

DIÁLOGOS CIUDADANOS
POR LOS SERVICIOS
públicos y la vida



epo
en tu vida

OBJETIVOS CORPORATIVOS

RENDICIÓN DE CUENTAS

PROCESOS

Tener procesos estandarizados y eficaces con buen soporte tecnológico y de infraestructura que garanticen el cumplimiento de la propuesta de valor.

FINANCIERO

Tener una organización sólida económicamente que genere valor de manera sostenible.

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.

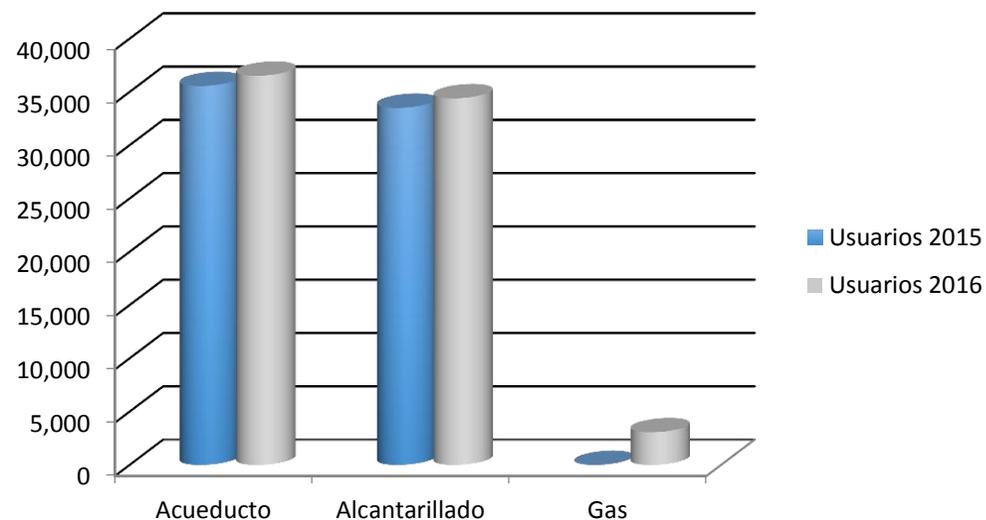
APRENDIZAJE Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Contar con un talento humano competente y de gran calidad humana, que aprenda continuamente y practique los valores corporativos en un ambiente laboral favorable y seguro

USUARIOS

RENDICIÓN DE CUENTAS

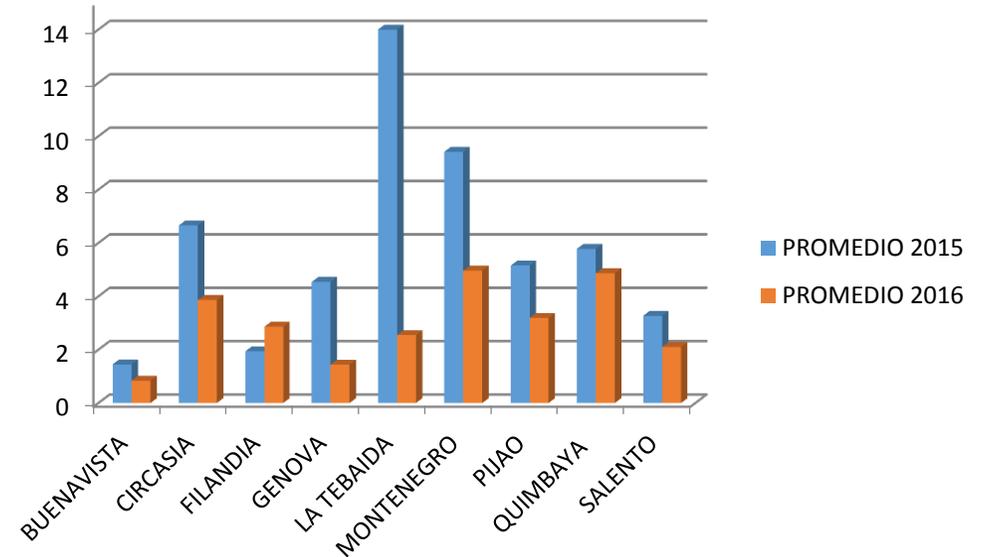
Concepto	Acueducto	Alcantarillado	Gas
Usuarios 2015	35.565	33.512	0
Usuarios 2016	36.527	34.407	3.068



INDICE DE CALIDAD DEL AGUA

RENDICIÓN DE CUENTAS

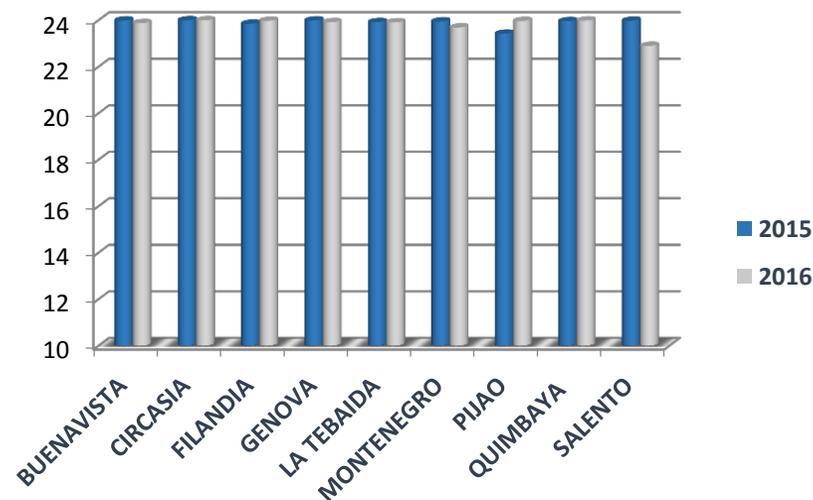
Municipio	Promedio 2015	Promedio 2016
Buenavista	1,45	0,84
CIRCASIA	6,66	3,86
FILANDIA	1,94	2,86
GENOVA	4,54	1,44
LA TEBAIDA	14,00	2,54
MONTENEGRO	9,42	4,96
PIJAO	5,15	3,19
QUIMBAYA	5,78	4,86
SALENTO	3,27	2,10



CONTINUIDAD SERVICIO DE ACUEDUCTO

RENDICIÓN DE CUENTAS

MUNICIPIO	2015	2016
BUENAVISTA	23.99	23.88
CIRCASIA	24.00	24.00
FILANDIA	23.85	23.98
GENOVA	23.99	23.92
LA TEBAIDA	23.92	23.91
MONTENEGRO	23.95	23.69
PIJAO	23.42	23.97
QUIMBAYA	23.96	23.99
SALENTO	23.98	22.90



COBERTURA SERVICIO DE ACUEDUCTO

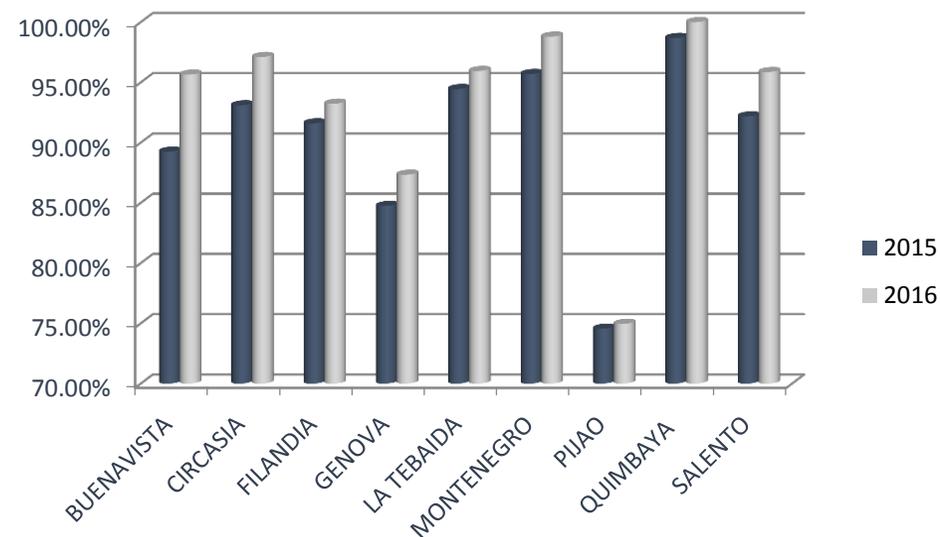
RENDICIÓN DE CUENTAS

MUNICIPIO	2015	2016
BUENAVISTA	100%	100%
CIRCASIA	100%	100%
FILANDIA	100%	100%
GENOVA	100%	100%
LA TEBAIDA	100%	100%
MONTENEGRO	100%	100%
PIJAO	100%	100%
QUIMBAYA	100%	100%
SALENTO	100%	100%

COBERTURA SERVICIO DE ALCANTARILLADO

RENDICIÓN DE CUENTAS

MUNICIPIO	2015	2016
BUENAVISTA	89.25%	95.65%
CIRCASIA	93.10%	97.11%
FILANDIA	91.60%	93.23%
GENOVA	84.75%	87.34%
LA TEBAIDA	94.45%	95.95%
MONTENEGRO	95.70%	98.80%
PIJAO	74.56%	74.96%
QUIMBAYA	98.69%	100%
SALENTO	92.18%	95.86%

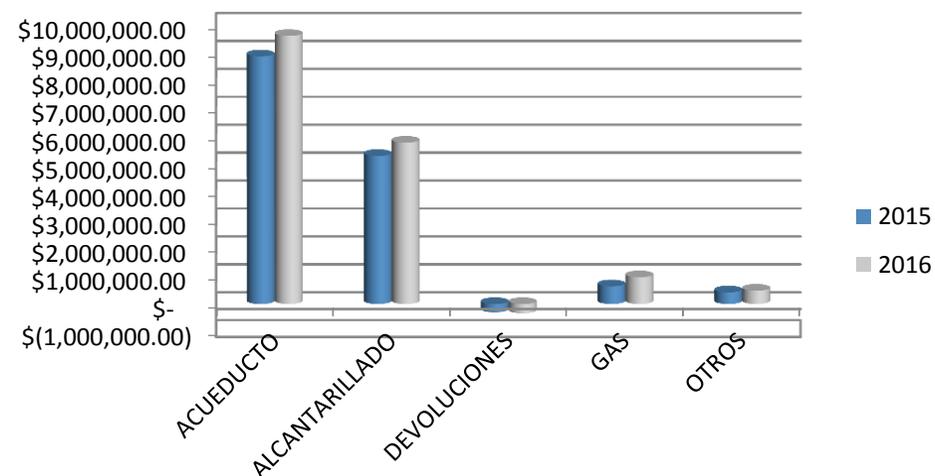


TOTAL INGRESOS

RENDICIÓN DE CUENTAS

MUNICIPIO	2015	2016
ACUEDUCTO	\$8.867.252,00	\$9.598.530,00
ALCANTARILLADO	\$5.303.201,00	\$5.777.547,00
DEVOLUCIONES	-\$297.296,00	-\$334.330,00
GAS	\$632.819,00	\$959.133,00
OTROS	\$417.127,00	\$478.953,00

COMPARATIVO INGRESOS 2015-2016



ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y GAS



GESTIÓN COMUNITARIA Y SOCIAL

RENDICIÓN DE CUENTAS



- Actividades realizadas en el marco del programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua.

**Municipio de Montenegro, Corregimiento Pueblo Tapao
Institución Educativa**

**Municipio de la Tebaida:
Institución Educativa Antonio Nariño**

ASISTENCIA A CONCEJOS

RENDICIÓN DE CUENTAS



EPQ EN MI CASA

RENDICIÓN DE CUENTAS



INVERSIONES E INTERVENCIONES

RENDICIÓN DE CUENTAS



REALIZADAS EN LOS MUNICIPIOS



MUNICIPIO DE BUENAVISTA

RENDICIÓN DE CUENTAS



INVERSIÓN
AÑO 2016
TOTAL :
\$21.911.344,00

epo
en tu vida



Manejo integral de aguas superficiales y revegetalización de la estación de distribución g/p, Buenavista, Quindío.

PRODUCTOS ENTREGADOS

Cunetas 90,55ml
Trinchos 79,10 ml

**INVERSIÓN
AÑO 2016
TOTAL :
\$21.911.344,00**

REPARACIONES PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

RENDICIÓN DE CUENTAS



MUNICIPIO DE CIRCASIA

RENDICIÓN DE CUENTAS



INVERSIÓN AÑO
2016
TOTAL:
\$ 173.261.452

MUNICIPIO DE CIRCASIA

RENDICIÓN DE CUENTAS



PRODUCTOS ENTREGADOS

Alcantarillado 291 ml
Cámara de Inspección: 38,22 ml

Optimización y limpieza colector la
tenerías municipio de circasia

VALOR:
\$173.261.452

MUNICIPIO DE CIRCASIA

RENDICIÓN DE CUENTAS



MANTENIMIENTO Y REPARACIONES PLANTA DE BOMBEO LOS
LAS AGUILAS Y LOS ROBLES - CIRCASIA



MUNICIPIO DE CIRCASIA

RENDICIÓN DE CUENTAS



MANTENIMIENTO PLANTA DE POTABILIZACIÓN CIRCASIA

APOYO PARA ARREGLO DE SUB ESTACIÓN ELÉCTRICA LAS ÁGUILAS

MUNICIPIO DE CIRCASIA

RENDICIÓN DE CUENTAS

LIMPIEZA CON EQUIPO DE SUCCIÓN PRESIÓN DE ALCANTARILLADO



APOYO PARA TRANSPORTE Y COLOCACIÓN DE
TRANSFORMADORES EN PTAP

MUNICIPIO DE FILANDIA

RENDICIÓN DE CUENTAS



INVERSIÓN
AÑO
2016
TOTAL:
\$ 20,192,439

MUNICIPIO DE FILANDIA

RENDICIÓN DE CUENTAS



PRODUCTOS ENTREGADOS

Alcantarillado 86 ml

Pavimento 0,22 m3

Reposición de un tramo de colector ubicado al final del río el recreo en la salida hacia la vereda la india en el municipio de Filandia.

VALOR:
\$20,192,439

MUNICIPIO DE GENOVA

RENDICIÓN DE CUENTAS



INVERSIÓN AÑO
2016
TOTAL:
\$ 134,064,768

MUNICIPIO DE GENOVA

RENDICIÓN DE CUENTAS



Optimización del sistema de acueducto y alcantarillado del municipio de Génova ,en los sitios establecidos como críticos: carrera 12 entre calles 33y 34 (red de alcantarillado) carrera 12 entre calles 33 y transversal 12 (redes de acueducto y alcantarillado), calle 17 barrio los tejares (red de acueducto y alcantarillado). En este contrato se incluirá la construcción del aliviadero y empalme al colector existente en la prolongación de la calle 34 con carrera 12.

Acueducto: 160 ml

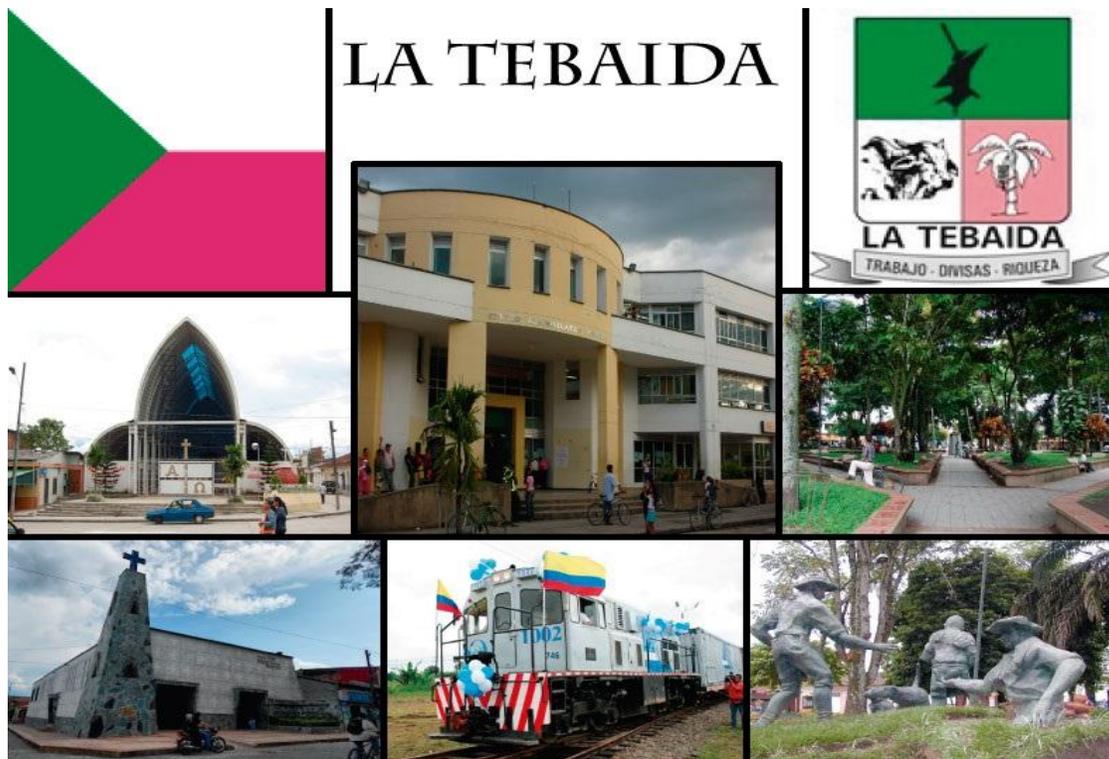
Hidrantes: 1 und

Reposición alcantarillado: 362,60 ml.



MUNICIPIO DE LA TEBAIDA

RENDICIÓN DE CUENTAS



MUNICIPIO DE LA TEBAIDA

RENDICIÓN DE CUENTAS

MANTENIMIENTO Y REPARACIONES EN PLANTA DE AGUA POTABLE



ARREGLO LÍNEA DE GRAVEDAD



MUNICIPIO DE MONTENEGRO

RENDICIÓN DE CUENTAS



INVERSIÓN AÑO
2016
TOTAL:
\$351,285,151

epo
en tu vida

MUNICIPIO DE MONTENEGRO

RENDICIÓN DE CUENTAS

OPTIMIZACIÓN RED DE ALCANTARILLADO CALLE 21 ENTRE CARRERAS 4 Y 5 .



PRODUCTOS ENTREGADOS

Alcantarillado 145,66 ml

Pavimentación: 411 m²

Sardinel: 82,97 ml

VALOR:

\$178,932,281



MUNICIPIO DE MONTENEGRO

RENDICIÓN DE CUENTAS

OPTIMIZACIÓN REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y CONSTRUCCIÓN ALCANTARILLADO PLUVIAL EN LA CALLE 13A CON AVENIDA 30 DE NOVIEMBRE EN EL CORREGIMIENTO DE PUEBLO TAPAO.



PRODUCTOS ENTREGADOS
Alcantarillado 225,66 ML
Pavimento 302 M2
Acueducto 83 ML
Sardinel 171 ML

VALOR:
\$172,352,870



MUNICIPIO DE MONTENEGRO

RENDICIÓN DE CUENTAS

MANTENIMIENTO PLANTA DE AGUA POTABLE



REPARACIONES ALCANTARILLADO

MUNICIPIO DE MONTENEGRO

RENDICIÓN DE CUENTAS

MANTENIMIENTO ACEQUIA



REPARACIONES ALCANTARILLADO

MUNICIPIO DE QUIMBAYA

RENDICIÓN DE CUENTAS



INVERSIÓN AÑO
2016
TOTAL:
\$ 780,745,240,50

epo
en tu vida

MUNICIPIO DE QUIMBAYA

RENDICIÓN DE CUENTAS

OPTIMIZACIÓN REDES DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO VILLA ALEJANDRÍA EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO .



PRODUCTOS ENTREGADOS
Alcantarillado 87,20 ml

VALOR:
\$27,250,328



MUNICIPIO DE QUIMBAYA

RENDICIÓN DE CUENTAS

OPTIMIZACIÓN REDES DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO LAURELES ENTRE MANZANAS 3 Y 15.



PRODUCTOS ENTREGADOS
Alcantarillado 126 ml

VALOR:
\$37,955,995



MUNICIPIO DE QUIMBAYA

RENDICIÓN DE CUENTAS

- OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 11 ENTRE CARRERAS 7 Y 8 Y CARRERA 8 ENTRE CALLES 11 Y 12.



PRODUCTOS ENTREGADOS

Alcantarillado 235,85 ml

Acueducto 46,87 ml

Concreto 663,54 m²

VALOR:

\$305,783,806

EQQ
en tu vida

MUNICIPIO DE QUIMBAYA

RENDICIÓN DE CUENTAS

OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 17 CARRERAS 7 .



PRODUCTOS ENTREGADOS
Alcantarillado : 157 ML

VALOR:
\$27,676,651



MUNICIPIO DE QUIMBAYA

RENDICIÓN DE CUENTAS



- : 1. OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA CALLE 26 ENTRE CRAS 5 Y LA PROYECCIÓN DE LA CRA 4 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA
- 2. OPTIMIZACIÓN REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA CALLE 13 ENTRE CRA 6 Y 7 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA EN DIFERENTES MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO".

PRODUCTOS ENTREGADOS

Alcantarillado 150,3 ML

Pavimento: 50,87 m2

VALOR:
\$214,860,383

MUNICIPIO DE QUIMBAYA

RENDICIÓN DE CUENTAS

OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 13 ENTRE 6 Y 7.



PRODUCTOS ENTREGADOS

Alcantarillado 104,3

Concreto 90,21 m²

VALOR:

\$167,218,077,52



MUNICIPIO DE SALENTO

RENDICIÓN DE CUENTAS



AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE
CUENTAS

MUNICIPIO DE SALENTO

RENDICIÓN DE CUENTAS

CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE SUMIDEROS Y REJAS EN LA ALDEA DEL ARTESANO



MANTENIMIENTO PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES



MUNICIPIO DE SALENTO

RENDICIÓN DE CUENTAS

REPARACIONES PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES



INTERVENCIÓN EN TODOS LOS MUNICIPIOS DONDE OPERA EPQ



REALIZAR LA REPOSICIÓN DE LOS PUNTOS DE MUESTREO DE AGUA POTABLE EN LOS MUNICIPIOS DONDE OPERA EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A E.S.P

PRODUCTOS ENTREGADOS
21 puntos de muestreo para
Agua potable

VALOR:
\$21,149,700

OFICINAS EPQ MUNICIPALES



- ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO LOCATIVO DE LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA PRINCIPAL, Y DE LAS OFICINAS DE LOS MUNICIPIOS DE MONTENEGRO, SALENTO FILANDIA Y CIRCASIA DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO

PRODUCTOS ENTREGADOS

Adecuación de las oficinas de atención al usuario y pago de recibos

VALOR:
\$105,802,567

MANTENIMIENTO DE TAPAS Y REJILLAS EN LOS MUNICIPIOS DONDE OPERA EPQ S.A ESP



MANTENIMIENTO DE SUMIDEROS Y PLACA TAPA CÁMARA EN TODOS LOS MUNICIPIOS DONDE OPERA EPQ S.A ESP

TOTAL INVERSIÓN 2016

MUNICIPIO	VALOR
BUENAVISTA	\$21.911.344
CIRCASIA	\$173.261.452
FILANDIA	\$20.192.439
GÉNOVA	\$134.064.768
MONTENEGRO	\$351.285.151
QUIMBAYA	\$780.745.240
TOTAL MUNICIPIOS	\$1.481.460.394
ACCIONES PARA LA REHABILITACION DEL SERVICIO	\$274.340.052
PUNTOS DE MUESTREO MUNICIPIOS	\$21.149.700
TOTAL INVERSION 2016	\$1.776.950.146

MUNICIPIO	NOMBRE	VALOR	ALCANCE
PIJAO	CONSTRUCCIÓN DE LA BOCATOMA Y LÍNEA DE ADUCCIÓN PIZARRAS EN EL MUNICIPIO DE PIJAO	962 476 637	Reconstruir la bocatoma del municipio que fue arrasada por una avalancha en la oleada invernal 2010-2011. Actualmente, el municipio opera el acueducto con una bocatoma artesanal
GÉNOVA	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL CASCO URBANO DE GÉNOVA	1 597 606 772	Realizar sectorización de las redes de acueducto del municipio de Génova e instalar macromedidores y válvulas reductoras, con el fin de optimizar el servicio y minimizar las pérdidas.
MONTENEGRO	OPTIMIZACIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL CASCO URBANO DE MONTENEGRO	6 949 836 037	Realizar sectorización de las redes de acueducto del municipio de Montenegro e instalar macromedidores y válvulas reductoras, con el fin de optimizar el servicio y minimizar las pérdidas.
SALENTO	OPTMIZACIÓN DE REDES DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SALENTO – QUINDÍO	402 568 034	Realizar sectorización de las redes de acueducto del municipio de Salento e instalar macromedidores y válvulas reductoras, con el fin de optimizar el servicio y minimizar las pérdidas.
SALENTO	CONSTRUCCIÓN COLECTOR INTERCEPTOR LA CALZADA MUNICIPIO DE SALENTO	1 544 421 604	Construcción de los colectores a ambos costados de la Quebrada La Calzada del municipio de Salento, pues actualmente los colectores que existen presentan inconvenientes en su funcionamiento, generando vertimientos directos a la quebrada del mismo nombre.

PROYECTOS APROBADOS

GAS Y NUEVOS NEGOCIOS

RENDICIÓN DE CUENTAS



Durante el 2016 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.

AMPLIACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS GLP POR REDES PARA LOS MUNICIPIOS DE CÓRDOBA, BUENAVISTA, PIJAO Y GÉNOVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO

RENDICIÓN DE CUENTAS



PROYECTO EJECUTADO VIGENCIA 2014 HASTA ENERO DE 2016.

PRODUCTOS ENTREGADOS

- ADECUACIÓN OFICINAS \$ 91.917.682
- SOFTWARE \$ 146.042.054
- INTERVENTORÍA \$ 424.397.600
- EQUIPOS DE CÓMPUTO \$ 69.610.000
- OBRA PÚBLICA REDES \$ 8.065.556.854:

VALOR:
\$8,927,524,190

- Estación de Almacenamiento (incluye 8 tanques de 4.000 galones, 6 tanques de 2.600 galones, 1 tanque móvil de 500 galones y 1 estación reguladora con cerramiento).
- Construcción de redes principales de gas.
- Construcción de redes internas.
- Gestión De Calidad \$ 130.000.000.

MUNICIPIO DE BUENAVISTA

RENDICIÓN DE CUENTAS

AMPLIACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS GLP POR REDES PARA LOS MUNICIPIOS DE CÓRDOBA, BUENAVISTA, PIJAO Y GÉNOVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO



PRODUCTOS ENTREGADOS

- Estación de Almacenamiento (incluye tanque de 4.000 galones y tanque móvil de 500 galones Sector de Río Verde, estación reguladora, cerramientos)
- Construcción de redes principales de gas
- Construcción de redes internas

VALOR:

\$1,226,789,370



MUNICIPIO DE PIJAO

RENDICIÓN DE CUENTAS

AMPLIACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS GLP POR REDES PARA LOS MUNICIPIOS DE CÓRDOBA, BUENAVISTA, PIJAO Y GÉNOVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO.



PRODUCTOS ENTREGADOS

- Estación de Almacenamiento (incluye 2 tanques de 4.000 galones, estación reguladora, cerramiento)
- Construcción de redes principales de gas
- Construcción de redes internas

VALOR:
\$2,116,614,224



MUNICIPIO DE GENOVA

RENDICIÓN DE CUENTAS

AMPLIACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS GLP POR REDES PARA LOS MUNICIPIOS DE CÓRDOBA, BUENAVISTA, PIJAO Y GÉNOVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO



PRODUCTOS ENTREGADOS

Estación de Almacenamiento (incluye 2 tanques de 4.000 galones, estación reguladora, cerramiento)

- Construcción de redes principales de gas
- Construcción de redes internas

VALOR:
\$2,784,988,710



MUNICIPIO DE CORDOBA

RENDICIÓN DE CUENTAS

AMPLIACION DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE GAS GLP POR REDES PARA LOS MUNICIPIOS DE CORDOBA, BUENAVISTA, PIJAO Y GENOVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO.

PRODUCTOS ENTREGADOS :

- Estación de Almacenamiento (incluye tanque de 4,000 galones y tanque de 2,600 galones , estación reguladora, cerramiento)
- Construcción de redes principales de gas
- Construcción de redes internas

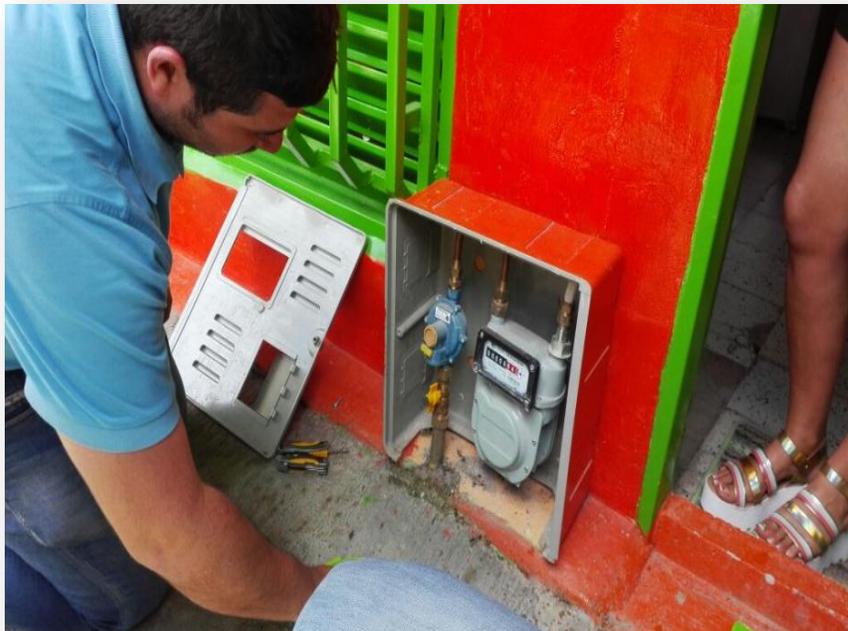


VALOR:
\$ 2.362.567.150



PRODUCTOS ENTREGADOS

RENDICIÓN DE CUENTAS



Fortalecimiento de las actividades técnicas, operativas y asistenciales en lo referente a la atención de emergencias y PQR, que se puedan presentar en la prestación del servicio público de gas combustible GLP en los municipios donde opera la empresa con disponibilidad de atención de **7x24**.

VALOR
PROYECTO:
\$69,629,891

PRODUCTOS ENTREGADOS

RENDICIÓN DE CUENTAS



Prestación de servicios para la inspección, evaluación y certificación de la conformidad de las instalaciones residenciales y comerciales para la prestación del servicio de distribución de gas combustible GLP por redes para la Empresas Públicas del Quindío, en los municipios de Córdoba, Génova, Buenavista y Pijao en el departamento del Quindío. (Stec Ingeniería)

SECTORES DE INTERVENCIÓN:

Buenavista (incluye sector de Río Verde), Córdoba, Pijao y Génova

VALOR PROYECTO:
\$83,676,600



ACOMPañAMIENTO TECNICO PROFESIONAL

RENDICIÓN DE CUENTAS



PRODUCTOS ENTREGADOS

Proceso técnico nuevos usuarios
Asesor en Gas propano GLP
Cálculo de tarifas
Apoyo técnico asistencial

SECTORES DE INTERVENCIÓN:

Buenavista (incluye sector de Río Verde), Córdoba, Pijao
y Génova

**VALOR
PROYECTO:
\$69,704,347**



PRODUCTOS ENTREGADOS

RENDICIÓN DE CUENTAS



Se realizó la señalización normativa de los tanques estacionarios en las estaciones de regulación por medio de gestión con la empresa que suministra el gas Chilco y con el Ingeniero Aurelio Moreno M. Asesor de la subgerencia de gas y nuevos negocios.

SECTORES DE INTERVENCIÓN: Buenavista, Córdoba, Pijao y Génova



PRODUCTOS ENTREGADOS

RENDICIÓN DE CUENTAS



Maquinaria, herramienta menor y materiales para el desempeño de funciones propias de las subgerencias de acueducto y alcantarillado y gas y nuevos negocios, de Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P.

SECTORES DE INTERVENCIÓN: Buenavista, Córdoba, Pijao y Génova

VALOR PROYECTO:
\$68,225,470

VALOR GAS:
\$41,000,000

VALOR OPERATIVA:
\$28,225,470

ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

RENDICIÓN DE CUENTAS

POR NIVELES JERARQUICOS						
Tabla Planta de Personal por Niveles Jerárquicos						
DEPENDENCIAS	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	TÉCNICO	ASISTENCIAL	TOTAL
GERENCIA GENERAL	1	1	1		2	5
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1		8	11	8	28
SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE	1		5	9	49	64
SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS	1		3	3	2	9
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	1		12	5	9	27
ASESOR SECRETARIA GENERAL		1	3		1	5
GESTION DE CONTROL INTERNO		1	1			2
SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARRILLADO	1		5	6	63	75
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1		1		1	3
TOTALES	7	3	39	34	135	218

POR LA NATURALEZA DE SU CARGO

RENDICIÓN DE CUENTAS

Tabla Planta de Personal por la Naturaleza del Cargo

DEPENDENCIAS	PERIODO FIJO	LIBRE NOMBRA MIENTO	TRABAJADOR ES OFICIALES	TOTALES
GERENCIA GENERAL	1	4		5
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		27	1	28
SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION DE SERVICIOS Y TENCION AL CLIENTE		30	34	64
SUBGERENCIA CDE PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL		23	4	27
SUGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS		8	1	9
ASESOR SECRETARIA GENERAL		5		5
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		3		3
SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARRILLADO		10	65	75
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1	1		2
TOTALES	2	111	105	218

CONTRATACION DE PERSONAL

RENDICIÓN DE CUENTAS

CONTRATACION ADMINISTRATIVA

Tabla Contratación Administrativa

En miles de pesos

CLASE DE CONTRATO	CANTIDAD ÁREA MISIONAL	VALOR ÁREA MISIONAL	CANTIDAD ÁREA ADMITIVA	VALOR ÁREA ADMITIVA	VALOR TOTAL
Prestación de servicios y apoyo a la gestión	88	736.188.392	68	479.331.472	1.215.519.864
Prestación de servicios profesionales	9	57.015.000	26	225.396.516	282.411.516
TOTAL	97	793.203.392	94	704.727.988	1.497.931.380

PLANES DE MEJORAMIENTO

RENDICIÓN DE CUENTAS

ESTADO PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONALES

Tabla Estado Planes de Mejoramiento Institucionales

CLASE DE AUDITORIA	ENTE DE CONTROL	PROCESOS REQUERIDOS	No. DE HALLAZGOS				FENECIMIENTO DE LA CUENTA			VIGENCIA AUDITADA	% CUMPLIM. PLAN DE MEJORAMIENTO
			Admitivo.	Fiscal	Penal	Discip.	Si	No	Puntaje		
AUDITORIA MODALIDAD REGULAR VIGENCIA 2014	CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO	Administrativo, Financiero, Juridica y Contratacion, Comercial	5	1	0	0	x		84.5	2014	60%
AUDITORIA MODALIDAD ESPECIAL SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO MA Nro. 038-2016 VIGENCIA 2015-2014, vigencias anteriores reprogramadas	CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO	Administrativa, Financiera, Presupuesto, Contabilidad, Talento Humano, Gestion de los Recursos	9	0	0	0			78.9	2015-2014-2013 vigencias anteriores	50%
AUDITORIA MODALIDAD REGULAR VIGENCIA 2015	CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO	Administrativo, Financiero, Juridica y Contratacion, Comercial	7	0	0	1	X		90.1	2015	En proceso de cumplimiento -

ESTADO PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS (CONTROL INTERNO)

Tabla Estado Planes de Mejoramiento por Procesos (Control Interno)

AUDITORIAS	PROCESOS EVALUADOS	No. DE HALLAZGOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
AUDITORIAS A LOS PROCESOS	GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	2	100%
	GESTIÓN FINANCIERA	1	40%
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5	58%
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	1	50%
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	0	N/A
	COMERCIAL	4	51%
	GAS Y NUEVOS NEGOCIOS	1	70%
	REDES DE DISTRIBUCIÓN	7	41%
	RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	8	40%

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) - VIGENCIA 2016

Tabla Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

PROCESOS REQUERIDOS POR EL CIUDADANO	No. DERECHOS DE PETICIÓN	No. QUEJAS	No. RECLAMOS	No. SUGERENCIAS	TOTAL No. PQR	No. PQR RESUELTAS		ACCIONES CORRECTIVAS EMPREDIDAS
						Favorable	No Favorable	
COMERCIAL		20	728		748	583	165	Atención en los Municipios, respuestas en términos legales y de fondo
OPERATIVA		128	500		628	545	83	Atención en los Municipios, respuestas en términos legales y de fondo
TOTALES		148	1.228		1.376	1.128	248	

17 PROCESOS CALIDAD

Cumplimiento 63%
Nivel de Avance 56%

RENDICIÓN DE CUENTAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EPQ – 2016		
PROCESOS	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE AVANCE
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	70%	70%
PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	20%	20%
Planeación Institucional	60%	
Planeación Técnica y Ambiental	70%	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%	
Operación y Mantenimiento Redes Externas	100%	100%
Operación y Mantenimiento Redes Internas	100%	
GESTIÓN COMERCIAL	40%	40%
Facturación	40%	
Cartera	50%	58%
Pérdidas Técnicas	80%	
Atención al Cliente	60%	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10%	10%
Gestión Financiera	70%	
Gestión de Recursos Físicos	50%	
Gestión Sistemas de Información	60%	65%
Gestión Talento Humano	80%	
SECRETARÍA JURÍDICA	70%	70%
CONTROL INTERNO	90%	90%
TOTAL	63%	56%

Indicadores Operativos y de Calidad para Acueducto

IANC (Índice de agua no contabilizada del prestador)	30,74%
IMR (Índice de micromedición real de prestador)	82,86%
IMN (Índice de micromedición nominal del prestador)	95,86%
ICBAC (Índice Cumplimiento de cobertura de acueducto del prestador)	99,73%
ICBNAC (Índice de cobertura nominal del servicio de acueducto del prestador)	103,12%
IP (Índice de presión del prestador)	100%
IRO (Índice de reclamación operativa de acueducto)	0,46%
IRC (Índice de reclamación comercial de acueducto)	0,46%
IARA (Índice de atención de reclamaciones en acueducto)	0%
ECBA (Indicador de exactitud en el cobro de acueducto de prestador)	0,03%
ICBAL (Cumplimiento de cobertura de alcantarillado)	97,35%
ICBNAL (Índice de cobertura nominal del Servicio de Alcantarillado)	97,26%
IIAL (Índice de ejecución de inversiones de alcantarillado)	97,97%
Indicadores de Segundo Nivel de servicio de Alcantarillado	
ITC (Índice de tratamiento de vertimientos)	58,93%
IQOAL (Índice de reclamaciones operativas)	1,39%
IQCAL (Índice de reclamaciones comerciales)	0,12%
IARAL (Índice de atención de reclamaciones en alcantarillado)	0
ECBAL(Indicados de Exactitud en el cobro de alcantarillado del prestador)	0,03%

ANÁLISIS INDICADORES PARA CALCULAR EL NIVEL DE RIESGO SEGÚN LA RESOLUCION CRA No 315 de 2005

RENDICIÓN DE CUENTAS

