir posibles daños que puedan generar pérdida de información o afectación del servicio al usuario.

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

SUBPROCESO

6.3. GESTIÓN TALENTO HUMANO

Objetivo General

Gestionar que el ingreso, la permanencia y el retiro de personal de la organización, se realice de acuerdo con los requerimientos internos y legales que rigen sobre la materia, de tal forma que contribuya el logro de los objetivos institucionales.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y re inducción	Actividades realizadas	No Disponible	100%	100%	100%
	Actividades programadas				

En cumplimiento de las competencias de la subgerencia administrativa y financiera respecto a la gestión del talento humano en el ingreso y permanencia de funcionarios, durante el año 2017 se realizaron las siguientes actividades relacionadas con la inducción y reinducción:

- Reinducción realizada a los servidores públicos de la Entidad el día 07 de abril de 2017, sobre el régimen disciplinario que los regula (Ley 734 de 2002), haciendo énfasis en los destinatarios de la Ley disciplinaria, la titularidad de la acción disciplinaria, los principios

orientadores de la actuación disciplinaria, los deberes, derecho y prohibiciones de los servidores de Estado, entre otros, con el fin de prevenir y suprimir los actos de corrupción.

Objetivo Específico

Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de bienestar social	Actividades ejecutadas	100%	100%	100%	100%
	Actividades programadas				

En cumplimiento de las competencias de la subgerencia administrativa y financiera respecto a la gestión del talento humano en actividades de bienestar para los servidores de la Entidad, durante el año 2017 se realizaron las siguientes actividades en cumplimiento del programa de bienes social:

06/02/2017	Eucaristía	Se realizó una eucaristía en agradecimiento a Dios por todos los favores recibidos funcionarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ, compartieron la sagrada eucaristía en las instalaciones de la entidad. Durante la ceremonia religiosa los asistentes oraron al todo poderoso por el bienestar de sus familias y la empresa manifestado no solo en beneficios materiales, sino también en tranquilidad y paz al interior de sus hogares y el entorno organizacional.
01/03/2017	Día del Contador	Se entregó un desayuno especial para los contadores de la empresa, en reconocimiento de su día especial
18/03/2017	Día Internacional de la Mujer	Demostrando lo importante que son las mujeres para Empresas Públicas del Quindío EPQ, el gerente de la entidad James Padilla García, organizó una jornada para conmemorar el 8 de marzo con todas la integrantes de la planta de personal de EPQ, que se destacan día por su labor y constante trabajo por la entidad. Durante la celebración las funcionarias participaron en dinámicas y rifas fomentando así el buen clima laboral y estrechando lazos de amistad, además el festejo contó con una singular serenata de mariachis que divirtió a todos los asistentes.

22/03/2017	Día del Hombre	Demostrando lo importante que son todos los funcionarios e integrantes de la planta de personal para Empresas Públicas del Quindío, el gerente de la entidad James Padilla García, organizó una jornada para celebrar el día del hombre con los de las diferentes dependencias de EPQ, que se destacan día por su labor y constante trabajo por la entidad.
27/04/2017	Actividad día de la Secretaria	El gerente general de Empresas Públicas del Quindío, James Padilla García, celebró el día de la secretaria con todas y todos los funcionarios de EPQ que desempeñan esta profesión con gran responsabilidad, profesionalismo y empeño contribuyendo a que la entidad cada día mejore, sean competitiva y preste servicios de calidad.
28/04/2017	Celebración Aniversario EPQ 28 años	Con diferentes actos conmemorativos que se desarrollaron en la sede principal, Empresas Públicas del Quindío celebró su aniversario número 28, entregando un balance positivo a todos los quindianos que día a día son testigos de lujo del progreso de los servicios que presta la entidad en los municipios del departamento.
28/04/2017	Día del Bacteriólogo	Se celebró con la Funcionario su día, obsequiándole una tarjeta de felicitación.
14/05/2017	Eucaristía Día de la Madre	Se realizó una eucaristía en conmemoración de las madres de todos los funcionarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ. Durante la ceremonia religiosa los asistentes oraron al todo poderoso por el bienestar de sus madres y sus familias.
14/05/2017	Día de la Madre	Para celebrar el día de la madre Empresas Publicas del Quindío, realizo una tarde campestre en la cual participaron todas las mamitas de la familia EPQ. La integración liderada por la oficina de Talento Humano y la Gerencia de James Padilla García, conto con un delicioso almuerzo campesino tipo fiambre, dulces, sorpresas, una tarde de sol en la piscina y un detalle para todas las mamás participantes de la jornada.
	I Campeonato Interno de Microfútbol EPQ 28 años	Se realizó invitación a todo el personal vinculado a EPQ (planta, contratistas, pasantes), a participar de este gran evento deportivo y de integración, conformando los equipos por sorteo. Los partidos se jugaron en el Coliseo del sur los lunes y viernes de 6 a 8 p.m.

27/06/2017	Día del funcionario publico	EPQ celebro el día del servidor público, con actividades lúdicas, recreativas, Yincana, reconocimiento a los mejores funcionarios y actividades de fomento del bienestar institucional. Con este tipo de encuentros la entidad a través de la oficina de Talento Humano y la Gerencia, busca el buen ambiente laboral y trabajo de calidad de la gran familia EPQ.
18/06/2017	Día del Padre	Demostrándoles lo importantes que son para la entidad, la gerencia y la oficina de talento humano de Empresas Públicas del Quindío, celebraron con una deliciosa cena el día del padre.
22/06/2017	Día del Abogado	Se celebró con los Funcionarios su día, obsequiándoles una tarjeta de felicitación.
03/07/2017	Día del Economista	Se celebró con los Funcionarios su día, obsequiándoles una tarjeta de felicitación.
17/08/2017	Día del Ingeniero	Se celebró con los Funcionarios su día, obsequiándoles una tarjeta de felicitación.
31/08/2017	Eucaristía de acción de gracias	Con una activa participación de los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío, se desarrolló la misa de acción de gracias en el primer piso de la sede principal de la empresa, encuentro espiritual que busca que incorporados como familia organizacional en recogimiento y fe fomentemos la unión y el agradecimiento a Dios por los favores recibidos.
31/10/2017	Actividad Fiesta de los niños hijos de los funcionarios (Halloween)	La actividad se llevó a cabo el día martes 31 de octubre del 2017 en un Salón de eventos para los hijos de los funcionarios de la entidad y sus acompañantes, el cual conto con una Decoración alusiva al día de los niños (Halloween) tipo Neón, pudiendo disfrutar de helados, perros calientes, Bebidas ilimitadas y Mesa de dulces. Adicional teniendo la participación de Dos recreacionistas, Un DJ y animador.
07/12/2017	Actividad Integración Navideña Funcionarios de la Empresa	La actividad Se llevó a cabo el jueves 07 día jueves 07 de diciembre del 2017 en un Salón social en finca campestre contando con la participación de doscientas personas. Tuvimos una decoración alusiva a la época navideña y pudimos compartir los almuerzos constituidos por sancocho trifásico (cerdo, res y pollo) acompañado de arepa, ensalada, arroz y banano, platos de natilla y buñuelo, Bebidas no alcohólicas ilimitadas. Tuvimos la Presentación de un grupo musical, Un DJ y animador, Realizamos la novena navideña y entregamos suvenires.
	Celebración de Cumpleaños	A lo largo del año se les obsequió a los funcionarios que estaban cumpliendo años, un suvenir de recuerdo en su día.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Actividades ejecutadas	100%	100%	100%	100%
	Actividades programadas				

En cumplimiento de las competencias de la subgerencia administrativa y financiera respecto a la gestión del talento humano en actividades de bienestar físico, mental y social de los servidores de la organización, durante el año 2017 se realizaron las siguientes actividades tendientes a la prevención de las enfermedades y accidentes laborales:

06/04/2017	Pausas Activas	Se realizaron las pausas activas en el edificio principal, Las pausas activas son breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés.
11/05/2017	Riesgos laborales	Qué es la Prevención de riesgos laborales. Se entiende como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, considerándose daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas consecuencia del trabajo.
11/05/2017	Inspección de riesgos osteomusculares en puestos de trabajo	Cabe señalar que el género femenino resulta ser el más afectado con la presencia de lesiones osteomusculares; en este sentido es importante precisar que existen diferencias en la exposición a factores de riesgo según el género; los hombres tienen trabajos que suelen requerir mayor esfuerzo físico, y están expuestos
25/09/2017	Pausas activas	Se realizaron las pausas activas en el edificio principal, Las pausas activas son breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga laboral,

		trastornos osteomusculares y prevenir el estrés.
22/11/2017	Estilos de vida saludables	Hábitos de vida saludable. ... En consecuencia, más que de una vida sana hay que hablar de un estilo de vida saludable del que forman parte la alimentación, el ejercicio físico, la prevención de la salud, el trabajo, la relación con el medio ambiente y la actividad social.
13/12/2017	Pausas Activas	Se realizaron las pausas activas en el edificio principal, Las pausas activas son breves descansos durante la jornada laboral que sirven para recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, a través de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral	Seguimientos al desempeño realizados Seguimientos programados	No Disponible	100%	100%	100%

Respecto a este objetivo, inicialmente se había considerado que no aplicaba para la entidad, como quiera que la organización no cuenta con servidores públicos de carrera administrativa. De ahí que no se hayan programado actividades para ejecución.

Sin embargo, luego de analizar la normatividad que regula el desempeño laboral, se logró determinar que sí es procedente realizar la calificación del desempeño laboral para los servidores públicos de la Empresa. En consecuencia, durante la vigencia 2017, se surtió una evaluación de los funcionarios de la sociedad (durante el mes de diciembre).

Objetivo Específico

Ejecutar el plan anual de capacitaciones.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades Desarrolladas	100%	100%	100%	100%
	Actividades programadas				

En cumplimiento de las competencias de la subgerencia administrativa y financiera respecto a la gestión del talento humano en actividades de capacitación a los servidores de la organización, durante el año 2017 se realizaron las siguientes capacitaciones:

28/03/2017	CAPACITACION SOBRE EL MANEJO DE LAS BALAS DE CLORO	Se realizó la capacitación por parte de Quimpac s.a., sobre el manejo seguro de las balas de cloro, suministrando en estas capacitaciones el conocimiento adecuado que debe tener un operario al momento de tener una fuga en las Blas de cloro
25/04/2017	Capacitación a la brigada de emergencia	Se capacita a todo el personal de Empresas Publicas del Quindío S.A., as brigadas son grupos de personas debidamente organizadas, capacitadas, entrenadas y dotadas para prevenir, controlar y reaccionar en situaciones peligrosas de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre, dentro de una empresa, industria o establecimiento y cuya función está orientada a salvaguardar a las personas
28/04/2017	Riesgo psicosocial – capacitación mandos medios	Estos se encuentran en la línea de supervisión de la empresa y son implementadores, más que estrategias. Son las personas que ponen a operar una estrategia, mientras que los ejecutivos la elaboran. Son los que mueven a una empresa. En una empresa muy grande, por ejemplo, un mando medio es un gerente.
4/05/2017	Capacitación a la brigada de emergencia	Se capacita a todo el personal de Empresas Publicas del Quindío S.A., as brigadas son grupos de personas debidamente organizadas, capacitadas, entrenadas y dotadas para prevenir, controlar y reaccionar en situaciones peligrosas de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre, dentro de una empresa, industria o establecimiento y cuya función está orientada a salvaguardar a las personas.
04/05/2017	Capacitación sobre situaciones	Se capacita a todo el personal del subproceso de talento humano acerca de las diferentes situaciones administrativas en

	administrativas de los servidores públicos	las que se pueden hallar los servidores públicos del Estado.
11/05/2017	Riesgos laborales	Qué es la Prevención de riesgos laborales. Se entiende como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, considerándose daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas consecuencia del trabajo.
18/05/2017	Riesgo laborales (riesgo vial)	La seguridad vial es el conjunto de acciones y mecanismos que garantizan el buen funcionamiento de la circulación del tránsito, mediante la utilización de conocimientos (leyes, reglamento y disposiciones) y normas de conducta, bien sea como Peatón, Pasajero o Conductor, a fin de usar correctamente la vía pública
06/06/2017	Capacitación a la brigada de emergencia	Se capacita a todo el personal de Empresas Publicas del Quindío S.A., as brigadas son grupos de personas debidamente organizadas, capacitadas, entrenadas y dotadas para prevenir, controlar y reaccionar en situaciones peligrosas de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre, dentro de una empresa, industria o establecimiento y cuya función está orientada a salvaguardar a las personas.
13/07/17	Capacitación a la brigada de emergencia	Se capacita a todo el personal de Empresas Publicas del Quindío S.A., as brigadas son grupos de personas debidamente organizadas, capacitadas, entrenadas y dotadas para prevenir, controlar y reaccionar en situaciones peligrosas de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre, dentro de una empresa, industria o establecimiento y cuya función está orientada a salvaguardar a las personas.
13/07/17	Capacitación en el sistema de causación	Se capacita al personal del área de contabilidad en sistemas de causación.
14/08/2017	Riesgos laborales	Se capacita al personal, Qué es la Prevención de riesgos laborales. Se entiende como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, considerándose daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas consecuencia del trabajo

14/08/2017	Capacitación a la brigada de emergencia	Se capacita a todo el personal de Empresas Publicas del Quindío S.A., as brigadas son grupos de personas debidamente organizadas, capacitadas, entrenadas y dotadas para prevenir, controlar y reaccionar en situaciones peligrosas de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre, dentro de una empresa, industria o establecimiento y cuya función está orientada a salvaguardar a las personas.
16/08/2017	Riesgos laborales	Se capacita al personal, Qué es la Prevención de riesgos laborales. Se entiende como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo, considerándose daños derivados del trabajo las enfermedades, patologías o lesiones sufridas consecuencia del trabajo
22/11/2017	Estilos de vida saludables	Hábitos de vida saludable. ... En consecuencia, más que de una vida sana hay que hablar de un estilo de vida saludable del que forman parte la alimentación, el ejercicio físico, la prevención de la salud, el trabajo, la relación con el medio ambiente y la actividad social.
15/12/2017	Capacitación en primeros auxilios en el hogar	Recomendaciones para evitar accidentes en el hogar. Mantenga objetos pequeños, medicamentos, productos de limpieza, botones, pilas o pastillas fuera del alcance de los niños, Proteja enchufes y electrodomésticos. Revise las instalaciones eléctricas periódicamente.

Objetivo Específico

Ejecutar el programa de incentivos laborales.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Incentivos Entregados	No Disponible	100%	100%	100%
	Incentivos Establecidos por la entidad				

En cumplimiento de las competencias de la subgerencia administrativa y financiera respecto a la gestión del talento humano en actividades de incentivo laboral, durante el año 2017 se confirieron los siguientes estímulos a servidores de la Empresa:

- Permiso remunerado con ocasión a su fecha de cumpleaños, a los trabajadores Luis Alfonso Riveros Guevara, Gonzalo Beltrán Murillo, Guiovanni Moscoso Cifuentes, Jairo Pineda Piñeros, Luis Álvaro López López, Luis Fernando Valencia Restrepo y Juan de Dios Rengifo Sánchez.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Acciones implementadas	No Disponible	100%	100%	100%
	Acciones programadas				

En cumplimiento de las competencias de la subgerencia administrativa y financiera respecto a la gestión del talento humano en actividades de mejoramiento del clima organizacional, durante el año 2017 se desarrolló la siguiente actividad destinada al personal operativo de las PTAP y PTAR de la Empresa:

31/08/2017	Riesgo psicosocial comunicación asertiva	Con estos ejemplos podrás darte cuenta en qué momentos actúas de forma asertiva, de forma pasiva o de forma agresiva. El autoconocimiento es el primer paso para la mejora personal!
------------	---	--

SUBPROCESO

6.4. GESTIÓN FINANCIERA

Objetivo General

Administrar eficientemente los recursos financieros de la entidad a través del presupuesto, contabilidad y tesorería, brindando información confiable y veraz que apoye el logro de los objetivos institucionales, cumpliendo la normatividad aplicable y las políticas de la organización.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + depreciaciones + amortizaciones (en miles)	\$ 1.733.029,00	\$ 1.850.000,00	\$1.675.475.921	90.6%

A diciembre 31 de 2017 se evidencia un logro del 90.6% de la meta planteada al inicio de la vigencia con un alcance en pesos de EBITDA de \$1.675.475.921 frente a \$1,850,000,000 fijada como meta. Se prevé actualización de tarifas de AAA y gas que impacten sobre los ingresos y permitan en la vigencia fiscal 2018 el logro del 100% de la meta.

Objetivo Específico

Aumentar el índice de liquidez.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de liquidez	Activo corriente	1,09	1,25	1.91	100%
	Pasivo corriente				

En cuanto a liquidez se termina el periodo con una liquidez del 1,91 que indica que por cada peso que debe la compañía a corto plazo tiene 1,91 pesos para respaldarla. Se tiene un alcance del 100% de la meta del 1,25 fijada para la vigencia 2017.

Objetivo Específico

Reducir el endeudamiento total de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Endeudamiento total	Pasivo total	31,61	28	27.1	97%
	Activo total				

El endeudamiento a diciembre muestra un buen manejo mostrando 0.9 puntos por debajo del límite, lo que refleja un buen desempeño financiero en cuanto a manejo de pasivos.

PROCESO

7. SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION Y ATENCION AL CLIENTE

SUBPROCESO

7.1. COMERCIALIZACION Y ATENCION AL CLIENTE

Objetivo General

Garantizar que la venta, medición, facturación, gestión de cartera, el control de pérdidas comerciales y la atención al cliente relacionado con la prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos y negocios conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia del Recaudo para el Servicio de Acueducto	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	ND	100%	100%	100%
	Venta de bienes y servicios				

Durante la vigencia 2017, se han mantenido altos niveles de eficiencia en el recaudo de los servicios que presta la empresa, garantizando con ello que la venta, medición, facturación, gestión de cartera, el control de pérdidas comerciales y la atención al cliente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos y negocios conexos se desarrolla de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia del Recaudo para el servicio Alcantarillado	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	No disponible	100%	99.62%	99.62%
	Venta de bienes y servicios				

La eficiencia en el recaudo, durante el periodo Enero - Diciembre, alcanzó el 101.4% en acueducto, el 99.6% en alcantarillado y el 100.7% en GLP, lo cual obedece a estrategias de cobro, fomentando en los usuarios la cultura del pago oportuno, ejerciendo además mecanismos de recuperación de cartera tales como las suspensión, el corte y el cobro persuasivo.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	No disponible	100%	99,7%	99,70%
	Venta de bienes y servicios				

El recaudo de los periodos facturados Junio - Diciembre de 2017 se vio afectado por el ajuste del procedimiento de suspensiones y cortes, para garantizar el debido proceso de acuerdo con lo establecido en la normativa y jurisprudencia vigente.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	112%	85%	100%	100%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto				

A diciembre de 2016, la empresa contaba con 36,764 suscriptores de acueducto, incrementándose en el periodo Enero a Diciembre de 2017 a 37.679, es decir, en 915 suscriptores, alcanzando un porcentaje de 124.15% de cumplimiento en legalización de suscriptores, frente a la meta de nuevos suscriptores para la vigencia.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	120%	80%	100%	100%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado				

A diciembre de 2016, la empresa contaba con 34,592 suscriptores de alcantarillado, incrementándose en el periodo Enero a Diciembre de 2017 a 35.424, es decir, en 832 suscriptores, alcanzando un porcentaje de 123.08% de cumplimiento en legalización de suscriptores, frente a la meta de nuevos suscriptores para la vigencia.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de gas	Número de suscriptores nuevos de gas	88%	100%	20.14%	20.14%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de gas				

Frente al servicio domiciliario de Gas Licuado de Petróleo GPL, durante el periodo Enero a Diciembre de 2017, se realizó matrícula y facturación a 87 nuevos suscriptores (3.155 Junio 2017 - 3068 Dic 2016) en los cuatro municipios donde la entidad presta el servicio (Córdoba, Génova, Pijao y Buenavista), representando un porcentaje del 20%, frente a 432 viviendas identificadas para la prestación del servicio como clientes potenciales, sobre una proyección inicial de 3.500 suscriptores para el servicio de GLP. A Diciembre 31 de 2017, se encuentran en trámite de instalación, matrícula y facturación 7 nuevos suscriptores.

Este indicador se ha visto afectado por la no aprobación del presupuesto de la vigencia 2017, toda vez que el presupuesto de 2016, en ejecución, no incorporaba recursos significativos para ampliación de suscriptores (redes internas y acometidas)

Objetivo Específico

Reducir el índice de agua consumida por usuario facturado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
ICUFI (índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto)	M3 consumidos	204,7	195	152	100%
	No suscriptores de acueducto				

Durante el periodo Enero a Diciembre de 2017, el total de m3 facturados es 5.733.330, los cuales, al ser relacionado con el número de suscriptores obtenidos a Diciembre de 2017, de 37.679, generan un consumo promedio en el periodo de 152.16 m3/suscriptor, para un consumo promedio de 12.68 m3/suscriptor/mes.

Objetivo Específico

Aumentar el índice de Suscriptores con pago oportuno.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de Suscriptores con pago oportuno	No. De usuarios con pago oportuno	85%	100%	93%	93%
	No. De Suscriptores facturados				

Durante el periodo 201712 se determina que el índice de usuarios con pago oportuno (FACTURA o ABONO) es del 93% por ciento, lo que indica que un promedio de 2.716 usuarios se encuentran

caracterizados para este periodo, dentro de la cartera morosa igual o superior a 2 meses y el resto de usuarios dentro de la cartera corriente o son usuarios que realizan algún pago a su deuda dentro del periodo, conscientes de la cultura del pago oportuno por la calidad en la prestación del servicio.

El comportamiento del recaudo en el segundo semestre se vio afectado en el recaudo y pago oportuno de los suscriptores por el ajuste del procedimiento de suspensiones y cortes, para garantizar el debido proceso de acuerdo con lo establecido en la normativa y jurisprudencia vigente.

Objetivo Específico

Aumentar el porcentaje de cartera recuperada.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada	0,36%	70%	19%	28%
	Total cartera				

Frente a la eficiencia de la recuperación de la cartera, a Diciembre de 2017, se observa un porcentaje de reducción de la cartera vencida con relación al periodo 2015 (año base), del 19%, porcentaje de reducción que ha obedecido a campañas de recaudo de la cartera, en cumplimiento del Acuerdo 007, logrando con ello determinar la existencia real de deudas y deudores, iniciando proceso de cobro persuasivo, los cuales se encuentran en trámite, logrando persuadir a los usuarios para la cancelación de sus valores a través de cortes, suspensiones, acuerdos de pago, abonos y financiaciones donde durante el periodo se ha logrado recuperar a través de firmas de pagarés, acuerdos de pago y un sistema de alivio de cartera que se encuentra en curso. Este indicador se ve afectado por la reducción de la eficiencia en el recaudo que generó el ajuste de actuaciones tendientes a garantizar el debido proceso a los usuarios, respecto de suspensiones, cortes y cobro persuasivo, durante el segundo semestre.

A diciembre de 2017, se ha presentado un incremento promedio de la cartera vencida de \$107.718.838, respecto a un saldo de cartera vencida de \$1.235.765.782 a Diciembre de 2016, para un aumento equivalente al 8.71% en el periodo Enero - Dic de 2017.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de acueducto	Número de reclamaciones comerciales	0,58%	1.5%	1,4%	100%
	Número total de suscriptores acueducto				

De los 37.679 suscriptores de acueducto, durante el periodo Enero a Diciembre de 2017, se recibieron 523 PQR Comerciales, de las cuales se accedió o se accedió parcialmente a 351 y no se accedió por parte de la Empresa a 153. De las PQR Comerciales recibidas en el periodo 19 se encuentran en tiempo a Enero de 2018. La principal causa de reclamación de los usuarios es inconformidad con el consumo.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de Alcantarillado	Número de reclamaciones comerciales	0,61%	1.5%	.01%	0%
	Número total de suscriptores alcantarillado				

En alcantarillado en el periodo Enero a Diciembre de 2017, se recibieron 2 PQR Comerciales, por inconformidad en el cobro de vertimiento, la Entidad accedió a las peticiones.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de gas	Número de reclamaciones comerciales	0,00%	1.5%	0.22%	100%
	Número total de suscriptores gas				

En el servicio de GLP en el periodo Enero a Diciembre de 2017 se recibieron 7 PQR Comerciales, por inconformidad con el consumo y entrega de facturación, de las cuales no se accedió por parte de la Empresa a 4 y se accedió a 3.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de agua no contabilizada	Volumen de agua producida- volumen de agua facturada	32,97%	32%	34.21%	100%
	Volumen de agua producida				

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

La información reportada desde el sistema de facturación, con respecto a agua facturada corresponde a 5.733.330 m3 para periodo enero - diciembre de 2017.

A partir del fortalecimiento del proceso de pérdidas técnicas y comerciales se trabaja en la depuración de la base de datos y la optimización del proceso de medición, lecturas y crítica con el fin de mejorar la calidad de la información de la Empresa.

A partir del fortalecimiento del proceso de pérdidas técnicas y comerciales se trabaja en la depuración de la base de datos y la optimización del proceso de medición, lecturas y crítica con el fin de mejorar la calidad de la información de la Empresa.

Objetivo Específico

Aumentar el índice de micro medición Nominal de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de micro medición nominal de la empresa	Número total de micro medidores instalados	84%	96%	82%	86%
	Número total de suscriptores				

Durante el periodo Enero a Diciembre de 2017 se logró aumentar el número de medidores instalados en 1.135 medidores, lo que corresponde al 3,01% de los suscriptores a Diciembre de 2017. Para el periodo Enero - Diciembre de 2017 se reporta la instalación de 1.909 medidores, entre usuarios nuevos y usuarios existentes, objeto de reposición o instalación de equipo de mérida (DCC).

Se ha venido depurando la base comercial de catastro de medidores, en la cual se reporta el estado de 36.377 medidores que aparecen instalados. En el periodo se presenta comportamiento atípico en el estado de medidores que debe ser objeto de revisión (disminución de medidores instalados).

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de micro medición real	Número total de micro medidores funcionando	95%	96%	82%	86%

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

En catastro de medidores disponible en base comercial, a Diciembre de 2017, se identifican 36.377 medidores instalados, de los cuales, se reporta el siguiente estado: Medidores funcionando (30.011), Frenado con consumo (4.813), Frenado sin consumo (1.332), Al revés con consumo (218), Al revés sin consumo (3).

La Entidad se encuentra en proceso continuo de depuración de base de datos, con el fin de mejorar la calidad de la información disponible.

Objetivo Específico

Atender oportunamente todas las reclamaciones comerciales recibidas por la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de atención de reclamaciones	Número solicitudes atendidas dentro de los términos estipulados	100%	96%	82%	86%
	Número total de solicitudes recibidas				

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Indicador de Exactitud en el cobro de los tres servicios	Número de reexpedición de facturas generadas en el año	4,42%	3.5%	0.59%	0%
	Número total de documentos de cobro anual.				

Para el periodo Enero a Diciembre, el indicador de exactitud en el cobro de los tres servicios, relacionado con la reexpedición de facturas por concepto de inexactitud en el cobro y el total de documentos generados durante el año, arroja un porcentaje del 0,59%. Se da cuenta en este indicador de la reexpedición de factura por PQRs y atención al usuario. Se excluye del cálculo de este indicador, la reexpedición de facturas atribuibles al suscriptor (suscriptores que trabajan fuera de su municipio y olvidan su factura, teniendo que reclamarla en la oficina de Armenia) o por solicitud de los operadores del servicio de aseo, para efectos de sus verificaciones y gestiones administrativas.

Objetivo Específico

Reducir el número de críticas por errores de lectura.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2017	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de críticas por errores de lectura	4,74%	4,30%	5.64%	0%
	Total de lecturas				

El porcentaje de crítica por errores de lectura o desviación significativa, está representado en un 5.64%, para el periodo Enero - Diciembre de 2017, respecto de los servicios de Acueducto y Gas GLP, por causales atribuibles a las variables de micro medición relacionadas en ese indicador.