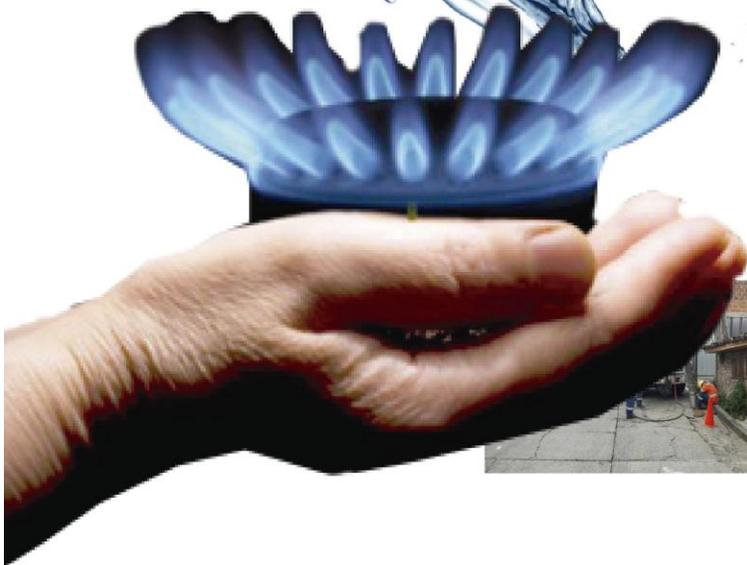




INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2016



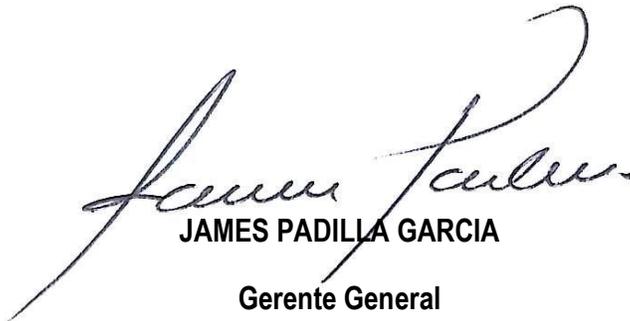
PRESENTACIÓN

En el 2016 conmemoramos el primer año de EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO “EPQ” S.A E.S.P y el primer año de la actual administración de la empresa. En esta etapa inicial de nuestro periodo definimos el Plan Estratégico, como la ruta de navegación que orienta nuestra toma de decisiones y su ejecución, y emprendimos profundas transformaciones organizacionales y administrativas.

Podemos afirmar que estas transformaciones están dando frutos y que tenemos avances en todos los objetivos de nuestro Plan Estratégico, así como en nuestros valores corporativos: crecimiento, rentabilidad, objetivo de producción, administrativo, mejoramiento del recurso humano y servicio al cliente.

En materia de contratación avanzamos para garantizar la transparencia de procesos, la claridad en la metodología de compras, el incremento de la participación de proveedores y la generación de ahorros a través de las eficiencias en las adquisiciones.

Agradecemos a todos nuestros colaboradores porque con su empeño seguiremos avanzando hacia las Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P que queremos. También a nuestros clientes y proveedores por hacer parte de este proceso de transformación. Gracias por acompañarnos en el 2016 y por mantener su compromiso en los años por venir.



JAMES PADILLA GARCIA
Gerente General



EQUIPO DE TRABAJO

James Padilla García.	Gerente General.
Carmen Cecilia Gutiérrez Botero.	Asesora de Gerencia.
Lina María Mesa Moncada.	Secretaría 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 Gas y Nuevos Negocios.
Claudia Lorena Sierra Gómez.	Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente.
Lina Marcela Grisales Gómez.	Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional.
Julio Ernesto Ospina Gómez.	Jefe Oficina Control Interno Disciplinario.



Contenido

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	6
1.1 MISIÓN	6
1.2 VISIÓN	6
1.3 POLÍTICA DE CALIDAD	6
1.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS	7
2. DATOS GENERALES	8
2.1 DATOS DE LA EMPRESA	8
2.2 USUARIOS	9
2.3 TARIFAS ACTUALES	12
2.4 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	16
2.4.1 Subsidios Acueducto	16
2.4.2 Contribuciones Acueducto	16
2.4.3 Subsidios Alcantarillado	17
2.4.4 Contribuciones Alcantarillado	17
2.5 ÍNDICE DE RIESGO CALIDAD DEL AGUA (IRCA)	19
3. INFORME DE GESTIÓN POR SUBGERENCIAS	20
3.1 SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	20
3.1.1 Planeación y Mejoramiento Institucional	20
3.1.2 Planeación Técnica Y Ambiental	40
3.1.3 Laboratorio De Ensayo De Calidad De Agua	51
3.1.4 Gestión de Calidad	56
3.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	61
3.2.1 OFICINA DE COMUNICACIONES	61
3.2.2 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	63
3.2.3 OFICINA CONTROL INTERNO	67
3.2.4 SECRETRIA GENERAL	73
4.1 SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS	81
4.1.1 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS	81
4.1.2 ALMACENAMIENTO	84



4.1.3 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS	85
5. SUBGERENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	89
5.1. PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (PAP)	90
5.2 ACUEDUCTO	94
5.3 RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.....	99
6. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	110
6.1. GESTIÓN DE RECURSOS	110
6.2. GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	117
6.3. GESTIÓN TALENTO HUMANO.....	120
6.4. GESTIÓN FINANCIERA	127
7. SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION Y ATENCION AL CLIENTE.....	133
7.1. COMERCIALIZACION Y ATENCION AL CLIENTE	133
7.2 GESTIÓN GERENCIAL.....	143
7.3 ACCIONES ADELANTADAS DESDE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	143
7.4 CAMPAÑAS Y OTRAS ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CARTERA.....	146
7.5 ÁREA DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	148
7.5.1 CARACTERIZACION DE PREDIOS:.....	148
7.5.2 IDENTIFICACION PREDIOS FRAUDULENTOS:	148
7.2.3 MATRICULAS	149
7.2.4 CAMBIO DE MEDIDORES:.....	151
7.6 ÁREA DE FACTURACIÓN.....	151
7.6.1 INFORME DE FACTURACIÓN	151
7.6.2 SUSCRIPTORES FACTURADOS.....	152
7.7 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	154
8.EJECUCION PRESUPUESTAL INGRESOS	163
9. EJECUCION PRESUPUESTAL GASTOS.....	164
10. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL COMPARATIVA 2015 – 2016	164
11. BALANCE COMPARATIVO	166
12. ACCIONES JUDICIALES	168
12.1 CONTROVERSAS JUDICIALES.....	168
12.2 ACCIONES DE REPETICION	187



13. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.....	188
13.1 PLANTA DE PERSONAL.....	188
13.2 POR LA NATURALEZA DEL CARGO	189
13.3 CONTRATACION DE PERSONAL.....	190
14. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.....	191
14.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN TACTICO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION..	191
14.2 ESTADO DE IMPLEMENTACION DEL MECI	193
15. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	193
16. AVANCE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	194
17. ANALISIS INDICADORES PARA CALCULAR EL NIVEL DE RIESGO SEGÚN LA RESOLUCION CRA No 315 de 2005	196



1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

1.1 MISIÓN

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

1.2 VISIÓN

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

1.3 POLÍTICA DE CALIDAD

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



1.4 OBJETIVOS CORPORATIVOS

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



2. DATOS GENERALES**2.1 DATOS DE LA EMPRESA.**

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	201643330346309 APROBADO EL 20/10/2016



2.2 USUARIOS

MUNICIPIO	CARACTERISTICAS	2016
BUENAVISTA	Suscriptores Acueducto	418
	Suscriptores Alcantarillado	374
	Suscriptores nuevos Acueducto	27
	Suscriptores nuevos Alcantarillado	25
	Consumo total (m ³)	60.676
	Consumo promedio anual (m ³)	145,15
CIRCASIA	Suscriptores Acueducto	6.311
	Suscriptores Alcantarillado	5.889
	Suscriptores nuevos Acueducto	247
	Suscriptores nuevos Alcantarillado	243
	Consumo total (m ³)	831.834
	Consumo promedio (m ³)	131.80
FILANDIA	Suscriptores Acueducto	2.376
	Suscriptores Alcantarillado	2.176
	Suscriptores nuevos Acueducto	42
	Suscriptores nuevos Alcantarillado	38
	Consumo total (m ³)	324.750
	Consumo promedio (m ³)	136,67
GÉNOVA	Suscriptores Acueducto	1.411
	Suscriptores Alcantarillado	1.215
	Suscriptores nuevos Acueducto	20



MUNICIPIO	CARACTERISTICAS	2016
	Suscriptores nuevos Alcantarillado	36
	Consumo total (m ³)	216.801
	Consumo promedio (m ³)	153,65
LA TEBAIDA	Suscriptores Acueducto	8.175
	Suscriptores Alcantarillado	7.684
	Suscriptores nuevos Acueducto	167
	Suscriptores nuevos Alcantarillado	120
	Consumo total (m ³)	1.345.667
	Consumo promedio (m ³)	164,60
MONTENEGRO	Suscriptores Acueducto	8.556
	Suscriptores Alcantarillado	8.190
	Suscriptores nuevos Acueducto	267
	Suscriptores nuevos Alcantarillado	257
	Consumo total (m ³)	1.343.930
	Consumo promedio (m ³)	157,07
PIJAO	Suscriptores Acueducto	758
	Suscriptores Alcantarillado	563
	Suscriptores nuevos Acueducto	7
	Suscriptores nuevos Alcantarillado	3
	Consumo total (m ³)	827.498
	Consumo promedio (m ³)	1.091,68
QUIMBAYA	Suscriptores Acueducto	7.161



MUNICIPIO	CARACTERISTICAS	2016
	Suscriptores Alcantarillado	7.064
	Suscriptores nuevos Acueducto	130
	Suscriptores nuevos Alcantarillado	125
	Consumo total (m ³)	1.178.532
	Consumo promedio (m ³)	164,57
SALENTO	Suscriptores Acueducto	1.361
	Suscriptores Alcantarillado	1.252
	Suscriptores nuevos Acueducto	55
	Suscriptores nuevos Alcantarillado	48
	Consumo total (m ³)	242.740
	Consumo promedio (m ³)	178,35



2.3 TARIFAS ACTUALES

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	5.538,78	475,07	5.585,11	1.167,79	5.587,35	746,89	5.583,06	451,33	5.584,32	915,45
2 BAJO	5.538,78	950,14	5.585,11	1.397,43	5.587,35	950,59	5.583,06	876,87	5.584,32	958,75
3 MEDIO BAJO	5.538,78	1.346,03	5.585,11	1.591,42	5.587,35	1.290,08	5.583,06	1.289,5	5.584,32	1.175,25
4 MEDIO	5.538,78	1.583,56	5.585,11	1.591,42	5.587,35	1.357,98	5.583,06	1.934,24	5.584,32	1.237,10
5 MEDIO ALTO	5.538,78	2.375,34	5.585,11	2.387,12	5.587,35	2.172,76	5.583,06	1.2063,18	5.584,32	2.064,47
6 ALTO	5.538,78	2.533,68	5.585,11	2.546,28	5.587,35	2.172,76	5.583,06	2.063,18	5.584,32	2.064,47
7 OFICIAL	5.538,78	1.583,56	5.585,11	1.591,42	5.587,35	1.357,98	5.583,06	1.289,5	5.584,32	1.237,10
8 COMERCIAL	5.538,78	2.375,34	5.585,11	2.387,12	5.587,35	2.172,76	5.583,06	1.934,24	5.584,32	1.855,65



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	5.593,52	952,07	2.616,53	0	5.584,6	727,29	5.584,65	645,1
2 BAJO	5.593,52	1.104,4	6.788,23	0	5.584,6	883,14	5.584,65	1.128,94
3 MEDIO BAJO	5.593,52	1.69,43	12.916,67	0	5.584,6	1.038,99	5.584,65	1.370,85
4 MEDIO	5.593,52	1.269,43	15.262,77	0	5.584,6	1.038,99	5.584,65	1.612,77
5 MEDIO ALTO	5.593,52	1.904,15	22.894,15	0	5.584,6	1.610,43	5.584,65	2.419,15
6 ALTO	5.593,52	2.31,09	24.420,43	0	5.584,6	1.662,38	5.584,65	2.580,44
7 OFICIAL	5.593,52	1.269,43	15.262,77	0	5.584,6	1.038,99	5.584,65	1.612,77
8 COMERCIAL	5.593,52	2.031,09	22.894,15	0	5.584,6	1.610,43	5.584,65	2.419,15



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	4.079,70	323,05	4.077,06	778,82	4.079,30	383,11	4.076,63	221,11	4.077,22	585,24
2 BAJO	4.079,70	646,10	4.077,06	934,77	4.079,30	487,59	4.076,63	429,59	4.077,22	612,92
3 MEDIO BAJO	4.079,70	915,31	4.077,06	1.064,53	4.079,30	661,74	4.076,63	631,73	4.077,22	751,33
4 MEDIO	4.079,70	1.076,84	4.077,06	1.064,53	4.079,30	696,56	4.076,63	631,73	4.077,22	790,87
5 MEDIO ALTO	4.079,70	1.615,26	4.077,06	1.596,79	4.079,30	1.114,49	4.076,63	947,6	4.077,22	1.319,8
6 ALTO	4.079,70	1.722,94	4.077,06	1.703,25	4.079,30	1.114,49	4.076,63	1010,77	4.077,22	1.319,8
7 OFICIAL	4.079,70	1.076,84	4.077,06	1.064,53	4.079,30	696,56	4.076,63	361,73	4.077,22	790,87
8 COMERCIAL	4.079,70	1.615,26	4.077,06	1.596,79	4.079,30	1.114,49	4.076,63	947,6	4.077,22	1.186,29
9 INDUSTRIAL			4.077,06	1.383,89						

SERVICIO DE ALCANTARILLADO	MUNICIPIO DE MONTENEGRO		MUNICIPIO DE PIJAO		MUNICIPIO DE QUIMBAYA		MUNICIPIO DE SALENTO	
	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIENTO	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIENTO	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIENTO	CARGO FIJO	CARGO POR VERTIMIENTO
1 BAJO - BAJO	4077,05	620,20	1308,26	0	4077,35	595,77	4.077,06	308,55
2 BAJO	4077,05	719,45	3016,98	0	4077,35	723,44	4.077,06	539,96
3 MEDIO BAJO	4077,05	826,95	4359,08	0	4077,35	851,1	4.077,06	655,66
4 MEDIO	4077,05	826,95	7631,38	0	4077,35	851,1	4.077,06	771,38
5 MEDIO ALTO	4077,05	1240,43	11447,07	0	4077,35	1319,21	4.077,06	1.157,06
6 ALTO	4077,05	1323,12	12210,21	0	4077,35	1361,76	4.077,06	1.234,29
7 OFICIAL	4077,05	826,95	7631,38	0	4077,35	851,1	3.365,98	771.38
8 COMERCIAL	4077,05	1323,12	11447,07	0	4077,35	1319,21	3.365,98	1157.06



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	65%	32%	0%
La Tebaida	26%	22,50%	5%
Montenegro	25%	13%	0
Quimbaya	25,20%	11%	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%



MUNICIPIO	ESTRATO 5	ESTRATO 6	COMERCIAL	INDUSTRIAL
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	65%	32%	0%
La Tebaida	26%	22,50%	5%
Montenegro	25%	13%	0
Quimbaya	25,20%	11%	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%



MUNICIPIO	ESTRATO 5	ESTRATO 6	COMERCIAL	INDUSTRIAL
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 019 de 2015
Génova	Acuerdo 022 de 2015
La Tebaida	Acuerdo 013 de 2012
Montenegro	Acuerdo 023 de 2015
Quimbaya	Acuerdo 025 de 2015
Salento	Acuerdo 011 de 2015
Pijao	Acuerdo 014 de 2015



2.5 ÍNDICE DE RIESGO CALIDAD DEL AGUA (IRCA).

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

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. No obstante, los esfuerzos serán 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.



PROCESO

3. INFORME DE GESTIÓN POR SUBGERENCIAS

3.1 SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.

SUBPROCESO

3.1.1 Planeación y Mejoramiento Institucional

Objetivo General

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE INDICADOR	DEL	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Seguimiento al Plan Estratégico	Institucional y Planes de Acción	Indicadores del plan estratégico con seguimiento y control	100%	100%	100%	100%
		Total de indicadores del plan estratégico				

Durante la Vigencia 2016 la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, como eje transversal ha logrado la articulación de todos los procesos estratégicos, misionales, de soporte, control y evaluación. Lo que permite mostrar resultados de seguimiento y control del Plan Estratégico, gestión de proyectos 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 3 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 2017 se proyecta realizar 4 seguimientos trimestrales al plan de acción proyectado para 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 INDICADOR	DEL	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de actividades de Seguimiento de estructura tarifaria	de de la	Actividades de seguimiento de estructura tarifaria	No disponible	12	12	100%



Durante el año 2016 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 2016, 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, fue entregado 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 5000 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 2014 y 735 de 2015

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.

Por esto, el día 8 de noviembre a las 8 am en las instalaciones de EPQ S.A E.S.P, se realizó la entrega definitiva y la socialización de la estructura de costos y modelo tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado de los municipios con más de 5000 usuarios, según lo establece la Resolución CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015. En dicha reunión el consultor hizo entrega oficial y definitiva en archivo Excel del cálculo de costos de referencia y tarifas para los servicios de Acueducto y Alcantarillado en los Municipios de Circasia, Montenegro, Quimbaya y la Tebaida, aclarando que el producto ya había sido entregado. Sin embargo, se ajustó el producto a las observaciones realizadas por la CRA a otras empresas.

Para dar aplicación al nuevo modelo tarifario establecido en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, en armonía con lo dispuesto en los artículos 5.1.1.1, 5.1.1.2, 5.1.1.3, 5.1.1.4 y 5.1.1.6 de la Resolución CRA 151 de 2001 Regulación Integral de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y los Estatutos de Empresas Públicas del Quindío "EPQ S.A E.S.P", Capítulo V. Artículo 73-Política Tarifaria, se pidió la Resolución No 1292, "por medio de la cual se aprueba y



adopta la aplicación de los costos de referencia y nuevo marco tarifario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de acuerdo a lo dispuesto en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015 para los municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya Departamento del Quindío”

Posteriormente, los días 9 y 10 de Noviembre de 2016, se realizaron las audiencias de socialización del Nuevo Marco Tarifario con los vocales de control de los Municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya y luego se publicaron en el periódico la Patria las tarifas máximas a aplicar para los servicios de acueducto y alcantarillado, a pesos de junio de 2016, para los Municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya. De la misma forma, se publicó en la Página Web de EPQ SA ESP la Resolución 1292 del 8 de Noviembre de 2016.

Ulteriormente, se realizó el acompañamiento y asesoría por parte del consultor a funcionarios de la entidad en materia de planeación, presupuesto, contabilidad y comercialización a la aplicación y control del Nuevo Modelo Tarifario a aplicar.

Por otra parte, el día 15 de Noviembre se enviaron a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD los Estudios de Costos de Acueducto y Alcantarillado, de conformidad con lo establecido por el artículo 104 de la Resolución CRA 688, modificado y adicionado por el artículo 35 de la Resolución CRA 735 de 2015. A continuación y mediante Oficio Radicado No 20164210808751 de fecha 6 de Diciembre de 2016 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD solicitó que fueran allegadas las evidencias que soportan el cumplimiento de aprobación del estudio de costos y tarifas y la información a los usuarios y vocales de control, de ello se entregó su respectiva respuesta el día 13 de diciembre de 2016 por parte de las Directivas de EPQ SA ESP a la Coordinadora del Grupo de Evaluación Integral de la Dirección técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo en reunión realizada con funcionarios y contratistas de la misma. De la misma manera, el día 27 de diciembre fueron enviadas a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA las evidencias sobre el cumplimiento de aprobación del estudio de costos y tarifas.

Finalmente, mediante Oficio Radicado CRA No 2016401037881 de fecha 26 de Diciembre de 2016, la CRA con base en lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 2883 de 2007 realiza algunas



observaciones referente a aspectos generales como el cálculo del consumo corregido por pérdidas, el Costo Medio de Operación – CMO, el Costo Medio de Inversión – CMI y el Costo Medio Generado por Tasas Ambientales – CMT, a las cuales se dio aclaración de las mediante oficio Radicado EPQ 0470 del 31 de enero de 2017.

Objetivo Específico

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

NOMBRE INDICADOR	DEL	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Viabilización de proyectos de inversión radicado en el BPPII	de de de en	Proyectos viabilizados por el BPPII	No disponible	100%	100%	100%
		Proyectos presentados al BPPII				

Durante la vigencia 2016 se presentaron 56 proyectos de inversión para la ejecución con recursos propios y de gestión ante entidades del orden municipal, departamental y nacional, para los 3 servicios que actualmente opera la empresa. Todos ellos fueron aprobados y registrados ante el BPPII, como se relacionan a continuación:

Municipio	Nombre del Proyecto	Servicio
Buenavista	Macromedidor (unidad)	Acueducto
Buenavista	Optimización de redes de acueducto y sectorización (ML)	Acueducto
Buenavista	Construcción y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Acueducto
Buenavista	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)- Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Buenavista	Construcción de tanques estacionarios	GLP por redes
Buenavista	Construcción Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	Alcantarillado
Circasia	Instalación Estación de macromedición (2)	Acueducto
Circasia	Reposición de redes del sistema de acueducto de 2", 4" y 6" en AC	Acueducto
Circasia	Construcción y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Acueducto



Municipio	Nombre del Proyecto	Servicio
Circasia	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)- Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Circasia	Optimización de redes del sistema de acueducto del municipio de Circasia	Acueducto
Córdoba	Construcción redes de gas	GLP por redes
Córdoba	Optimización plantas estacionarias	GLP por redes
Córdoba	Macromedición	GLP por redes
Filandia	Instalación Estación de Macromedición (uno)	Acueducto
Filandia	Reposición redes de acueducto municipio de Filandia	Acueducto
Filandia	Construcción y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Acueducto
Filandia	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)- Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Filandia	Optimización redes sistema de acueducto casco urbano	Acueducto
Génova	Instalación de macromedidor	Acueducto
Génova	Mejoramiento y sectorización redes de acueducto municipio de Génova	Acueducto
Génova	Construcción y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Acueducto
Génova	Calidad del Agua Vertida - Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) Servicio Público de Alcantarillado	Alcantarillado
Génova	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)- Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Génova	Reposición y optimización de redes de acueducto y alcantarillado en el municipio de Génova	Acueducto y Alcantarillado
Génova	Optimización redes sistema de acueducto casco urbano	Acueducto
Génova	Construcción colector interceptor Río Gris	Alcantarillado
La Tebaida	Macromedidor (uno)	Acueducto
La Tebaida	Mejoramiento redes de acueducto municipio de La Tebaida	Acueducto
La Tebaida	Construcción y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Acueducto
La Tebaida	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)- Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
La Tebaida	Sistema de acueducto hacia el sector rural del municipio de La Tebaida sector Anapoima La Estación	Acueducto



Municipio	Nombre del Proyecto	Servicio
Montenegro	Macromedidor (unidad)	Acueducto
Montenegro	Reposición de redes de acueducto y sectorización	Acueducto
Montenegro	Construcción y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Acueducto
Montenegro	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)- Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Montenegro	Reposición y optimización de redes de acueducto y alcantarillado en el municipio de Montenegro	Acueducto y Alcantarillado
Montenegro	Optimización redes sistema de acueducto casco urbano	Acueducto
Montenegro	Construcción Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	Alcantarillado
Pijao	Instalación Sistema de Macromedición (1 unidad)	Acueducto
Pijao	Reposición de redes de acueducto y sectorización	Acueducto
Pijao	Construcción y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Acueducto
Pijao	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)- Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Pijao	Mejoramiento Planta de Tratamiento de Agua Potable	Acueducto
Pijao	Construcción Bocatoma y Línea de Aducción las Pizarras	Acueducto
Pijao	Construcción colector interceptor El Inglés	Alcantarillado
Quimbaya	Macromedidor (2 unidad)	Acueducto
Quimbaya	Optimización de redes de acueducto y sectorización	Acueducto
Quimbaya	Construcción y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Acueducto
Quimbaya	Continuidad del Servicio Público de Alcantarillado (POIR)- Mitigación de Riesgos	Alcantarillado
Quimbaya	Reposición y optimización de redes de acueducto y alcantarillado en el municipio de Quimbaya	Acueducto y Alcantarillado
Quimbaya	Construcción Fase II colectores interceptores para avanzar en la descontaminación de fuentes hídricas tributarias a la cuenca del Río La Vieja Departamento del Quindío	Alcantarillado
Salento	Instalación Estación de Macromedición (2 unidad)	Acueducto
Salento	Reposición y sectorización de redes del sistema de acueducto del municipio de Salento	Acueducto
Salento	Construcción y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Acueducto
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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de cumplimiento de reportes en el SUI	Reportes cargados a tiempo	46%	90%	85%	94%
	Reportes requeridos en la vigencia				

Para el año 2016 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios habilitó 326 formatos y formularios con plazo de reporte entre el 1 de enero y el 31 de diciembre, de los cuales fueron cargados 276 de ellos. De igual forma, al cierre del año se alcanzó un avance general del 94.42% en el reporte de información, con un cargue de 745 formatos y formularios durante el año, de los cuales 419 corresponden a vigencias anteriores, este importante avance se alcanza gracias a un trabajo articulado entre todos los procesos y liderado por la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, como encargada del cargue de información en la plataforma del SUI, considerando que al inicio del nuevo gerente se tenían rezagos de reportes de información desde el año 2005. Para ello se realizaron capacitaciones y distintas mesas de trabajo entre los funcionarios del grupo SUI y los responsables de presentar la información de cada subgerencia. Esto permitió, que se presentara un progreso generalizado de todos los tópicos habilitados en la plataforma.

Es importante destacar que los 326 formatos y formularios habilitados durante la vigencia 2016, incluye reportes del año 2015, que quedaron pendientes de cargue durante dicha vigencia. Por lo tanto, en el primer trimestre del año 2017 se inició un plan de descongestión con el fin de lograr el cumplimiento general en el reporte de información en la plataforma del SUI.

Objetivo Específico

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



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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, 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 2016 se tuvieron 2 proyectos en ejecución denominados “CONSTRUCCIÓN COLECTORES INTERCEPTORES PARA AVANZAR EN LA DESCONTAMINACION DE FUENTES HIDRICAS TRIBUTARIAS A LA CUENCA RIO LA VIEJA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO” y “AMPLIACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DE GAS DOMICILIARIO POR REDES PARA LOS MUNICIPIOS DE CORDOBA, BUENAVISTA, GENOVA Y PIJAO EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO”, con BPIN 2013000040044 y 2013000040048, respectivamente. Para ellos, se realizaron los reportes de información de los 12 meses del año 2016, dentro de los términos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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				



Actualmente, de los 6 proyectos de inversión, con recursos provenientes del Sistema General de Regalías, para los cuales Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. fue designado como ejecutor, ha terminado 4, sin tener a la fecha el cierre dentro del aplicativo, teniendo en cuenta dificultades en el reporte del aplicativo cuentas, que se esperan subsanar en el primer trimestre del 2017, teniendo en cuenta que aún no existe claridad del proceso y para lo cual se elevó consulta ante el Departamento Nacional de Planeación, quien a la fecha no se ha pronunciado. Esta situación, no ha permitido a la empresa realizar el reporte del aplicativo cuentas de los 4 proyectos terminados y así proceder con su cierre.

Por lo tanto, se han elevado las respectivas consultas ante el Departamento Nacional de Planeación, al mismo tiempo que se ha realizado una revisión general de todos los reportes realizados en el aplicativo Gesproy y Cuentas, haciendo los respectivos ajustes cuando fue necesario. Se está pendiente de la respuesta del DNP para continuar con los reintegros de los recursos no ejecutados y proceder al cierre de los proyectos.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUIT	Trámites Inscritos en la Plataforma SUIT	No disponible	40%	80%	100%
	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 2016 la empresa logró la publicación de 12 de ellos y se espera que al 30 de junio del presente año se logre la publicación de los 3 trámites restantes y así poder empezar con el proceso de racionalización de trámites.



Es importante destacar, que para la vigencia 2016 la empresa tenía la obligación de realizar la publicación del 40% del total de los trámites exigibles y oponibles a los usuarios, equivalente a 6 trámites. Por lo cual, la empresa sobrepasó la meta establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, al realizar la publicación de 12 trámites, equivalente al 80%, es decir, el doble de la meta planteada para el año 2016.

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 2016	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 2016, Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. presentó la rendición de la cuenta de la vigencia 2015 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 cada uno de los municipios donde se prestan los servicios, informando a la comunidad acerca de los avances obtenidos y las inversiones realizadas durante el 2015, 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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de obras socializadas por la empresa	Obras ejecutadas y socializadas	100%	100%	100%	100%
	Obras ejecutadas				

Socialización de obras entregadas y ejecutadas durante el cuatrienio 2012 a 2015 y la proyección del año 2016:

MUNICIPIO	DESCRIPCION
BUENAVISTA	<p>Socialización en el aula máxima del Institución Educativa Buenavista, realizado 18/08/2016 a las 3:30 pm.</p> <p>Asistentes: 22 personas, contamos con la presencia del personero, alcalde, concejales y presidentes de junta acción comunal, veedores, etc.</p> <p>Se aplicó a siete personas la medición de satisfacción del cliente a la entrega de los proyectos (formato código PMI-PL-01-R-05).</p> <p>Reposa en el archivo carpeta gestión comunitaria 2016, municipio Buenavista, folio 7 al 14, y reposa en la carpeta de actas de gestión comunitaria de 20016, acta # 041 folio 157 al 160.</p>
LA TEBAIDA	<p>Socialización en la casa de la cultura, realizado el 15/07/2016 a las 3:30 pm.</p> <p>Asistentes: 25 personas, contamos con la presencia personero, concejales y presidentes de junta acción comunal, veedores, etc.</p> <p>Se aplicó a dieciséis personas la medición de satisfacción del cliente a la entrega de los proyectos (formato código PMI-PL-01-R-05).</p> <p>Reposa en el archivo carpeta gestión comunitaria 2016, municipio La Tebaida, folio 30 a 46; y en la carpeta de actas de 2016, acta # 037 Folio 131 al 137</p>
CÓRDOBA	<p>Socialización en el auditorio alcaldía municipal, realizado el 22/07/2016 a las 3:10 pm.</p> <p>Asistentes: 15 personas, contamos con la presencia personero, concejales y presidentes de junta acción comunal.</p> <p>Se aplicó a 10 personas la medición de satisfacción del cliente a la entrega de los proyectos (formato código PMI-PL-01-R-05).</p> <p>Reposa en el archivo carpeta gestión comunitaria: carpeta de actas de 2016, acta # 038 folio 138 a 144; en la carpeta de municipio de Córdoba</p>



MUNICIPIO	DESCRIPCION
	folio 15 al 25.
SALENTO	<p>Socialización en la casa de la cultura, realizado el 28/07/2016 a las 10:10 am.</p> <p>Asistentes: 24 personas, contamos con la presencia personero, concejales y presidentes de junta acción comunal y miembros de la mesa ciudadana.</p> <p>Reposa en el archivo de gestión comunitaria en la carpeta de actas de 2016, acta # 039 folio 145 al 149.</p>
FILANDIA	<p>Socialización en la sala de reuniones de la alcaldía, realizado 02/08/2016 a las 3:00 pm.</p> <p>Asistentes: 28 personas, contamos con la presencia del alcalde, concejales y presidentes de junta acción comunal, veedores, secretarios de despacho y coordinador de la oficina de EPQ.</p> <p>Se aplicó a quince personas la medición de satisfacción del cliente a la entrega de los proyectos (formato código PMI-PL-01-R-05).</p> <p>Reposa en el archivo carpeta gestión comunitaria 2016, municipio Filandia, folio 7 al 22, y reposa en la carpeta de actas de gestión comunitaria de 20016, acta # 040 folio 150 al 156.</p>
MONTENEGRO Y CORREGIMIENTO DE PUEBLO TAPAO	<p>Convenio 004 entre Alcaldía de Montenegro y EPQ, Proyecto # 012 del 2016, optimización redes de alcantarillado calle 21 entre cra 4 y 5 en el municipio Montenegro.</p> <p>Se participó en la socialización de la obra # 012, en el auditorio de la casa de la cultura "Marconi Sánchez Valencia" el día 05/10/2016 a las 7:00 pm, con la presencia del señor Alcalde Municipal, secretario de planeación, Personal de operativa y gestión comunitaria de EPQ y la comunidad.</p> <p>Reposa en el archivo de gestión comunitaria año 2016, en la carpeta del municipio de Montenegro.</p> <p>Punto de información el día 10/10/2016; obra # 011/2016, optimización redes alcantarillado sanitario, construcción de alcantarillado pluvial y optimización de redes de acueducto con pavimentación, calle 13 A con avenida 30 de noviembre.</p> <p>Reposa en el archivo de gestión comunitaria de 2016 en la carpeta del municipio de Montenegro, folios 120 y 121.</p> <p>El 24/10/2016, se aplicó a 12 personas usuarios directos.</p> <p>Reposa en el archivo de gestión comunitaria del 2016, en la carpeta del municipio de Montenegro, folio 122 al 143.</p>



Programa de implementación a nivel nacional del DNP del impacto social, acompañamiento a la auditora Eida Estela Garzón Verano y periodistas de la misma, recorrido de las obras de infraestructura por regalías en los municipios de Quimbaya y Montenegro.

Montenegro

Quimbaya



Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA 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	27	100%

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

Campaña de sensibilización en las instituciones educativas.

Empresas Públicas del Quindío ha contado con presencia en todos los Municipios donde opera la empresa en la vigencia 2016, entre las actividades realizadas se destacan:

La Tebaida Instituto Educativo Antonio Nariño del barrio Cantarito, Corregimiento Pueblo Tapao del municipio de Montenegro Institución educativa Marco Fidel Suarez, Buenavista Instituto E La



Cabaña y en el Festival Coroniazul del municipio de Génova con la obra de títeres “salvando gótica de agua”, velando por la concientización de los actores educativos en torno a fundamentos de conservación, cuidado y uso eficiente del recurso hídrico en el municipio a través de la socialización de la cartilla en forma de historieta.

Municipio de la Tebaida: Institución Educativa Antonio Nariño

Municipio de Montenegro,



Corregimiento Pueblo Tapao Institución

Educativa

Marco Fidel Suarez

Festival Coroniazul
Municipio de Génova



Campaña Educativa para niños, niñas y jóvenes y acciones donde se dé a conocer el Uso, eficiente y ahorro del agua.

Se realizó la presentación de la obra “SALVANDO GÓTICA DE AGUA” y socialización y entrega de la cartilla “USO, EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA, para jóvenes de las Instituciones Educativas del Municipio. En la que se atendió a jóvenes de diferentes edades, esta obra y cartilla resalta la función primordial de las Empresas Públicas del Quindío y le permite a los niños y jóvenes conocer la importancia del uso racional del recurso hídrico cuidarlo y conservarlo.

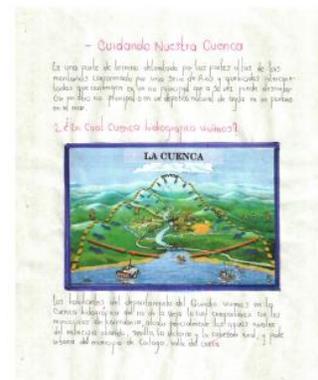
MUNICIPIO	INSTITUCIÓN EDUCATIVA	FECHA	NO. PARTICIPANTES
QUIMBAYA	Policarpa Salavarieta, Corazón de Jesús	26/07/2016	190
MONTENEGRO	Santa María Goretti y Marco Fidel Suarez	26/07/2016	173
LA TEBAIDA	Jornada Institucional de EPQ y obra de títeres “Salvando Gótica de Agua”	02/07/2016	200
FILANDIA	Sagrado Corazón de Jesús	02/08/2016	330
CIRCASIA	San José y Hojas Anchas	04/08/2016	241
SALENTO	Andrés Bello y Boquia	17/08/2016	147
BUENAVISTA	Rio Verde y la Cabaña	18/08/2016	156
PIJAO	Santa Teresita, y en Barragán Luis Granada Mejía	25/08/2016	240
MONTENEGRO	Rafael Uribe y General Santander	01/09/2016	771
ARMENIA	INEM	02/09/2016	85
LA TEBAIDA	Santa Teresita del Niño Jesús	08/09/2016	482
MONTENEGRO	Corregimiento de Pueblo Tapao Marco Fidel Suárez	15/09/2016	122
GÉNOVA	Plaza Principal- Festival Coroniazul	03/10/2016	600
LA TEBAIDA	Antonio Nariño	04/10/2016	305
TOTAL			3842



Impacto de la actividad de las instituciones educativas, la empresa tenía como meta llegar a 489 estudiantes y se ha logrado a la fecha 3842, sobrepasando la meta en un 650%.

También se refleja en las cartas de agradecimiento de las instituciones educativas y en los trabajos realizados por los estudiantes en conjunto con sus profesores; a esto se le suma las palabras de agradecimiento de los alumnos, profesores, directivos y algunos padres de familia que se han encontrado en la institución educativa y el saber que de manera escrita o verbal hemos recibido llamadas a que llevemos la obra nuevamente a su institución y a los barrios por medio de la juntas de acción comunal y los vocales de control como Yolanda Delgado de Montenegro; dejando pendientes estas actividades y otras más para el año 2017.

Cartas y material educativo de las instituciones:



Docente: **GLORIA PATRICIA GIMÉNEZ CUARTAS**, Profesora Consultante, Empresas Públicas de Quindío

Asunto: Agradecimiento por gestión realizada.

Cordial saludo,

Por medio de la presente, la Institución Educativa Licesio Quindío agradece a las Empresas Públicas del Quindío el acompañamiento y concertación realizada por parte de ustedes tanto en la obra de líneas "Salvando Gotas de agua" como en el montaje y socialización de la cartilla "Uso eficiente y ahorro del agua".

Gracias a este importante labor, nuestros estudiantes obtuvieron un aprendizaje significativo en el uso responsable del agua.

Agradeciendo la atención prestada.

Atentamente,

[Signature]

DIEGO FERNANDO GONZÁLEZ CASTRO
DIRECTOR DEL LICENIO QUINDÍO



Docente: **DORALBA QUINTERO GONZÁLEZ**, Docente Transición C

Asunto: Agradecimiento por gestión realizada.

Cordial saludo,

Por medio de la presente, la Institución Educativa Santa María Goretti agradece a las Empresas Públicas del Quindío el acompañamiento y concertación realizada por parte de ustedes tanto en la obra de líneas "Salvando Gotas de agua" como en el montaje y socialización de la cartilla "Uso eficiente y ahorro del agua".

Gracias a este importante labor, nuestros estudiantes obtuvieron un aprendizaje significativo en el uso responsable del agua.

Agradeciendo la atención prestada.

Atentamente,

[Signature]

DORALBA QUINTERO GONZÁLEZ
Docente Transición C

-Acciones de sensibilización en forma personalizada.

Durante este periodo se continuó con socialización de la nueva imagen de EPQ y la cartilla educativa "Uso eficiente y ahorro del agua".

la

MUNICIPIO	LUGAR	FECHA	USUARIOS
LA TEBAIDA	ii etapa la nueva tebaida	02/07/2016	200
CIRCASIA	oficina de la coordinación, centro	05/07/2016	124
FILANDIA	oficina de la coordinación, centro	06/07/2016	110



MUNICIPIO	LUGAR	FECHA	USUARIOS
PIJAO	Barrios villa jardín, centro, las margaritas, primavera, el paraíso, fundadores, cacique, la maizena, la planta, finca la playa, finca el cocuyo, casuarinas, la mariela y nuevo amanecer.	07/07/2016	118
BUENAVISTA	oficina de la coordinación, centro	11/07/2016	94
CIRCASIA	barrio el portal	12/07/2016	299

-Acciones de sensibilización en forma personalizada Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios.

Durante este periodo se continuo con la socialización de la nueva imagen de EPQ y la cartilla educativa “EL Buen Uso y Manejo del Servicio de Gas GLP”.

MUNICIPIO	LUGAR	FECHA	USUARIOS
PIJAO	barrios villa jardín, centro las margaritas, primavera, el paraíso, fundadores, cacique, la maicena, la planta, el centro, finca la playa, finca el cocuyo, casuarinas, la Mariela y nuevo amanecer	07/07/2016	118
BUENAVISTA	oficina de la coordinación, centro	11/07/2016	94
CORDOBA	barrios: san diego ii y iii, Martiniano Montoya, el ensueño, la española, el obrero, Alejandría, coviser, Javier Baquero y 7 de agosto, por último se entregaron en el parque, en el concejo y algunos funcionarios de la alcaldía.	08/07/2016	142

Grupo socialización de la nueva imagen de EPQ y cartilla del uso eficiente y ahorro del agua. Se realizaron 137 socializaciones de la cartilla en forma personalizada.

Visita de socialización y caracterización económica de familias especiales.

“Salvando Gótica de Agua” grupo gestión comunitaria de planeación y mejoramiento institucional y planeación técnica.



Jornada Institucional “EPQ en tu Casa”

Levantamiento del diagnóstico de las necesidades de la comunidad en el tema de servicios públicos domiciliarios. Grupo encargado personal del área financiera y grupo de gestión comunitaria de planeación y mejoramiento institucional.

Socialización y seguimiento de las necesidades.

Obra de titeres “Salvando Gótica de Agua”.

FECHA	MUNICIPIO	ACTIVIDAD	LUGAR
14/10/2016	Quimbaya	Levantamiento de diagnostico	Ciudadela el ensueño
15/10/2016	Quimbaya	EPQ en tu casa	Ciudadela el ensueño
18/10/2016	Circasia	Levantamiento de diagnostico	Barrios: Las Mercedes Villa Nohemi, la Española, Alto Bonito, la Esmeralda y Asentamiento
19/10/2016	Circasia	EPQ en tu casa	Caseta Comunal Villa Nohemy
25/10/2016	Montenegro	Levantamiento de diagnostico	Barrios: Villa Jerusalén, Ciudad Alegría y Caldas
26/10/2016	Montenegro	EPQ en tu casa	I.E Caldas
27/10/2016	La Tebaida	Levantamiento de diagnostico	Cantarito
28/10/2016	La Tebaida	EPQ en tu casa	Plazoleta Cantarito

CAPACITACIÓN

MUNICIPIO	DESCRIPCION
MUNICIPIO DE FILANDIA	El día 26/10/2016, se realizó el taller “Cultura del Agua” en el auditorio de la casa del Artesano. Invitación que realizó Cámara de Comercio. Con la asistencia de 12 personas. Reposa en el archivo de gestión comunitaria de 2016, en la carpeta del municipio, folio 23.



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	0	0%

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 amarrando 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 tomada en cuenta.

Se espera que para la vigencia 2017, se cuente con el documento definitivo de plan maestro de acueducto y alcantarillado y se pueda realizar el seguimiento correspondiente a las obras planeadas para cada uno de los municipios en los que opera EPQ. Asimismo, es importante informar que el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado es un contrato realizado por la Gobernación del Quindío, se está a la espera que se realice la entrega desde la Gobernación del Quindío a Empresas Públicas del Quindío, en el momento que se realicen los ajustes necesarios en cuanto a los diseños.

Objetivo Específico

Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos Ajustado	Municipios con PSMV ajustado y aprobado	0	100%	0%	0%
	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 tiene una vigencia hasta el año 2017. Durante el año 2016, se realizaron dos seguimientos anuales 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, que 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 manejos de vertimiento actualizados, se encuentran en la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ) y durante el 2016 se realizaron dos entregas



con las modificaciones pertinentes a los mismos. La primera en el mes de junio y la segunda en el mes de octubre.

Los últimos ajustes fueron entregados en el mes de Octubre y actualmente se encuentran en revisión por parte de la CRQ para su respectiva aprobación.

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%	0%	0%
	Actividades totales proyectadas del PIGA				

Durante el año 2016 se planteó y estructuró el Plan Institucional de Gestión Ambiental “**PIGA**”, el cual es el instrumento de planeación ambiental, que implementa Empresas Publicas del Quindío E.P.Q S.A. E.S.P., a nivel interno y tiene como objetivo evaluar las condiciones ambientales presentes en la Empresa, identificando las fuentes, procesos, e impactos negativos y positivos, que permitan la mejora de la Gestión Institucional, minimizando los impactos generados y contribuyendo con la calidad ambiental del Departamento del Quindío.

El PIGA consiste en articular 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.

2. 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 bimensualmente, verificando que el termostato este a temperatura soportable.
- Realizar un uso eficiente y racional.

3. 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.
- Formulación del Programa de Gestión Integral de Residuos Peligrosos.
- Actualización anual de los protocolos de seguridad para el manejo de residuos peligrosos.
- Entregas de residuos peligrosos a gestores ambientales autorizados.
- Supervisión permanente al cumplimiento del acuerdo de Corresponsabilidad.

4. 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 Publicas 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.

5. 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.

Objetivo Específico

Actualización del PLEC (Plan de emergencia y contingencia).

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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 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 en los nueve municipios donde opera E.P.Q. y se resalta 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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Proyectos archivados en la Planoteca institucional	Número de Proyectos Archivados en la Planoteca Total de proyectos ejecutados	100%	100%	100%	100%

Este indicador cuenta con un 100% de cumplimiento, esto por cuanto todos los proyectos elaborados en la vigencia 2016, cuentan con el soporte físico de planos, en la planoteca de la empresa. Todos estos soportes físicos hacen parte del archivo institucional de la misma.



Objetivo Específico

Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de disponibilidades respondidas	Número de disponibilidades respondidas	100%	100%	100%	100%
	Número de disponibilidades solicitadas				

Durante el año 2016 se atendieron 692 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 682, las diez restantes corresponden a solicitudes realizadas en zonas rurales de los municipios en los cuales opera EPQ S.A. ESP, donde no se cuenta aún con redes (es decir están fuera del perímetro de servicios). Es de anotar que algunas de las disponibilidades que no fueron otorgadas tienen posibilidad de ser positivas en el corto plazo, como es el caso de las solicitadas en la zona de San Juan de Carolina, hecho que le fue notificado a los peticionarios.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2016	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%	69%	69%
	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 18 concesiones de aguas superficiales. Expedidas en las siguientes resoluciones de la Corporación Autónoma Regional del Quindío:

NUMERO DE CONCESIÓN	RESUELVE
778	Por medio de la cual se proroga la concesión de aguas superficiales para uso doméstico en el Municipio de Buenavista a Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P
960	Por medio de la cual se otorga y proroga concesión de aguas superficiales para uso doméstico en el Municipio de Montenegro a Empresas Publicas del Quindío S.A E.S.P
963	Por medio de la cual se otorga y proroga concesión de aguas superficiales para uso doméstico en el Municipio de Quimbaya a Empresas Publicas del Quindío S.A E.S.P
961	Por medio de la cual se otorga y proroga concesión de aguas superficiales para uso doméstico en el Municipio de Pijao a Empresas Publicas del Quindío S.A E.S.P
779	Por medio de la cual se otorga y proroga concesión de aguas superficiales para uso doméstico en el Municipio de Génova a Empresas Publicas del Quindío S.A E.S.P
1404	Por medio de la cual se aprueba el plan de uso eficiente y ahorro del Agua de EPQ
2840	Por medio de la cual se proroga la concesión de aguas superficiales de uso doméstico para para la Empresa Sanitaria del Quindío S.A E.S.P. en los Municipios de Salento y Circasia.
596	Acceder a la solicitud Presentada por Empresas



NUMERO DE CONCESIÓN	RESUELVE
	Publicas del Quindío S.A E.S.P
780	Por la cual se proroga la concesión de aguas superficiales de uso doméstico para el municipio de Filandia.
1279	Por medio de la cual se proroga para suministrar la información referente a la concesión de aguas superficiales de uso doméstico para para la Empresa Sanitaria del Quindío S.A E.S.P. en los Municipios de Salento y Circasia.

Hay 8 concesiones más que están en trámite con la autoridad ambiental, sin embargo, el proceso se ha visto obstaculizado porque se requieren los conceptos favorables por parte de la secretaría de salud del Departamento del Quindío, quien a la fecha no se ha pronunciado. Como se evidencia en la tabla:

MUNICIPIO	CONCESIÓN PENDIENTE
Circasia	La Llorona
	La Arenosa
La Tebaida	Rio Quindío
	PCH
	El Edén
	La Marina
Salento	Cristalina
	Corozal Punto 2

Dicha solicitud se realizó desde el 7 de junio de año 2016, y hoy febrero del 2017, no se ha obtenido ninguna respuesta pese a los múltiples oficios realizados. Los oficios realizados a la Secretaria de Salud han sido enviados en las siguientes fechas: 10 de agosto, 23 de agosto, 6 de septiembre, 13 de octubre, 2 de noviembre, 6 de diciembre del año 2016 y 12 de enero del 2017. Pese a ello, el ente departamental no se ha pronunciado en relación a los conceptos requeridos por EPQ S.A ESP y la Autoridad Ambiental – CRQ, para las concesiones de aguas superficiales requeridas.



Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de proyectos ejecutados y geo referenciados en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	Número de Proyectos ejecutados y Georeferenciados Total de proyectos ejecutados	No disponible	100%	100%	100%

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 2016 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, superando en un 600%, 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 capacitaciones a juntas de Acción Comunal, Entidades de Socorro, Comités Ambientales Estudiantiles y Concejos Municipales y visitas y tomas a barrios a través de la campaña **EPQ en tu casa**.

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la norma vigente.	Documentación Implementada	25%	100%	60%	60%
	Documentación requerida				

Se está realizando con el equipo de trabajo del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua, junto con la líder de calidad de la empresa, la actualización de toda la parte documental correspondiente al proceso del laboratorio. Igualmente, se realizó la caracterización de dicho proceso, se definieron los procedimientos que harán parte del laboratorio y en la actualidad se está implementando toda la documentación que respalda estos procedimientos, como son los instructivos, registros, especificaciones y demás documentos que se necesitan para su buen desempeño.

Objetivo Específico

Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Requerimientos Realizados	No disponible	25%	50%	100%
	Requerimientos Programados				

Se realizó compra de equipos para el área de Microbiología del laboratorio de ensayo y Calidad de Agua por valor de CINCUENTA MILLONES DE PESOS (\$50.000.000), con los cuales se compraron los siguientes equipos:

- Un refrigerador que garantiza el control de temperaturas de 2° a 8° C para la preservación de muestras y reactivos.



- Un congelador que garantiza temperaturas de - 15 °C para garantizar una óptima temperatura de los geles refrigerantes para la realización de toma de muestras.
- Un Autoclave de 50 litros de capacidad programable, que permite garantizar el proceso de esterilización del área de microbiología del laboratorio.
- Una Bomba de Vacío para mejorar el proceso de filtración por membrana en el área de siembra del laboratorio.
- Un Termohigrometro para determinar la Humedad y Temperatura del área de siembra del laboratorio.
- Se realizaron compras por valor \$ 83.781.573 millones para la adquisición de insumos, material de vidrio y de laboratorio que garantizaron poder realizar todos los análisis requeridos durante el año, para cumplir con las actividades de seguimiento y control.
- Para el área fisicoquímica se realizó la compra de tres buretas digitales para optimizar los análisis de titulación que se realizan en el laboratorio.

Con todas estas inversiones se pretende optimizar el proceso de seguimiento y control realizado por parte del laboratorio de ensayo y calidad de agua de la empresa, que permita brindar una mayor confiabilidad en los resultados de análisis emitidos

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del programa realizado en competencias laborales	Actividades Realizados	No disponible	25%	0%	0%
	Actividades Programados				



El programa de competencias laborales está en proceso de implementación y se pretende dar inicio una vez terminado el trabajo de Gestión Documental.

Sin embargo, cabe anotar que la planta humana del Laboratorio de Ensayo y Calidad de agua de la empresa está conformada por un grupo de profesionales universitarios con amplia experiencia en el trabajo de laboratorio, con los cuales se pretende realizar los procesos de certificación y acreditación del laboratorio de acuerdo a lo que exige la norma 17025 de 2005, la cual implementa los requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

Actualmente, el laboratorio de ensayo y calidad de agua cuenta con:

- Un profesional universitario encargado de la dirección y coordinación general de todo lo relacionado con el funcionamiento del laboratorio.
- Dos profesionales en el área de Química encargados de la toma de muestras y análisis del área Físicoquímica.
- Un profesional en el área de bacteriología encargada de análisis y control del área de Microbiología.
- Un auxiliar encargado de ayudar en el programa de toma de muestras.

Objetivo Específico

Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Actividades realizadas	91%	100%	99%	99%
	Actividades programadas				



Para dar cumplimiento al programa de muestreo, el cual se realiza de acuerdo a lo exigido en la resolución 811 del Ministerio de Protección Social, de Ambiente y Desarrollo Territorial “Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución”, el Laboratorio de Ensayo y Calidad de Agua de la empresa cuenta con un programa de muestreo que durante el año efectúa un total de 2208 muestras en 59 puntos, ubicados en diferentes sitios de la red de los distintos municipios donde la empresa presta el servicio, de acuerdo a lo dispuesto por el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento básico RAS 2015.

Este programa de muestreo para el 2016 logró una cobertura del 99,2%, gracias a las acciones de mejora realizadas en el Laboratorio de Ensayo Y Calidad de Agua por parte de la empresa como fueron:

- Contratación de un profesional universitario (Químico) para la toma de muestras y que además ayude a complementar las actividades de seguimiento y control del laboratorio.
- Compra de un vehículo para completa disposición del programa de muestreo.
- Se cuenta con un auxiliar de toma de muestras, que sirve de ayuda al profesional universitario en la toma de las mismas.
- Se optimizaron todos los puntos de muestreo en los municipios donde la empresa presta su servicio, lo cual garantiza una mejor toma de muestra.

Objetivo Específico

Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Procedimientos Implementados	No disponible	25%	0%	0%
	Procedimientos Requeridos				



En la actualidad se está revisando la parte documental para su implementación, para en el 2017 iniciar con las acciones que se requieran para su implementación.

SUBPROCESO

3.1.4 Gestión de Calidad

Objetivo General

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

Objetivo Específico

Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SGC.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Nivel de apropiación del SGC	Servidores públicos certificados	100%	55%	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 2016 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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Planes aprobados por Comité de Gerencia	100%	15%	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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de procesos ajustados	Procesos ajustados	12%	30%	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 - 2016 -		
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		



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EPQ - 2016 -		
PROCESOS	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE AVANCE
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 FINANCIERA	10%	10%
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 2016	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%	70%	97,72%	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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de boletines de prensa internos publicados	Número de boletines de prensa internos publicados	No disponible	12	7	58%

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de boletines de prensa externos publicados	Número de boletines de prensa externos publicados	No disponible	156	156	100%

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de ruedas de prensa laboradas	Ruedas de prensa laboradas	No disponible	100%	100%	100%
	Ruedas de prensa solicitadas				

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas Institucionales Realizadas	No disponible	100%	100%	100%
	Campañas Institucionales Solicitadas				



SUBPROCESO

3.2.2 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Durante el 2016 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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de acciones preventivas implementadas	Funciones preventivas implementadas	No disponible	100%	100%	100%
	Posibles fallas de los servidores públicos identificadas				

Se presentaron durante el 2016 5 situaciones de riesgo, por lo cual se realizaron la misma cantidad de acciones preventivas, de la siguiente manera:



Comunicación de Advertencia, dirigida a las Subgerencias de Planeación y Mejoramiento Institucional, Acueducto y Alcantarillado, Comercialización de servicios y Atención al Cliente y Administrativa y Financiera, relacionada con **“REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI”**, de fecha Septiembre 06 de 2016.

Acción Preventiva, dirigida a la Gerencia General y Subgerencias de Planeación y Mejoramiento Institucional, Acueducto y Alcantarillado, Comercialización de servicios y Atención al Cliente, Administrativa y Financiera y Oficina de Control Interno de Gestión, relacionada con **“SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI, CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD SOBRE MACRO Y MICROMEDICIÓN, Y AL CUMPLIMIENTO COMO LA QUE TRAE EL ARTÍCULO 146 DE LA LEY 142 DE 1.994”**, de fecha Diciembre 19 de 2016.

Acción Preventiva, dirigida a los Coordinadores y Coordinadores – Recaudadores de los municipios donde presta servicios la entidad, relacionada con **“DEBIDA ATENCIÓN A NUESTROS USUARIOS”**, de fecha Diciembre 23 de 2016.

Acción Preventiva, dirigida a los Operarios de Planta de la entidad, relacionada con **“PRÁCTICAS QUE NO DEBEN DE REALIZARSE EN EL DESARROLLO O CUMPLIMIENTO DEL TURNO RESPECTIVO”**, de fecha Diciembre 23 de 2016.

POSIBLES FALLAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS IDENTIFICADAS: éstas se identificaron de conformidad a las acciones preventivas que se emitieron por parte de la oficina así:

- No se suministra la información a tiempo y dentro de los términos de ley para que ésta sea subida al SUI.
- No se ha dado cumplimiento a lo ordenado por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en el entendido que ésta determina la ubicación de micro medidores y no realizar la medición con base en promedios.
- Mala atención a los usuarios en los municipios y desconocimiento de los Coordinadores y Recaudadores de políticas institucionales de la entidad.
- Comisión de errores por parte de los Operarios de planta, por desconocimiento de sus labores, obligaciones y deberes para con la entidad.



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 2016	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 2016, la Oficina de Control Interno Disciplinario llevó a cabo un total de tres (3) capacitaciones dirigidas a los funcionarios de la entidad así:

- Del Derecho Disciplinario en General, esta se dirigió a los miembros del Sindicato de la entidad "SINTRAEPEQ", realizada el día 18 de junio de 2016.
- De los deberes, derechos y obligaciones de los funcionarios públicos, dirigida a funcionarios de planta y contratistas de diferentes dependencias de la entidad, realizada el día 18 de agosto de 2016.
- Del procedimiento Disciplinario y sus Sanciones, dirigida a funcionarios de planta y contratistas de diferentes dependencias de la entidad, realizada el día 24 de noviembre de 2016.

PROCESOS DISCIPLINARIOS DESARROLLADOS:

Durante la vigencia 2016, la Oficina de Control Interno Disciplinario desarrolló un total de 42 procesos, los cuales se distribuyeron así:



- Procesos con aplicación de Artículo 51 del CDU: 3.
- Procesos con sentencia Inhibitoria: 1.
- Procesos con decreto de archivo definitivo: 22.
- Procesos con auto de apertura de Investigación Disciplinaria: 9.
- Procesos en trámite para toma de decisión: 4.
- Procesos terminados con sanción disciplinaria: 3.

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados	Procesos disciplinarios desarrollados	No disponible	100%	100%	100%
	Quejas recibidas + Procesos iniciados de oficio				

QUEJAS RECIBIDAS – PROCESOS INICIADOS DE OFICIO:

En la vigencia 2016, se recibieron un total de 13 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: 2.
- Procesos en trámite para toma de decisión: 10.



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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI	Total componentes que cumplen	80%	90%	83%	92%
	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 2016 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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento al programa de auditorías internas	Auditorías internas realizadas	80%	90%	89%	99%
	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 2016 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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Seguimiento a los mapas de riesgos	No. De mapas de riesgos evaluados	90%	100%	100%	100%
	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 2016	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 auditoria 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.



ACCIONES DE DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA											
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	CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO	Administrativa, Financiera, Presupuesto, Contabilidad, Talento Humano, Gestion de los Recursos	13	0	0	0			63	2013	50%
AUDITORIA MODALIDAD REGULAR VIGENCIA 2015	CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO	Administrativo, Financiero, Juridica y Contratacion, Comercial	7	0	0	1	X		90.2	2015	En proceso de cumplimiento -
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	En proceso de cumplimiento -

Objetivo Específico

Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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

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%



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
	Gas y nuevos negocios	1	70%
	Redes de distribución	7	40%
	Recolección y transporte	8	40%

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Contratos tramitados	$\frac{\text{Contratos tramitados oportunamente}}{\text{Contratos solicitados}}$	100%	100%	100%	100%



Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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	19	0,00%



MEDIO DE CONTROL REPARACIÓN DIRECTA EN CONTRA DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A E.S.P. - 2016

No. Proceso	Fecha de la Demanda	Autoridad Judicial Que Tramita	Tipo De Proceso	Tipo de Acción Judicial	Cuantía Inicial De La Demanda	Resumen Del Hecho Generador	Estado en que se encuentra la Demanda
2011 00474	2011-11-10	Juzgado Primero Administrativo de Descongestión del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	427002000	Perjuicios por la muerte de obrero en ejecución de obra pública	Sentencia de Segunda instancia condena a Empresas Públicas del Quindío y el Municipio de Montenegro a pagar perjuicios
2007 00343	2007-11-22	Juzgado Tercero Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	790000000	Perjuicios por la muerte de obrero en ejecución de obra pública	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandada

2008 00784	2008-11-24	Juzgado Cuarto Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	92300000	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por un menor que cayó en un hueco	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandada
2010 00035	2010-04-06	Tribunal Administrativo del Quindío	Reparación Directa	Contenciosa 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	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandante
2010 00412	2010-09-21	Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	463500000	Perjuicios materiales y ecosistémicos y pago de servidumbre por ejecución de obra pública	Periodo probatorio en primera instancia
2012-00652	2012-09-04	Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	62337000	Perjuicios por accidente ocurrido en ejecución de una obra pública	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandante
2013-00309	2013-12-06	Juzgado Segundo Administrativo Oral del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	707400000	Perjuicios por la muerte de obrero durante la ejecución de una obra pública	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la

							parte demandada
2014-00015	2014-08-20	Juzgado Tercero Administrativo Oral de Descongestión de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	92400000	Perjuicios por deslizamiento de tierra en el predio denominado "la colonia" hoy "San Fernando"	El día 25/06/2015 se llevó a cabo Audiencia de Pruebas, posterior a ello se presentaron Alegatos de Conclusión. ENTRÓ A DESPACHO PARA SENTENCIA
2014-00017	2014-03-05	Juzgado Quinto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	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	Se continuará audiencia de pruebas el próximo 03/05/2017
2014-00064	2014-04-08	Juzgado Segundo Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	369600000	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por el señor Jahinover Vargas Ospina al caer en una excavación de obra pública	Notificación de llamamientos en garantía solicitados en la contestación de la demanda

2013-0009	2014-04-02	Juzgado Segundo Administrativo de Descongestión del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	599500000	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por el señor Alexander Alarcón Cardona quien cayó a un hueco de alcantarillado	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandada
2014-00134	2014-06-04	Juzgado Cuarto Administrativo Oral del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	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	Se programó audiencia inicial para el día 27 de febrero de 2017
2014-00162	2014-08-29	Juzgado Quinto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	1121120000	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por la señora Esneda Naranjo Granada quien cayó a una recámara de alcantarillado	Se continuará audiencia de pruebas el próximo 03/08/2017

2014-00005	2014-09-23	Juzgado Sexto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	64435000	Perjuicios por la muerte de obrero durante la ejecución de una obra pública	Mediante Auto de fecha 20/06/2016 se acepta el llamamiento en garantía y solicita consignar gastos de correo y notificación El día 06 de Julio de 2016 se allega al Juzgado copia de las consignaciones para gastos de proceso llamamiento en garantía
2014-00191	2014-09-10	Juzgado Cuarto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	265310000	Perjuicios por las lesiones que sufrió el menor Miguel Ángel Cortes Escobar quien cayó a un hueco de alcantarilla	Se consignaron los Gastos de Notificación para el Llamamiento en Garantía
2014-00236	2015-08-11	Juzgado cuarto administrativo oral de descongestión	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	369.600.000	Perjuicios por las lesiones personales que sufrió el señor Carlos Arturo Tangarife quien cayó en hueco en donde se ejecutaba obra pública	Se programó audiencia inicial para el próximo 04/04/2017

2015-00144	2015-25-06	Juzgado Primero administrativo Oral descongestión del Circuito	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	206192000	Perjuicios por las lesiones personales que sufrió la señora Socorro Urrea quien cayó en una alcantarilla que estaba provisionalmente cubierta con tablas.	Se consignaron los Gastos de Notificación para el Llamamiento en Garantía
2015 - 00015	2016-02-10	Juzgado Sexto Administrativo Oral del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	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	Se contestó la Demanda
2016 - 00006	2016-04-21	Juzgado Quinto Administrativo del Circuito	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	\$288.021.600	Lesiones sufridas al caer a un hueco en el Municipio de Quimbaya mientras conducía una motocicleta	Se contestó la Demanda

PROCESO

4.1 SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS

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.

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 2016	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 olorizado 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 molécula 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 2016	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%	100%	100%
	Número total de solicitudes de servicio técnico				

Objetivo Específico

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



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Atención de emergencias domiciliarias	No. De emergencias domiciliarias atendidas	No disponible	100%	100%	100%
	No. De emergencias domiciliarias presentadas				

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Instalación de redes internas	Instalaciones realizadas	No disponible	10%	2,4%	24%
	Solicitudes de instalación				

Respecto a brindar a los usuarios la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas, se adelantó proceso de identificación de nuevos usuarios en los 4 municipios de la cordillera, generando un despliegue de un equipo técnico para la evaluación de las bases de datos consolidadas inicialmente a través de las oficinas de recaudo de los municipios donde se presta el servicio, y las cuales fueron aumentando al estar el equipo de trabajo en terreno, muchos nuevos usuarios manifestaron la necesidad en la prestación del servicio, logrando consolidar al 31 de Diciembre de 2.016 una base de datos de 212 nuevos usuarios, discriminados de la siguiente manera en cada uno de los municipios:

- Génova: 53 (sectores: La Isla, Tejares, Olaya Herrera, Centro, Nueva Esperanza)
- Córdoba: 20 (sectores: San Diego II, Villa Teresa, Siete de Agosto, El Ensueño)
- Pijao: 71 (sectores: Centro, Primavera; Morro Seco; La Playita, Calle Larga, Cementerio)
- Buenavista: 68 (Sectores: Tolra, Alto Bonito, Centro, Obrero, Villa Jardín; Nuevo Horizonte, El Mirador; Manantial, Río Verde)



De estos 212 pudieron ser vinculados a la prestación del servicio de gas 5 usuarios en la vigencia 2.016, aumentando el número de usuarios totales de 3.063 a 3.068, lo que representa un cumplimiento del 24 % sobre la meta del año 2.016.

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los últimos meses	0	5	5	100%
	Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques				

Se realiza reabastecimiento aproximadamente cada 15 días, con un mínimo de existencia de gas GLP en el tanque del 60 al 70%, logrando un ciclo de llenado de aproximadamente 5 veces la capacidad de los tanques de los 4 municipios que corresponde a 127.500 galones, incluyendo el sector de Río Verde. La capacidad de los tanques es de 27.100 galones (8000 galones Génova, 8000 galones Pijao, 4000 Buenavista, 500 Rio Verde, 6600 galones Córdoba), el consumo total fue de 134.432 galones, con una cobertura total de 3.068 usuarios en la vigencia 2.016.



Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Disponibilidad de almacenamiento	Cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	100%	100%	100%	100%

Se garantiza la disponibilidad de gas para el consumo diario realizando el suministro de gas GLP a los 4 Municipios cada 15 días a niveles de 60 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 2016	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	0%	0%	100%
	Número total de puntos de medición de la muestra seleccionados mensualmente				

A la fecha la empresa no cuenta con el equipo necesario para hacer la medición de presiones en líneas individuales (manómetro de baja). Sin embargo, la presión de la línea en los 4 municipios es de 20 a 21 psi (medida que se verifica diariamente en los controles de las variables de presión, temperatura y volumen, que se miden a través de manómetros ubicados a la salida del tren de regulación, localizados en cada una de las plantas de distribución), este control garantiza la presión hasta el final de la línea teniendo un rango de 15 a 20 psi como mínimo, y está sustentado en que nunca se han presentado PQR relacionados con temas de falta de presión que impidan la prestación del servicio de gas GLP.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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	95%	95,6%	100%



En cuanto a la continuidad del servicio de gas se ve reflejada y soportada por la atención de emergencias de redes externas que generan discontinuidad en el servicio de gas GLP, a continuación se presenta la relación de las emergencias presentadas en los 4 municipios, y la indicación de los sectores donde se presentaron dichas afectaciones:

- Río Verde: 1 emergencia-entrada al Barrio Manantial
- Génova: 6 emergencias-B/TEJARES,B/LA PLAYA(OLAYA HERRERA),CENTRO
- Córdoba: 1 emergencia-Centro

Estas emergencias se presentaron por rompimiento de anillado de polietileno de 3/4", por daños directos sobre las tuberías, generando riesgo a la comunidad. No obstante, todas ellas fueron atendidas de forma oportuna, evitando impactos negativos sobre los usuarios y afectaciones sobre la prestación del servicio. De esta manera se garantiza una eficiente prestación del servicio público de GLP por redes.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio	No disponible	90%	87,70%	97%
	Número de viviendas urbanas				

En lo concerniente a aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera, en la vigencia 2.016 se logró vincular a 5 nuevos usuarios en la prestación del servicio de gas domiciliario por redes, distribuidos de la siguiente manera:

- Pijao: 1 usuario residencial
- Río Verde: 2 usuarios (1 comercial y 1 residencial).
- Génova: 2 usuarios comerciales.



De esta forma, pasamos de 3.063 usuarios a 3.068 al 31 de Diciembre de 2.016. Es importante mencionar que a pesar de no lograr una mayor vinculación de usuarios, se logró avanzar con la evaluación de 207 nuevos usuarios nuevos, con concepto técnico y presupuesto para la vinculación en la vigencia 2.017. Los 3068 usuarios están detallados de la siguiente manera:

- Buenavista: 194 (21 estrato 1, 163 estrato 2,7 estrato 3,3 comerciales).
- Córdoba: 922 (859 estrato 1, 61 estrato 2, 2 comerciales).
- Génova: 1.100 (321 estrato 1, 647 estrato 2, 127 estrato 3, 5 comerciales).
- Pijao: 852 (574 estrato 1, 251 estrato 2, 25 estrato 3, 2 comerciales).

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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				

Respecto a atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas, se atendieron durante la vigencia 2.016, 8 emergencias en redes externas así:

- Río Verde: 1 emergencia – entrada al Barrio Manantial
- Génova: 6 emergencias – B/TEJARES, B/LA PLAYA (OLAYA HERRERA), CENTRO.
- Córdoba: 1 emergencia – Centro.

Estas emergencias se presentaron por rompimiento de anillado de polietileno de 3/4", por daños directos sobre las tuberías, generando riesgo a la comunidad.



Los tiempos de respuesta se atendieron en tiempos menores a 10 minutos a través del primer respondiente que es el cuerpo de bomberos y la asistencia de personal técnico de atención de emergencias 7 días * 24 horas con el que cuenta Empresas Públicas del Quindío, dando solución definitiva a los eventos presentados.

Registro fotográfico:



PROCESO

5. SUBGERENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

El 2016 ha sido un año con grandes retos para empresas públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P, durante estos 12 meses se ha garantizado 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.

Asimismo, se garantizó la cobertura eficiente en la prestación del servicio 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.



Ante las emergencias y contingencias en lo transcurrido del año, en los Municipios en los que Opera la empresa, se ha realizado presencia permanente, solucionando y agilizando la pronta puesta en funcionamiento de los sistemas que presenten fallas.

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Calidad del agua (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias	68,5%	90%	83,30%	93%
	Total de muestras				

Se logró el cumplimiento de la meta en un 83,33% en promedio como resultado de las siguientes acciones: fortalecimiento de conocimientos de los operarios, acompañamiento a los operarios en ensayos de tratabilidad, suministro oportuno de insumos para el tratamiento del agua, rehabilitación de equipos electromecánicos, calibración de equipos de laboratorio, mejoramiento de instalaciones físicas de las plantas.

Objetivo Específico

Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento.



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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%	8,80%	98%
	M3 agua a la entrada				

Para lograr la meta planteada se requiere la reparación de las fugas existentes en válvulas y compuertas de los reactores. Están evaluadas y cotizadas las reparaciones de estos elementos en las plantas de Circasia, Montenegro, La Tebaida y Génova faltan Quimbaya y Filandia. No obstante, durante la vigencia 2016 se lograron grandes avances, mediante la revisión por parte de funcionarios de la empresa, así como el trabajo realizado por la cuadrilla, que han permitido reducir considerablemente las pérdidas al interior de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable.

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea)	Equipos calibrados	0%	100%	63,90%	64%
	Total de Equipos				

Mediante contratación con empresas especializadas se calibraron los equipos de laboratorio de las plantas, los equipos que no pasaron la calibración se llevaron a taller. Se calibraron sistemas en línea de Génova, Quimbaya, Filandia y Salento. Circasia está evaluada y se cotizó su calibración y suministro de reactivos y fungibles. Con el personal de la empresa se realizó mantenimiento a dosificadores de coagulante y cloro y a los equipos de bombeo existentes en la empresa.



Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad de producción de agua potable	Número de horas de prestación del servicio	79%	99%	95,70%	96,7%
	Número de horas totales del Mes				

La continuidad en el servicio se vio afectada por eventos naturales que produjeron: daños en los sistemas de alimentación de energía eléctrica (Circasia, Montenegro, El Edén), crecientes en las fuentes de abastecimiento que produjeron taponamiento de las bocatomas (Pijao, La Tebaida, Quimbaya, Buenavista, Montenegro, Génova, Salento), bajos caudales en época de estiaje (Salento). Sin embargo, con el esfuerzo de nuestra empresa, se pudieron atender en el menor tiempo posible, logrando el restablecimiento del servicio en el menor tiempo posible, como compromiso de garantizar la continuidad a todos los usuarios.

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de macromedidores Instalados	Total de macromedidores instalados	55%	100%	96%	96%
	Total macromedidores requeridos				

Teniendo en cuenta las responsabilidades de medición del agua potable, establecidas en la ley 142 de 1994, se ha iniciado desde años atrás la instalación de macromedidores a la entrada y salida de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP). No obstante, al cierre del 2016 falta instalar un



dispositivo de macromedición a la entrada de la planta de Pijao, que se espera hacer en el desarrollo de las obras de optimización de la planta, proyecto en curso en el Ministerio de vivienda.

Objetivo Específico

Número de reclamos Operativos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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%	53,80%	53,80%
	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.



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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura de acueducto	Total de suscriptores del servicio de acueducto	101,47%	100%	103,4%	100%
	Número de viviendas urbanas				

Para el año 2016, este indicador nos muestra que la cobertura nominal del servicio de Acueducto, se encuentra superando la meta establecida, en un porcentaje de 0,3%, para cumplir con estas metas se instalaron 19.588 ml los cuales se ejecutaron así: en el 2015 con los contratos de obra 012 “Construcción línea de expansión del sistema de acueducto sector rural del municipio de Quimbaya, sector Palermo-Granja mamá Lulú, vereda la Granja”, contrato 019 Construcción línea de expansión del sistema de acueducto hacia el sector rural municipio de Salento sector palestina, contrato 020 Construcción línea de expansión del sistema de acueducto hacia sector rural Once Casas y la Vereda San José, Cantores, La Esperanza y La Paloma municipio de Montenegro, contrato 034 Optimización de redes del sistema de acueducto del municipio de Quimbaya y en el contrato 011 de 2016 Optimización redes de alcantarillado sanitario y construcción alcantarillado pluvial y optimización de redes de acueducto en la calle 13A con avenida 30 de noviembre en el corregimiento de Pueblo Tapao. Los contratos del año 2015 enunciados anteriormente se terminaron de ejecutar en el año 2016, por lo cual se relacionan en el presente informe.



Objetivo Específico

Reducir el índice de riesgo de calidad del agua.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Calidad de acueducto (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias	68%	90%	84,2%	94%
	Total de muestras				

Se logró el cumplimiento de la meta en un 84,2% en promedio como resultado de las siguientes acciones: fortalecimiento de conocimientos de los operarios, acompañamiento a los operarios en ensayos de tratabilidad, suministro oportuno de insumos para el tratamiento del agua, calibración de equipos de laboratorio, mejoramiento de instalaciones físicas de las plantas, optimización de las cajas y redes de los puntos de muestreo en cada municipio.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad de Servicio de acueducto	Promedio de horas de prestación del servicio	99%	99%	99,6%	100%
	24				

La meta programada para el año 2016 fue un porcentaje de 99%, lográndose un porcentaje por encima, esto se logró con la optimización y construcción de redes de acueducto y con la optimización de las diferentes plantas de tratamiento; se exceptúan las interrupciones debidas a labores de mantenimiento o reparaciones de daños, el 90% de los daños se evidenciaron en las redes domiciliarias, 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 0,6%.



Objetivo Específico

Reducir el Índice de pérdidas por suscriptor facturado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de pérdidas por suscriptor facturado	M3 de agua perdidos	89,40	85%	76,94	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 menor de pérdidas de lo establecido como meta, esto se logró con la ejecución, optimización y construcción de redes de acueducto en los diferentes municipios, cambiando su material de asbesto cemento a PVC.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración	Número de actividades realizadas	No disponible	100%	0,0%	0,0%
	Número de actividades programadas				

Con personal de la empresa se realizó mantenimiento al 40% de los hidrantes de los municipios y una mínima parte a las diferentes válvulas de la red de acueducto de los municipios. La empresa cuenta con la calibración de los equipos entregados en las diferentes obras de optimización y construcción de redes de acueducto.



Objetivo Específico

Reducir el número de reclamos operativos de Acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación operativos de acueducto	Número de actividades realizadas	No disponible	100%	0,4%	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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Mantenimiento correctivo preventivo y de acuerdo a la necesidad	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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	100%	90%	97,9%	100%
	Total de ML de reposición de redes proyectado				

En el 2015 con los contratos de obra 012 “Construcción línea de expansión del sistema de acueducto sector rural del municipio de Quimbaya, sector Palermo-Granja mamá Lulú, vereda la Granja” , contrato 019 Construcción línea de expansión del sistema de acueducto hacia el sector rural municipio de Salento sector palestina, contrato 020 Construcción línea de expansión del sistema de acueducto hacia sector rural Once Casas y la Vereda San José, Cantores, La Esperanza y La Paloma municipio de Montenegro, contrato 034 Optimización de redes del sistema de acueducto del municipio de Quimbaya y en el contrato 011 de 2016 Optimización redes de alcantarillado sanitario y construcción alcantarillado pluvial y optimización de redes de acueducto en la calle 13A con avenida 30 de noviembre en el corregimiento de Pueblo Tapao.



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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura de Alcantarillado	No de Suscriptores de Alcantarillado	95,63%	96%	97,30%	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 2016, la medición a diciembre del número de suscriptores fue suministrado para la subgerencia comercial el cual corresponde a 34.592 suscriptores frente al número de viviendas que se relaciona a continuación:

Municipio	No. Viviendas
Quimbaya	7.031
Salento	1.306
Buenavista	391
Circasia	6.064
Filandia	2.334
Génova	1.391



Municipio	No. Viviendas
La Tebaida	8.008
Montenegro	8.289
Pijao	751
No. Total de viviendas	35.565

Obteniendo la siguiente relación $34.592/35.565=97.3\%$, este indicador se encuentra por encima de la meta en un porcentaje de 1,30%.

Objetivo Específico

Reducir La brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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%	3,00%	2,70%	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 103.4%. 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 matriculas de acueducto, además de contar con servicio de acueducto en el rector rural y una cobertura de alcantarillado de 97,3% se tiene un valor de 2,7%, obteniendo un avance importante ya que se logró reducir la meta en un 0.30%.

Objetivo Específico

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



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	100	100%	93%	93%
	Total de ML de reposición de redes proyectado				



Para la vigencia 2016, se ejecutaron proyectos con diferentes fuentes de financiación en diferentes municipios del departamento del Quindío, como se relaciona a continuación:

Contrato de Obra No.	Contratista	Objeto	Supervisor	Redes alcantarillado ejecutados (m)
041 de 2014	Union Temporal Quimbaya 2014	CONSTRUCCION COLECTORES INTERCEPTORES PARA AVANZAR EN LA DESCONTAMINACION DE FUENTES HIDRICAS TRIBUTARIAS A LA CUENCA DEL RIO LA VIEJA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Fernando Andres Salazar Gomez	28,56
003 de 2016	Fernando Andres Salazar Gomez	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO VILLA ALEJANDRIA EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Jhon Herwis Herrera Manjarres	50
004 de 2016	Orlando Nicolas Rivera Benjumea	OPTIMIZACION REDES DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO LAURELES ENTRE MANZANAS 3 Y 15 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA	Fernando Andres Salazar Gomez	51
005 de 2016	Jennifer Llano Morales	OPTIMIZACION Y LIMPIEZA COLECTOR LAS TENERIAS MUNICIPIO DE CIRCASIA	Fernando Andres Salazar Gomez	292,56
006 de 2016	Jairo Ivan Castillo Castillo	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 11 ENTRE CARRERAS 7 Y 8 Y CARRERA 8 ENTRE CALLES 11 Y 12 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Fernando Andres Salazar Gomez	138,65
007 de 2016	Carlos Andres Aristizabal Moreno	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 26 ENTRE CARRERA 5 Y LA PROYECCION DE LA CARRERA 4 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA	Diana Carolina Galvez Cifuentes	17,22
009 de 2016	Jhon Jairo Sandobal Galindo	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 26 ENTRE CARRERA 5 Y LA PROYECCION DE LA CARRERA 4 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA	Fernando Andres Salazar Gomez	128,5
010 de 2016	Jhon Herwis Herrera Manjarres	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 13 ENTRE 6 Y 7 MUNICIPIO DE QUIMBAYA	Fernando Andres Salazar Gomez	64,83
011 de 2016	Construciviles Angel S.A.S.	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y CONSTRUCCION ALCANTARILLADO PLUVIAL Y OPTIMIZACION DE REDES DE ACUEDUCTO EN LA CALLE 13A CON AVENIDA 30 DE NOVIEMBRE EN EL CORREGIMIENTO DE PUEBLO TAPAO	Jhon Herwis Herrera Manjarres	171,36
012 de 2016	Jorge Alfonso Vanegas Quintin	OPTIMIZACION RED DE ALCANTARILLADO CALLE 21 ENTRE CARRERAS 4 Y 5 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO., DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Jhon Herwis Herrera Manjarres	77,32
Cantidades Totales ejecutadas				1020



En la tabla anterior se muestra la cantidad ejecutada en metros lineales de redes principales, obteniendo un valor de 1020 ml, teniendo en cuenta que la meta a 2016 era de 1100 ml se tiene un porcentaje de avance del indicador de 92,7%.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de avance en la Construcción de colectores	ML de colectores construidos	100	100%	93,8%	94%
	Total de ML de colectores proyectados				

Para la vigencia 2016, se ejecutaron proyectos con diferentes fuentes de financiación en diferentes municipios del departamento del Quindío, como se relaciona a continuación:

Contrato de Obra No.	Contratista	Objeto	Supervisor	Redes colectoras ejecutadas (m)
041 de 2014	Union Temporal Quimbaya 2014	CONSTRUCCION COLECTORES INTERCEPTORES PARA AVANZAR EN LA DESCONTAMINACION DE FUENTES HIDRICAS TRIBUTARIAS A LA CUENCA DEL RIO LA VIEJA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Fernando Andres Salazar Gomez	3530,76
005 de 2016	Jennifer Llano Morales	OPTIMIZACION Y LIMPIEZA COLECTOR LAS TENERIAS MUNICIPIO DE CIRCASIA	Fernando Andres Salazar Gomez	292,56
Cantidades Totales ejecutadas				3823,32

En la tabla anterior se muestra la cantidad ejecutada en metros lineales de colectores ejecutados, obteniendo un valor de 3.823,32 ml, teniendo en cuenta que la meta a 2016 era de 2.300 ml se tiene un porcentaje de avance del indicador de 166,2%.



Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	51,79%	55%	54%	97%
	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 que a continuación se relacionan:

MUNICIPIO	NO. VERTIMIENTOS	RESOLUCION PSMV
CIRCASIA	9	008 de 2010
FILANDIA	5	1006 de 2009
GENOVA	5	1180 de 2009
LA TEBAIDA	1	1052 de 2009
MONTENEGRO	7	886 de 2009
PIJAO	3	1025 de 2009
QUIMBAYA	12	1098 de 2009
SALENTO	1	015 de 2010
BUENAVISTA	2	927 de 2009
TOTAL	45	



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, encontrando 6 nuevos vertimientos en el municipio de La Tebaida, 3 nuevos vertimientos en el municipio de Montenegro y 2 nuevos vertimientos en el municipio de Quimbaya, para un total de 56 vertimientos.

Con respecto a la eliminación de vertimientos puntuales hasta el año 2016, me permito relacionar los mismos a continuación:

MUNICIPIO	ACUMULADO A 2015		ACUMULADO A 2016		Total vertimientos eliminados ACUMULADOS
	META	EJECUC	META	EJECUC	
BUENAVISTA	*		**		
CIRCASIA	3	5	6	5	5
FILANDIA	2	3	4	3	3
GENOVA	2		2		0
LA TEBAIDA	0		0		0
MONTENEGRO	2	6	4	6	6
PIJAO	1	13	3	13	13
QUIMBAYA	4	2	8	6	6
SALENTO	0		0		0
TOTAL VERTIMIENTOS ELIMINADOS					33

Este indicador mide el porcentaje de vertimientos eliminados con el fin de mejorar la calidad del agua vertida a las fuentes superficiales, para el año 2016 el número de vertimientos eliminados sobre el total de vertimientos es de un 58,9% correspondiente a la relación de vertimientos eliminados sobre Total de vertimientos.

A la fecha se han encontrado vertimiento 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.

Objetivo Especifico

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



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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%	100%	100%

La planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de Buenavista opera con normalidad, en cumplimiento de la resolución 631 de 2015 y de lo estipulado en las resoluciones de aprobación de los PSMV vigentes, se realizan monitoreos diarios a los caudales de entrada, temperatura y PH y se realizan mediciones con laboratorio certificado de los parámetros DBO, DQO y Solidos suspendidos totales.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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%	100%	100%

La planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de Salento opera con normalidad, en cumplimiento de la resolución 631 de 2015 y de los estipulado en las resoluciones de aprobación de



los PSMV vigentes, se realizan monitoreos diarios a los caudales de entrada, temperatura y PH y se realizan mediciones con laboratorio certificado de los parámetros DBO, DQO y Solidos suspendidos totales.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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	0	100%	0%	0%
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida				

A la fecha la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de La Tebaida esta en ejecución, mediante el contrato de obra 010 de 2012 suscrito con JUAN SEBASTIÁN MORALES CARDONA cuyo objeto es "ACONDICIONAMIENTO Y OPTIMIZACION PLANTA DE AGUAS RESIDUALES DEL MUNICIPIO DE LA TEBaida", el cual hace parte del convenio interadministrativo 004 de 2011 con el Municipio de La Tebaida y adhesión del Departamento del Quindío que tiene por objeto "OPTIMIZACION PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES Y OPTIMIZACION Y CONSTRUCCION COLECTOR INTERCEPTOR LA JARAMILLA", el cual está proyectado para finalizar en el mes de Marzo de 2017.

Objetivo Especifico

Numero de reclamos Operativos.



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación operativos de alcantarillado	Número de reclamaciones operativos	1,35%	1,30%	1,40%	0%
	Número total de suscriptores				

En la vigencia 2016 se recibieron 481 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.

Obras Ejecutadas.

OBRA	BENEFICIARIOS	MONTO TOTAL
Manejo integral de aguas superficiales y revegetalización de la estación de distribución GLP, Buenavista, Quindío.	40 usuarios	\$21.911.344,00
reposición de los puntos de muestreo de agua potable en los municipios donde opera empresas públicas del Quindío s.a e.s.p.		\$21.149.700,00
Optimización y limpieza colector la tenerías municipio de circasia.	56 usuarios	\$173.261.452
reposición de un tramo de colector ubicado al final del rio el recreo en la salida hacia la vereda la india en el municipio de filandia	usuarios 60	\$20.192.439
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.	usuarios 16	\$105.802.567
convenio interadministrativo entre el municipio de Montenegro y las empresas públicas del Quindío (E.P.Q), con el fin de aunar esfuerzos de cooperación para la optimización, reposición y construcción de redes de acueducto y alcantarillado		\$178,932,281
convenio interadministrativo entre el municipio de Montenegro y las empresas públicas del Quindío (E.P.Q), con el fin de aunar esfuerzos de cooperación para la optimización, reposición y construcción de redes de acueducto y alcantarillado		\$178,932,281
convenio interadministrativo entre el municipio de Montenegro y las empresas públicas del Quindío (E.P.Q), con el fin de aunar esfuerzos de cooperación para la optimización, reposición y construcción de redes de acueducto y alcantarillado en el municipio de Montenegro		\$172.352.870



OBRA	BENEFICIARIOS	MONTO TOTAL
optimización redes de alcantarillado en el barrio villa Alejandría en el municipio de Quimbaya departamento del Quindío	usuarios 16	\$ 27.250.328
optimización redes de alcantarillado en el barrio laureles entre manzanas 3 y 15 en el municipio de Quimbaya	usuarios 16	\$ 37.955.995
optimización de redes de alcantarillado en la calle 11 entre carreras 7 y 8 y carrera 8 entre calles 11 y 12 en el municipio de Quimbaya departamento del Quindío	usuarios 16	\$305.783.806
optimización de redes de alcantarillado en la calle 17 carreras 7 en el municipio de Quimbaya departamento del Quindío	usuarios 36	\$ 27.676.651
aunar esfuerzos de cooperación técnicos y presupuestales entre empresas públicas del Quindío "EPQ" y el municipio de Quimbaya	usuarios 168	\$214.860,383.00
"optimización de redes de alcantarillado en la calle 13 entre 6 y 7 municipio de Quimbaya" clausula segunda.	usuarios 80	\$167.218.077.52

INVERSION TOTAL POR MUNICIPIO CON RECURSOS PROPIOS, VIA CONTRATO DE OBRA:

MUNICIPIO	VALOR
BUENAVISTA	43.061.044
CIRCASIA	173.261.452
FILANDIA	20.192.439
GENOVA	134.064.768,00
MONTENEGRO	457.087.718
QUIMBAYA	780.745.240,00
TOTAL DEPARTAMENTO	1.608.412.661

MANTENIMIENTO Y REPARACIONES REALIZADAS DIRECTAMENTE POR PERSONAL DE LA EMPRESA:

NO.	OBRA	MUNICIPIO
1	Mantenimiento y Reparaciones en planta de bombeo las águilas.	Circasia
2	Mantenimiento y Reparaciones en planta de bombeo los robles.	Circasia
3	Mantenimiento Planta de Potabilización	Circasia
4	Mantenimiento Planta de Tratamiento de Aguas Residuales,	Salento.
5	Reparaciones Planta de Tratamiento de Aguas Residuales,	Salento
6	Reparaciones Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	Buenavista.



NO.	OBRA	MUNICIPIO
7	Mantenimiento de tapas y rejillas.	Todos los Municipios
8	Mantenimiento Planta de Potabilización	Montenegro
9	Mantenimiento y Reparaciones Planta de Potabilización	La tebaida
10	Mantenimiento de sumideros y placa, tapa, cámara.	Todos los Municipios
11	Construcción y mantenimiento de sumideros y rejas en la aldea del artesano.	Salento
12	Arreglos Línea de Gravedad	La Tebaida.
13	Mantenimiento acequia	Montenegro
14	Reparaciones Alcantarillado	Montenegro.
15	Apoyo para arreglo sub estación eléctrica las Águilas.	Circasia.
16	Limpieza con equipo de succión presión de alcantarillado	Circasia
17	Apoyo para transporte y colocación de transformadores en PTAP	Circasia

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura	Instalaciones con mantenimiento	0	45,5%	45,5%	100%
	Total de Instalaciones				

Durante el transcurso de la vigencia 2016 se llevaron a cabo labores de adecuación de la planta física del edificio principal, 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 y la creación de la Oficina de Comunicaciones y del Asesor de la Entidad. Así mismo, se realizó mejoramiento de la infraestructura en las diferentes oficinas ubicadas en diferentes municipios del Departamento del Quindío donde opera Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. E.S.P., según Contrato de Obra No. 008 de 2016.

La adecuación y los mejoramientos locativos llevados a cabo durante la vigencia 2016 corresponden a los siguientes:

OFICINA / MUNICIPIO	DESCRIPCIÓN
Edificio Principal Armenia	Desmante de marcos y puertas.
	Demolición de muros en concreto.
	Demolición acabados de piso.
	Desmante de ventana.
	Desmante de cielo raso.
Edificio Principal Armenia	Desmante de muros en placa de yeso.
	Alistado de piso.
	Duro piso.
	Muro en superbord, con encintada y estucada.
	Muro en panel yeso.
	Suministro e instalación de cubierta arquitectónica.



OFICINA / MUNICIPIO	DESCRIPCIÓN
	Celosia en aluminio.
	Canal en concreto
	Suministro e instalación de división en vidrio templado.
	Cielo raso placa en panel yeso.
	Puntos de datos.
	Swuiches.
	Gabinetes rack de pared.
	Pash panel de 24 puertos.
	Bandejas para gabinete.
	Salida toma doble.
	Estuco y vinilo 2 manos.
	Suministro e instalación luminaria tipo led.
	Cubierta A.C. No. 06
	Teja claraboya en fibrocemento.
	Perlines.
	Canal amazonas.
	Esmalte puertas, ventanas, rejas y otros.
	Microperforado vidrios-opalizado de vidrios.
	Bajante
	Instalación y reparación ventana.
	Aire acondicionado.
	Muebles en madera.
	Reparación y reinstalación de puerta en reja.
	Retiro de material sobrante.
Oficina Principal Salento	Estuco y vinilo.
	Esmalte puertas, ventanas, rejas y otros.
	Suministro e instalación ventana en aluminio.
	Suministro e instalación de bandejas metálicas para archivador.
Oficina Principal Filandia	Retiro de pintura.
	Impermeabilizante para muros.
	Estuco y vinilo.
	Esmalte puertas, ventanas, rejas y otros.
	Suministro e instalación modulo.
Oficina Principal Circasia	Demolición acabado de piso.
	Demolición placas piso sin retiro.
	Excavación a mano sin retiro.
	Punto de desagüe PVC 4".
	Punto de desagüe PVC 2".
	Red de aguas negras 4" PVC.

OFICINA / MUNICIPIO	DESCRIPCIÓN
	Red de aguas negras 2" PVC. Placa contrapiso en concreto. Rejilla de piso. Muro en superboard. Cielo raso en placa panel yeso. Suministro e instalación de panel yeso. Suministro e instalación enchape paredes. Suministro e instalación batería sanitaria combo. Suministro e instalación orinal. Suministro e instalación llave terminal. Punto eléctrico. Suministro e instalación de interruptor sencillo. Estuco y vinilo. Esmalte puertas, ventanas, rejas y otros. Suministro e instalación luminaria tipo led. Suministro e instalación puerta en madera. Retiro de material sobrante.
Oficina Principal Montenegro	Desmonte de marcos y puertas. Demolición de muros en concreto. Desmonte de ventanas. Desmonte de muros en placa de yeso. Demolición revoque. Revoque liso muros. Muro en ladrillo común. Anclaje de ½".
Oficina Principal Montenegro	Muro en panel yeso. Puerta en aluminio incluido vidrio de bronce. Suministro en instalación chapa de seguridad. Instalación y reparación ventana. Estuco y vinilo. Esmalte puertas, ventanas, rejas y otros. Acabado graniplast. Suministro e instalación luminaria tipo led. Suministro e instalación puerta corrediza. Suministro e instalación puerta en madera. Aire acondicionado. Retiro de material sobrante.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Vehículos con mantenimiento realizado Totalidad de los vehículos automotores	71,43%	71,40%	75%	100%

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 2016, 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 los siguientes contratos, así como en las hojas de vida diligenciadas para cada vehículo que reposan en el archivo de la Oficina de Gestión de Recursos:

No. CONTRATO	TIPO DE CONTRATO	OBJETO
074 de 2016	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 Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. (E.S.P).
161 de 2016	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 Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. (E.S.P).
101 de 2016	Prestación de Servicios.	Prestación de servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo dentro de la garantía al vehículo camioneta VAN, CHEVROLET N300, placas KMM 649. Que hace parte del parque automotor de Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. (E.S.P).
001 de 2016	Compraventa.	Compra de repuestos y mano de obra para realizar revisiones periódicas dentro de la garantía, mantenimiento preventivo y/o correctivo según sea el caso, al vehículo marca NISSAN y que hace parte del parque automotor de Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. (E.S.P.). Los servicios de mantenimiento requeridos deben darse previa presentación de la cotización del servicio y envío de la orden de servicio.

Objetivo Específico

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



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de actualización de la Ley General de Archivo	Procesos y oficinas actualizadas	ND	50%	50%	100%
	Totalidad de procesos y oficinas				

Es preciso anotar que a inicios de la vigencia 2016, la Entidad fue sometida a una restructuración organizacional, cambiando la razón social de Empresa Sanitaria del Quindío “ESAQUIN” S.A E.SP. a Empresas Públicas del Quindío “E.P.Q” S.A E.S.P., lo que conllevó a que su estructura organizacional se modificara. A diciembre de 2016 se actualizaron las Tablas de Retención de las siguientes Oficinas:

- Planeación y Mejoramiento Institucional.
- Gestión Comercial.
- Gestión Jurídica.
- Gestión Administrativa y Financiera.
- Gestión de Control Interno.

Para la vigencia 2017, se tiene proyectado llevar a cabo un Contrato de Prestación de Servicios enfocado a la Asesoría y Acompañamiento para elaborar las Tablas de Valoración documental, culminar el proceso de actualización de Tablas de Retención Documental e implementar el Programa de Gestión Documental de 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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Página actualizada	Campos actualizados	8,1%	27%	22%	80%
	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 6 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.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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 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, se espera poder suplir esta necesidad para así contratar el desarrollo y hacerla posible en el 2017.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento de requerimientos de gobierno en línea	Requerimientos implementados	34%	40%	34%	86%
	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.

Objetivo Específico

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



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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 2016	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 la misionalidad de la oficina de talento humano en el ingreso y permanencia de funcionarios, durante el año 2016 se realizaron, entre otras, las siguientes actividades:

Inducción a los empleados de EPQ	Dar a conocer a todos los funcionarios el objeto social de la entidad, sus políticas y valores corporativos, misión, visión, objetivos institucionales, con el fin de propiciar ambientes sanos de trabajo, compromiso, sentido de pertenencia y afianzar las buenas relaciones laborales. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Re inducción	Realizar la reinducción a todo el personal del proceso de gestión sistemas de información (direccionamiento estratégico, caracterización del proceso, marca institucional, reglamento interno de trabajo, sistema gestión de calidad, sistema de seguridad y salud en el trabajo). Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Reinducción Institucional	Realizar las actividades de reinducción al personal de los procesos de gas y gestión talento humano. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Reinducción Institucional	Realizar las actividades de reinducción al personal operarios de planta, lectores, fontaneros, coordinadores. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04

Objetivo Específico

Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores.



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de bienestar social	Actividades ejecutadas	100%	100%	100%	100%
	Actividades programadas				

Considerando que los empleados públicos y trabajadores de nuestra empresa son el insumo esencial en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y GLP por redes, durante 2016 se realizaron esfuerzos desde la dirección para realizar actividades como:

Actividad Fiesta de los niños Halloween	Integración del plan de bienestar para los hijos de los funcionarios el día 31 de octubre. Las evidencias reposan en el expediente C.P.S 192/2016 SALONES, BANQUETES, Y HOSPEDAJES MARGARETH. Código: 10200-21.02
Actividad Fiesta de los niños Navidad	Integración del plan de bienestar para los hijos de los funcionarios en época de navidad. Las evidencias reposan en el expediente C.P.S 192/2016 SALONES, BANQUETES, Y HOSPEDAJES MARGARETH. Código: 10200-21.02
Actividad Acción de Gracias	Actividad de Acción de gracias con los funcionarios de la entidad. Las evidencias reposan en el expediente C.P.S 192/2016 SALONES, BANQUETES, Y HOSPEDAJES MARGARETH. Código: 10200-21.02
Actividad Integración Navideña Funcionarios de la Empresa	Actividad de integración navideña con los funcionarios de la entidad. Las evidencias reposan en el expediente C.P.S 192/2016 SALONES, BANQUETES, Y HOSPEDAJES MARGARETH. Código: 10200-21.02
Celebración de Cumpleaños	Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores. Se entregó a cada uno de los servidores públicos una tarjeta de felicitación y a los trabajadores oficiales se les reconoció un día de descanso. Las evidencias reposan en cada una de las hojas de vida de los trabajadores oficiales.
Actividad Integración Navideña Funcionarios pensionados de la empresa.	Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores. Actividad de integración con los funcionarios pensionados de la entidad. Las evidencias reposan en el expediente C.P.S 192/2016 SALONES, BANQUETES, Y HOSPEDAJES MARGARETH. Código: 10200-21.02



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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Actividades ejecutadas	100%	100%	100%	100%
	Actividades programadas				

Considerando que las actividades realizadas por los trabajadores oficiales de la empresa presentan un alto riesgo de afectaciones a la salud, durante el 2016 se encaminaron esfuerzos al mejoramiento de las condiciones laborales de los mismos, mediante la realización de actividades como:

Brigada de emergencia	Dar conocimientos a cada uno de los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P., de cómo actuar en caso de una emergencia o de una persona que requiera ayuda en primeros auxilios. Las evidencias reposan en las carpetas del sst.
Capacitación COPASST	Fortalecer el comité en el seguimiento de cada proceso que se debe realizar y cumplir con los objetivos pactados. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Estilo de vida saludable	Capacitar y concientizar a los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P., en la sana alimentación y los buenos hábitos de la alimentación que desarrollan las personas, evitando el consumo de sustancias como el alcohol, tabaco, drogas ilegales. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Riesgos laborales	Realizar capacitación para dar a conocer los riesgos laborales que están latentes en la entidad dándole preferencia a la accidentalidad que puede ocurrir en los diferentes frentes de trabajo, se les da a conocer los deberes y derechos que tienen todos los trabajadores afiliados a la A.R.L. Colmena. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Estilo de vida saludable	Dar a conocer a cada funcionario que deben de tener buenos hábitos de alimentación para evitar el sobrepeso ya que en la entidad tenemos varios trabajadores con sobre peso. Las evidencias reposan en las carpetas del sst



Sistema de vigilancia epidemiológica	Realizar una clasificación de cada uno de los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío, en la parte osteomuscular los cual nos indica la salud de cada uno de los funcionarios. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Riesgo psicosocial	Fomentar en cada funcionario el buen comportamiento en la parte laboral y la personal para general el buen compañerismo en la entidad. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Brigadas de emergencia	Dar conocimientos a cada uno de los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P., de cómo actuar en caso de una emergencia o de una persona que requiera ayuda en primeros auxilios. Las evidencias reposan en las carpetas del sst
Capacitación de Riesgo vial	Fomentar el autocuidado de cada funcionario al momento de conducir las motocicletas o vehículos. Las evidencias reposan en las carpetas del sst

Objetivo 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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral	Seguimientos al desempeño realizados Seguimientos programados	No Disponible	100%	100%	100%

No aplica para la entidad, teniendo en cuenta que actualmente no se cuenta con trabajadores de carrera administrativa ni empleados en encargos.

Objetivo Específico

Ejecutar el plan anual de capacitaciones.



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades Desarrolladas	100%	100%	100%	100%
	Actividades programadas				

Teniendo en cuenta que la formación de nuestros trabajadores es parte vital del mejoramiento de los servicios públicos que se operan actualmente, durante el 2016 quisimos mejorar las competencias laborales mediante:

Mesa de trabajo	Formular el plan de acción de la entidad para el año 2016, definiendo los indicadores de metas de los procesos de: gestión financiera (presupuesto-contabilidad y tesorería), Gestión de Recursos, gestión talento humano, gestión sistemas de información. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Mesa de trabajo	Formular el plan de acción de la entidad para el año 2016, definiendo los indicadores y metas de los procesos de: Comercialización de servicios y atención al cliente. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Mesa de trabajo	Formular el plan de acción de la entidad para el año 2016, definiendo los indicadores y metas de los procesos de: Comercialización de servicios y atención al cliente. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Mesa de trabajo	Formular el plan de acción de la entidad para el año 2016, definiendo los indicadores y metas de los procesos de: Producción de agua potable, operación y mantenimiento, redes de distribución-recolección, transporte y tratamiento. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Mesa de trabajo	Formular el plan de acción de la entidad para el año 2016, definiendo los indicadores y metas de los procesos de: Almacenamiento-operación y mantenimiento redes internas de gas-operación y mantenimiento redes externas de gas. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Mesa de trabajo	Formular el plan de acción de la entidad para el año 2016, definiendo los indicadores y metas de los procesos de: Secretaria General y Gestión Control Interno. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04



Mesa de trabajo	Formular el plan de acción de la entidad para el año 2016, definiendo los indicadores y metas de los procesos de: Planeación institucional, planeación técnica, gestión de calidad y laboratorio de ensayo de calidad de agua. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Capacitación	Introducción al programa de capacitación. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Mesa de trabajo	Capacitar a los funcionarios de la identificación, tratamiento y seguimiento a los mapas de riesgos y demostrar su articulación y coherencia con los planes de acción de cada proceso. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Capacitación	Fortalecer capacidades en operaciones de instrumentación. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Temario	Retroalimentación con lectores y análisis de casos puntuales. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Capacitación cultura organizacional	Brindar herramientas a todo el personal de planeación y mejoramiento institucional sobre trabajo en equipo, calidez humana y desarrollo organizacional. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
X foro Comité Interinstitucional de Control Interno de Risaralda	Gestión del riesgo base del sistema de control Interno. Las evidencias reposan en el expediente <i>HISTORIA LABORAL, RODRIGUEZ SIERRA ALBA LUCIA</i> , código: 10500-98.01 y <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Taller Nacional de seguridad social	Las evidencias reposan en la <i>RESOLUCIÓN NO. 1171 DEL 7 DE OCTUBRE DE 2016</i> y en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04
Actividad fin de año	Integración del plan de bienestar. Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04

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 inactivos laborales	Incentivos Entregados	No Disponible	100%	100%	100%
	Incentivos Establecidos por la entidad				

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				

Se anexa análisis de indicadores Talento Humano.

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + depreciaciones + amortizaciones (en miles)	\$ 1.733.029,00	\$ 1.800.000,00	\$2.024.246	100%

Es importante precisar que este indicador muestra la rentabilidad que genera las actividades operacionales de la entidad como lo son el servicio de Acueducto, el servicio de Alcantarillado y el servicio de Gas sin afectarse por los gastos tributarios, financieros y los gastos que no requieren las erogaciones de efectivo como lo son la Depreciación, amortización y provisiones.

Para el caso de EPQ este indicador se tiene establecido como medición a la utilidad operacional teniendo en cuenta que la actividad tiene un mínimo de financiación la cual fue destinada a proyectos de inversión, razón por la cual la utilidad operacional no se ve muy afectada por las operaciones de financiación.

Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P de su actividad operacional en la prestación de servicios públicos domiciliarios genera una utilidad de \$2.024.246, lo que quiere decir que la gestión de la administración superó la meta establecido en el plan de acción de la entidad.

Objetivo Específico

Aumentar el índice de liquidez.



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de liquidez	Activo corriente	1,09	1,2	1,51	100%
	Pasivo corriente				

El indicador de liquidez mide la capacidad que tiene la empresa para enfrentar los pasivos a corto plazo, cuanto más elevado es el indicador mayor es la posibilidad que la empresa cancele las deudas a corto plazo que ha asumido, la liquidez está calculada con los activos corrientes y pasivos corrientes, entendiéndose que los activos corrientes son los que fácilmente pueden ser convertidos en efectivo y los pasivos corrientes, son las deudas que tengo que cancelar en un periodo no mayor a un año. El conocimiento de este indicador es importante tanto para los administradores que deben propender por el cumplimiento de los plazos y vencimientos de las deudas oportunamente como los terceros o acreedores que prestan sus servicios a la entidad y las entidades financieras cuando se requiera apalancamiento financiero para el desarrollo de proyectos de inversión.

Empresas Publicas del Quindío tiene \$1.51 por cada peso que debe cubrir en el corto plazo, es decir en un plazo menor a un año.

Objetivo Específico

Reducir el endeudamiento total de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Endeudamiento total	Pasivo total	31,61	30	28,5	100%
	Activo total				

El indicador de endeudamiento mide el nivel de financiamiento que tiene la empresa determinando el porcentaje de participación que tienen los acreedores y de esta forma alertar a los socios y a los acreedores sobre el riesgo de sus inversiones o de la conveniencia de las acreencias.



En EPQ se establecieron controles que aseguren la inversión de los socios así como la capacidad en el pago a los acreedores, estableciendo un límite de endeudamiento del 30%, el cual se tiene en cuenta para todas las operaciones de crédito y los demás pasivos relacionados.

La participación de los acreedores en los activos totales de la empresa es del 28.5%, porcentaje que identifica el cumplimiento del límite puesto por los administradores para el aseguramiento de la inversión, de los acreedores y de los pasivos laborales y fiscales entre otros.

INDICADORES FINANCIEROS

 Variables para el cálculo de los indicadores	
Indicadores Financieros a Diciembre de 2016	
Liquidez ajustada	1,460171199
Activo Corriente	5.883.490,00
CCNP	-
Inventarios	183.665,00
Préstamos a vinculados económicos y socios	-
Pasivo corriente	3.903.532,00
Por cada pesos que la empresa debe a corto plazo tiene \$ 1,46 para cubrirlo de sus activos corrientes corto plazo excluyendo el inventario	
Endeudamiento	0,300611331
Pasivo total	12.579.655
Pasivos pensionales por amortizar	701.800
Activo total	44.181.485
Los acreedores tienen una participación en el activo total de la empresa del 30,06%	
Razón de endeudamiento de Corto Plazo	0,293908461
Pasivos Corrientes	3.903.532
Pasivos totales	12.579.655
Pasivos Pensionales por amortizar	701.800



De sus pasivos totales de la empresa el 29% de los mismos son para cubrir en el corto plazo.	
Razón de endeudamiento de largo plazo	0,706091539
Pasivo no corriente	8.676.123
Pasivos pensionales por amortizar	701.800
Pasivo total	12.579.655
De sus pasivos totales de la empresa el 71% de los mismos son para cubrir en el largo plazo.	
Costo promedio de los pasivos financieros y pensionales	0,085403419
Intereses	462.467
Ajustes por diferencias en cambio de la deuda	0
Intereses pagados a vinculados económicos	0
Pasivos Pensionales	701
Deuda	4.713.616
Deuda con vinculados económicos y socios	0
Pasivos Pensionales	701.800
TD (Tasa de descuento utilizada en el cálculo actuarial en el periodo i)	4,00%
La tasa efectiva pagada por la financiación de pasivos cerro en el 8,5%	
Eficiencia del Recaudo	0,987941914
Venta de Bienes y servicios	16.000.881
Cambio en cuentas por cobrar	192.940
Castigo de cartera	-
Venta de Bienes y Servicios	16.000.881
De los valores facturados la empresa recaudo el 98,79% incluida la recuperación de cartera	
Indicadores de Segundo Nivel asociado al índice de Cartera (ICA)	
Maduración de cartera por estrato, uso y servicio	
Tiempo	%
Entre 1 y 60 días	19%
Entre 61 y 90 días	4%
Entre 91 y 120 días	2%
Entre 120 y 180 días	4%
Más de 180 días	71%
Total cartera ESP	100%



De la cartera vencida la mayor concentración está dada en la cartera entre 1 y 60 días con el 19% y la cartera mayor a 180 días con el 71%	
Nivel de cartera	0,172368634
Cuentas por cobrar	2.758.050
Facturación	16.000.881
Del total facturado al cierre de la vigencia el 17,23% esta reportada en cuenta por cobrar	
Indicador de cobertura de intereses	4,377060417
EBITDA (Utilidad antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones del periodo)	2.024.246
Gastos Financieros	462.467
De las utilidades generadas por la actividad productora de renta sin afectarse por depreciaciones, provisiones, amortizaciones e impuestos; la entidad tiene un cubrimiento del 4,37 veces los gastos financieros.	
Rentabilidad de activos	0,010824263
Utilidades neta	478.232
Activos Totales	44.181.485
Los activos totales en la vigencia 2016 generaron una rentabilidad de 1,082%	
Tasa remuneratoria para préstamos a socios y vinculados económicos	
TRPS (Tasa remuneratoria para préstamos a socios y vinculados económicos)	0
TIPS (Tasa de interés de préstamos a socios y vinculados económicos)	0
DTF	0



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 2016	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%	96,6%	96,60%
	Venta de bienes y servicios				



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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%	95,60%	95,60%
	Venta de bienes y servicios				

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				

Durante la vigencia 2016, se logró aumentar de manera significativa la eficiencia en el recaudo de los servicios que presta la empresa, garantizando con ellos que la venta, medición, facturación, gestión de cartera, control de pérdidas comerciales y atención al cliente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos y negocios conexos se desarrollaran de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización.

La eficiencia en el recaudo, durante la vigencia 2016, alcanzó el 96,6% en acueducto, el 95,6% en alcantarillado y el 99,7% 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, cobro persuasivo, cobro coactivo y campañas tendientes al recaudo oportuno.



Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	112%	80%	92%	100%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto				

A diciembre de 2015, la empresa contaba con 35.565 suscriptores de acueducto, incrementándose a diciembre de 2016 en 1.199 suscriptores, instalándose la misma cantidad de medidores, alcanzando un porcentaje de 92% de cumplimiento en legalización de suscriptores, frente a la meta de nuevos suscriptores para la vigencia. En el periodo se identificaron además 100 en trámite de legalización a Diciembre de 2016.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	120%	70%	83%	100%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado				

A diciembre de 2015, la empresa contaba con 33.517 suscriptores de alcantarillado, incrementándose a diciembre de 2016 en 1.075 suscriptores, alcanzando un porcentaje de 83% de cumplimiento en legalización de suscriptores, frente a la meta de nuevos suscriptores para la vigencia. En el periodo se identificaron además 100 en trámite de legalización a Diciembre de 2016.



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de gas	Número de suscriptores nuevos de gas	88%	100%	88%	88,00%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de gas				

Frente al servicio domiciliario de Gas Licuado de Petróleo GPL, durante la vigencia 2016, se matricularon en total 3068 usuarios, en los cuatro municipios donde la entidad presta el servicio (Córdoba, Génova, Pijao y Buenavista), representando un porcentaje del 88%, frente a 3.500 viviendas identificadas para la prestación del servicio como clientes potenciales.

Objetivo Específico

Reducir el índice de agua consumida por usuario facturado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
ICUFI (índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto)	M3 consumidos	204,7	200	173,36	86,68%
	No suscriptores de acueducto				

Durante el año 2016, el total de mt3 consumidos es 6.373.428, los cuales, al ser relacionado con el número de suscriptores obtenidos a Diciembre de 2016, de 36,764, generan un promedio de 14,45 m3/suscriptor/mes.



Objetivo Específico

Aumentar el índice de Suscriptores con pago oportuno.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de Suscriptores con pago oportuno	No. De usuarios con pago oportuno	85%	100%	88%	88%
	No. De Suscriptores facturados				

Objetivo Específico

Aumentar el porcentaje de cartera recuperada.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada	0,36%	70%	40%	57%
	Total cartera				

Frente a la eficiencia de la recuperación de la cartera, se observa un porcentaje de reducción de la cartera vencida con relación al periodo 2015 del 40%, porcentaje de reducción que obedeció a campañas de saneamiento y depuración de la cartera, en cumplimiento del acuerdo 007, logrando con ello determinar la existencia real de deudas y deudores, iniciando proceso de cobro persuasivo y coactivo, los cuales se encuentran en trámite, logrando persuadir a los usuarios para la cancelación de sus valores a través de acuerdos de pago, abonos y financiaciones, esto ha permitido durante el periodo recuperar a través de firmas de pagarés, acuerdos de pago y un sistema de alivio de cartera que se encuentra en curso.

Objetivo Específico

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



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de acueducto	Número de reclamaciones comerciales	0,58%	2,00%	1,6%	100%
	Número total de suscriptores acueducto				

De los 36.674 usuarios durante el periodo Enero a Diciembre de 2016, se recibieron 598 PQR Comerciales, de las cuales se accedió a 339, no se accedió a 136 y se accedió parcialmente a 123. La principal causa de reclamación de los usuarios es la inconformidad con el consumo.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de Alcantarillado	Número de reclamaciones comerciales	0,61%	2,00%	11,6%	0%
	Número total de suscriptores alcantarillado				

En alcantarillado en el período Enero a Diciembre de 2016, se recibieron 40 PQR Comerciales, de las cuales se accedió a 22, se accedió parcialmente a 8 y no se accedió a 10.



NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de gas	Número de reclamaciones comerciales	0,00%	2,00%	1,30%	100%
	Número total de suscriptores gas				

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de agua no contabilizada	Volumen de agua producida- volumen de agua facturada	32,97%	32,5%	30,74%	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 (9.200.952 m³).

La información reportada desde el sistema de facturación, con respecto a agua facturada corresponde a 6.372.428 m³ para el año 2016.

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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de micro medición nominal de la empresa	Número total de micro medidores instalados	84%	90%	96%	100%
	Número total de suscriptores				

En el año 2016 se instalaron un total de 1,674 medidores, lo que corresponde al 4,5% de los suscriptores a Diciembre de 2016.

Se ha venido depurando la base comercial de catastro de medidores, en la cual se reporta el estado de 35.242 medidores a 2016 que aparecen instalados.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de micro medición real de la empresa	Número total de micro medidores funcionando	95%	95%	83%	87%
	Número total de micro medidores instalados				

En catastro de medidores disponible en base comercial, a diciembre de 2016, se identifican 35.242 medidores instalados, de los cuales, se reporta el siguiente estado:

Medidores funcionando (29.201), Frenado con consumo (4.868), Frenado sin consumo (867), Al revés con consumo (301), Al revés sin consumo (5).



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 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de atención de reclamaciones	Número solicitudes atendidas dentro de los términos estipulados	100%	100%	100%	100%
	Número total de solicitudes recibidas				

La totalidad de las PQR comerciales recibidas han sido atendidas dentro de los términos estipulados de respuesta.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	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%	4,00%	6,61%	0%
	Número total de documentos de cobro anual.				



El indicador de exactitud en el cobro de los tres servicios, relacionado con la reexpedición de facturas y el total de documentos generados durante el año, arroja un porcentaje del 6,61%, con causales de reexpedición de facturas atribuibles al usuario, por cuanto trabajan fuera de su municipio y olvidan su factura, teniendo que reclamarla en la oficina de Armenia.

Objetivo Específico

Reducir el número de críticas por errores de lectura.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2016	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de críticas por errores de lectura	4,74%	4,50%	6,88%	0%
	Total de lecturas				

El porcentaje de crítica por errores de lectura, está representado en un 6,88%, por causales atribuibles a las variables de micro medición relacionadas en ese indicador.

Después de realizado el análisis general del Plan de Acción de la vigencia 2016, se logra un cumplimiento del 81%, lo que está en un nivel satisfactorio y más si consideramos que es el primer año de ejecución del Plan Estratégico 2016 – 2019. Esto, llena de satisfacción a la Gerencia de la empresa, teniendo en cuenta que se aunaron esfuerzos en la reorganización administrativa de la entidad, después de revisadas las condiciones de funcionamiento de los años anteriores. Por lo tanto, hay satisfacción generalizada con los resultados obtenidos.

Sin embargo, para el año 2017 esperamos un mayor porcentaje de cumplimiento y así seguir trabajando por el mejoramiento de las condiciones de vida de todos los Quindianos, quienes pueden estar tranquilos ante las actuaciones diarias del personal de nuestra empresa, que es la empresa de todos. Por esto, seguimos luchando cada día por nuestro propósito principal que es generar “Rentabilidad Social” a todos nuestros usuarios.



7.2 GESTIÓN GERENCIAL

7.3 ACCIONES ADELANTADAS DESDE LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Suscripción de Pagarés

Durante la vigencia 2016 y como estrategia de recuperación de cartera, se suscribieron en los 11 ciclos de facturación un total de 905 pagarés, donde el valor inicial corresponde a \$445.083.558, valor que generó el pago por concepto de cuota inicial de \$89.334.442 y un saldo a financiar de \$355.749.116, indicando esto que sobre el capital inicial, se hizo efectivo en promedio un 20% de cuota inicial.

Pagarés suscritos año 2016

Item	Municipio	No. Pagarés	Cuota Inicial	Valor Financar	Total Deuda
1	Buenavista	3	170.000	729.852	899.852
2	Buenavista Rural	1	300.000	1.650.914	1.950.914
3	Circasia	227	19.674.182	75.318.309	94.992.491
4	Filandia	8	1.426.540	2.538.562	3.965.102
5	Génova	15	2.336.789	6.712.212	9.049.001
6	La Tebaida	186	26.306.563	140.444.873	166.751.436
7	Montenegro	174	16.942.731	87.562.040	104.504.771
8	Pijao	3	105.000	389.169	494.169
9	Pueblo Tapao	7	973.140	1.160.000	2.133.140
10	Quimbaya	277	20.822.700	38.257.512	59.080.212
11	Salento	4	276.797	985.673	1.262.470
	Total MUNICIPIO	905	89.334.442	355.749.116	445.083.558
	Promedio Cuota Incial	20			



De los 905 pagarés suscritos, 277 fueron en Quimbaya correspondiente al 30.6%, 227 corresponden a Circasia para un 25.1%, La Tebaida 186 con un 20.6%, Montenegro 174 con un 19.2% y en menor rango del 1.7% el resto de municipios.

Suspensiones

Durante el año 2016 y como estrategia de recuperación de cartera, se efectuaron en total 8.912 suspensiones, para usuarios que se encontraban dentro de la cartera no vencida, donde la estrategia fue aplicada en mayor porcentaje a usuarios del sector residencial estrato 1 (2.305), con mayor impacto en el municipio de Montenegro (959), Circasia (537) y La Tebaida (413).

El mayor número de suspensiones en todos los estratos y sectores fue en el municipio de Montenegro 2.775, La Tebaida 2559 y 1.816 en Circasia; el resto de municipios en menor número.

Suspensiones por municipio y estrato Año 2016

Municipio / estrato	1 BAJO - BAJO	2 BAJO	3 MEDIO - BAJO	4 MEDIO	5 MEDIO - ALTO	6 ALTO	7 OFICIAL	8 COMERCIAL	Total ESTRATO
Buenavista	8	40	4	0	0	0	0	0	52
Circasia	537	887	306	42	3	4	4	33	1816
Filandia	69	155	114	0	0	0	0	14	352
Génova	84	202	93	0	0	0	4	32	415
La Tebaida	413	2031	58	7	2	0	2	46	2559
Montenegro	959	1473	290	0	2	0	14	37	2775
Pijao	103	13	0	0	0	0	0	10	126
Quimbaya	126	521	114	0	0	0	4	18	783
Salento	6	20	6	0	0	0	0	2	34
Total	2305	5342	985	49	7	4	28	192	8912

Cortes

Durante la vigencia 2016, fueron ejecutados 11.491 cortes para usuarios con edad superior en mora a 2 meses, siendo el sector residencial estrato 2 donde se ejecutó el mayor número de éstos.



El municipio donde se concentró la ejecución de cortes fue en la Tebaida 3.067, seguido de Montenegro, Quimbaya y Circasia.

Cortes por municipio y estrato Año 2016

Municipio / estrato	1 BAJO - BAJO	2 BAJO	3 MEDIO - BAJO	4 MEDIO	5 MEDIO - ALTO	6 ALTO	7 OFICIAL	8 COMERCIA	Total ESTRATO
Buenavista	2	6	0	0	0	0	0	2	10
Buenavista	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Circasia	1027	830	328	34	5	4	0	67	2295
Filandia	51	123	51	0	0	0	0	14	239
Génova	73	155	61	0	0	0	3	10	302
La Tebaida	533	2338	80	6	4	18	7	81	3067
Montenegro	1165	1190	298	0	7	0	26	28	2714
Pijao	95	1	0	0	0	0	0	2	98
Pueblo	0	3	0	0	0	0	0	1	4
Quimbaya	485	1783	341	0	0	2	8	109	2728
Salento	3	18	0	0	0	0	0	11	32
Total	3434	6449	1159	40	16	24	44	325	11491

Inactivación de códigos

La vigencia 2016 se cierra con un inventario de 968 predios inactivos, siendo Quimbaya donde se concentra el mayor número 210, seguido de Circasia 186, Montenegro 177, La Tebaida 147 y en número inferior a 69 el resto de municipios.

Inventario de predios inactivos por municipio Año 2016

Municipio	No. Usuarios
Buenavista	11
Buenavista Rural	17
Circasia	186
Filandia	39
Génova	69
La Tebaida	147
Montenegro	177
Pijao	33
Pueblo Tapao	10
Quimbaya	210



Municipio	No. Usuarios
Salento	9
Total Inactivos	968

Ejercicio de los procesos persuasivo y coactivo

Sobre los usuarios en mora en la suscripción de pagarés, usuarios en mora en cualquier rango de edad y aquellos identificados de difícil cobro, se les inició el cobro por medio del proceso persuasivo, a través de oficios, llamadas telefónicas, visitas domiciliarias, hasta lograrse la remisibilidad de la deuda, cerrando entre estos usuarios esta etapa de recuperación de cartera.

Dentro del cobro coactivo se generaron 117 mandamientos de pago debidamente notificados, 104 de ellos, donde 60 usuarios llegaron a acuerdo de pago y los restantes se encuentran inventariados dentro del proceso de depuración de la información hasta concluir con el proceso.

7.4 CAMPAÑAS Y OTRAS ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE CARTERA

3 jornadas de recuperación de cartera en el municipio de La Tebaida, Barrio nueva Tebaida:

- 1 Campaña EPQ EN MI CASA, desarrollada en 5 jornadas en los Municipios de Circasia, Quimbaya, Montenegro y La Tebaida, atención integral al cliente, peticiones, quejas reclamos, asistencia técnica, mantenimiento de instalaciones y medidores, planes de financiación.
- 1 campaña de atención integral al cliente, desarrollada en 4 jornadas en los municipios de Génova, Buenavista, Córdoba, Salento, Filandia, Circasia, Montenegro, Quimbaya y Filandia.
- 1 jornada permanente de caracterización a los usuarios del servicio acueducto y alcantarillado.
- 1 campaña de sensibilización para efectuar cortes y suspensiones en 6 jornadas en los 9 municipios donde EPQ presta los servicios.
- 1 jornada de depuración y recuperación de cartera, a través del proceso persuasivo en el municipio de la Tebaida, concentrada en los usuarios con deuda superior a 12 meses y a \$1.000.000.
- 6 jornadas de control de pérdidas comerciales y técnicas de mantenimiento de medidores, normalización y legalización de usuarios, cambio y financiación de medidores, apoyo técnico



en la revisión de instalaciones internas en los municipios de Quimbaya, Circasia, Montenegro y la Tebaida.

- Participación integral en 4 jornadas desarrolladas desde la Alcaldía de La Tebaida, Atención al cliente, cartera, facturación, control de pérdidas y peticiones quejas y reclamos.



7.5 ÁREA DE PÉRDIDAS TÉCNICAS

7.5.1 CARACTERIZACION DE PREDIOS:

Se han realizado 3.562 identificaciones a predios del Municipio de la Tebaida, identificando las características del predio (Vivienda Bifamiliar, establecimientos de comercio e industriales), obteniendo:

- 25 predios visitados y notificados para separar servicios o cobrar cargos fijos dependiendo el número de viviendas o locales.
- 19 novedades para corrección de direcciones.
- 302 visitas técnicas pendientes de realizar.

7.5.2 IDENTIFICACION PREDIOS FRAUDULENTOS:

Se han identificado un promedio de 680 predios sin matrículas, los cuales se han logrado matricular unos 60 y los demás son problemas de asentamientos o invasiones, situación que se debe conciliar con las Alcaldías para lograr un convenio interinstitucional y así poder dar una solución de fondo a esta población.

RUTA:

Como la Empresa presenta un problema de enrutamiento de los usuarios nuevos que ingresan, y viene presentando dificultades hace años que se reflejan en la demora en Lectura de Medidores, y la Crítica de las lecturas es elevada, lo que hace un índice de reclamación muy alto por este concepto, ocasionando múltiples traumas en los procesos de facturación, PQR, atención al cliente, cartera y Perdidas Técnicas, se está realizando un actualización de las rutas buscando ser más ágil en la facturación y cobro, incluyendo las nuevas construcciones que se han desarrollado en los diferentes municipios, y que estaba dejando rezagada la numeración ya que no alcanzaba los códigos para incluirlos en la ruta. Con esta nueva reasignación de códigos se ingresarán todos los predios



desenrutados y se generará una nueva codificación para que los nuevos predios a ingresar no tengan problemas en el futuro.

Se identificaron en el Municipio de **Génova** las siguientes novedades: actualización de números de medidores, predios sin matricular y fraudulentos, identificación predios comerciales y se reorganizó la ruta dejando levantamiento de Mapa, así:

- 1498 predios de acueducto
- 1099 predios con Gas

Se identificó el Municipio de **Buenavista** con las siguientes novedades: actualización de números de medidores, predios sin matricular y fraudulentos, identificación predios comerciales y se reorganizó la ruta dejando levantamiento de Mapa, así:

- 563 predios de acueducto
- 193 predios con Gas

7.2.3 MATRICULAS

En los diferentes planes de identificación de predios fraudulentos y en visitas a construcciones sin legalizar se logró la legalización del servicio, así:

CONSOLIDADO DE MATRICULAS NUEVAS					
ITEM	MUNICIPIO	N° MATRICULA	TOTAL ABONOS	TOTAL FINANCIADO	TOTAL RECAUDO
1	Enero	51	\$ 5.273.416	\$ 6.214.998	\$ 11.488.414
2	Febrero	80	\$ 15.127.955	\$ 2.059.433	\$ 17.187.388
3	Marzo	81	\$ 11.577.913	\$ 4.919.592	\$ 16.497.505
4	Abril	83	\$ 8.592.911	\$ 4.664.485	\$ 13.257.396



CONSOLIDADO DE MATRICULAS NUEVAS					
ITEM	MUNICIPIO	N° MATRICULA	TOTAL ABONOS	TOTAL FINANCIADO	TOTAL RECAUDO
5	Mayo	56	\$ 6.128.955	\$ 2.984.280	\$ 9.113.236
6	Junio	182	\$ 13.849.279	\$ 4.363.580	\$ 18.212.859
7	Julio	70	\$ 14.397.069	\$ 1.909.498	\$ 16.306.566
8	Agosto	299	\$ 25.221.863	\$ 3.736.003	\$ 28.957.865
9	Septiembre	117	\$ 15.704.242	\$ 6.988.533	\$ 22.692.775
10	Octubre	97	\$ 22.941.364	\$ 4.984.497	\$ 27.925.861
11	Noviembre	181	\$ 49.867.515	\$ 7.441.490	\$ 57.309.006
12	Diciembre	106	\$ 18.605.385	\$ 5.586.542	\$ 24.191.927
Total		1403	\$ 207.287.867	\$ 55.852.931	\$ 263.140.798

Están pendientes varios condominios en los cuales ya se comenzó el proceso de matrículas como Portofino en La tebaida, Edificio Guadales del Café de Montenegro, que son cerca de 160 matrículas, pendiente terminar el trabajo de campo y matrículas de la nueva ruta rural de Quimbaya que son aproximadamente 67 predios y terminar la ruta rural de Montenegro que comenzó a matricularse durante el año 2016.



7.2.4 CAMBIO DE MEDIDORES:

MEDIDORES INSTALADOS		
ITEM	MUNICIPIO	TOTAL
1	29	29
2	2	2
3	348	335
4	93	92
5	47	42
6	234	227
7	457	445
8	7	17
9	19	7
10	375	365
11	63	63
Total		1674

Además se notificaron 349 predios para cambio de medidores.

7.6 ÁREA DE FACTURACIÓN

7.6.1 INFORME DE FACTURACIÓN

Para la venta e instalación de estos medidores la Subgerencia comercial realizó campañas y planes de choque como "EPQ EN TU CASA", logrando con esta iniciativa la instalación de 1.674 medidores nuevos lo que representa 1.674 usuarios que cuentan con el sistema de micro medición requerido por la ley y el Contrato de Condiciones Uniformes que se firma con los suscriptores.



7.6.2 SUSCRIPTORES FACTURADOS

En diciembre de 2015 la empresa facturó para el servicio de Acueducto a los siguientes suscriptores:

	1	2	3	4	5	6	7	8	Total ESTRATO
Buenavista	25	264	41	0	0	0	14	6	350
Buenavista Rural	8	13	14	0	1	0	4	1	41
Circasia	1951	2639	1117	141	24	31	30	131	6064
Filandia	529	1100	593	7	1	2	32	70	2334
Génova	306	720	268	0	0	0	29	68	1391
La Tebaida	1363	5929	316	74	30	20	53	223	8008
Montenegro	2770	4022	822	4	16	1	54	146	7835
Pijao	640	54	0	0	0	0	15	42	751
Pueblo Tapao	49	283	42	13	15	6	5	41	454
Quimbaya	1043	4417	1207	1	0	6	47	310	7031
Salento	142	814	164	6	1	0	18	161	1306
Total MUNICIPIO	8826	20255	4584	246	88	66	301	1199	35565

En diciembre de 2016 la empresa facturó para el servicio de Acueducto los siguientes suscriptores:



	1	2	3	4	5	6	7	8	Total ESTRATO
Buenavista	45	267	39	0	0	0	18	8	377
Buenavista Rural	8	14	15	0	1	0	4	1	43
Circasia	2100	2731	1166	143	24	32	31	145	6372
Filandia	534	1138	597	7	1	2	34	76	2389
Génova	329	721	266	0	0	0	30	65	1411
La Tebaida	1378	6017	352	80	32	48	54	237	8198
Montenegro	2965	4063	866	10	24	1	54	163	8146
Pijao	642	54	0	0	0	0	14	48	758
Pueblo Tapao	50	289	43	14	16	6	5	43	466
Quimbaya	1041	4527	1296	1	0	5	51	317	7238
Salento	153	847	168	9	2	0	18	169	1366
Total MUNICIPIO	9245	20668	4808	264	100	94	313	1272	36764

Realizada la comparación de los suscriptores facturados a diciembre del año 2015 con los suscriptores facturados a diciembre de 2016 se evidencia un aumento de 1.199 suscriptores facturados, lo que representa un aumento del 3.3% de nuevos usuarios del servicio de Acueducto.

Para el caso de Alcantarillado en el año 2015 encontramos:

	1	2	3	4	5	6	7	8		Total ESTRATO
Buenavista	25	264	41	0	0	0	14	5	0	349
Circasia	1823	2598	1032	37	3	1	28	124	2	5648
Filandia	445	1073	538	0	0	2	29	51	0	2138
Génova	217	617	253	0	0	0	24	68	0	1179
La Tebaida	1330	5765	230	9	15	10	41	164	1	7565
Montenegro	2669	3966	789	3	0	1	53	130	1	7612
Pijao	466	45	0	0	0	0	13	36	0	560
Pueblo Tapao	42	251	15	0	1	1	2	10	0	322
Quimbaya	1001	4392	1201	0	0	2	47	296	1	6940
Salento	124	776	147	0	1	0	14	142	0	1204
Total MUNICIPIO	8142	19747	4246	49	20	17	265	1026	5	33517



En diciembre de 2016 la empresa facturó para el servicio de Alcantarillado los siguientes suscriptores:

	1	2	3	4	5	6	7	8		Total ESTRATO
Buenavista	44	266	39	0	0	0	18	8	0	375
Circasia	1972	2688	1074	37	3	1	29	136	1	5941
Filandia	451	1108	538	0	0	2	31	57	0	2187
Génova	240	617	252	0	0	0	25	65	0	1199
La Tebaida	1346	5851	240	12	14	10	42	176	0	7691
Montenegro	2864	4007	836	9	2	1	53	141	2	7915
Pijao	466	45	0	0	0	0	12	40	0	563
Pueblo Tapao	43	257	15	0	1	1	2	10	0	329
Quimbaya	999	4500	1284	0	0	2	51	301	0	7137
Salento	134	806	149	1	1	0	14	150	0	1255
Total MUNICIPIO	8559	20145	4427	59	21	17	277	1084	3	34592

Realizada la comparación de los suscriptores facturados a diciembre del año 2015 con los suscriptores facturados a diciembre de 2016 se evidencia un aumento de 1.075 suscriptores facturados, lo que representa un aumento del 3.2% de nuevos usuarios del servicio de Alcantarillado.

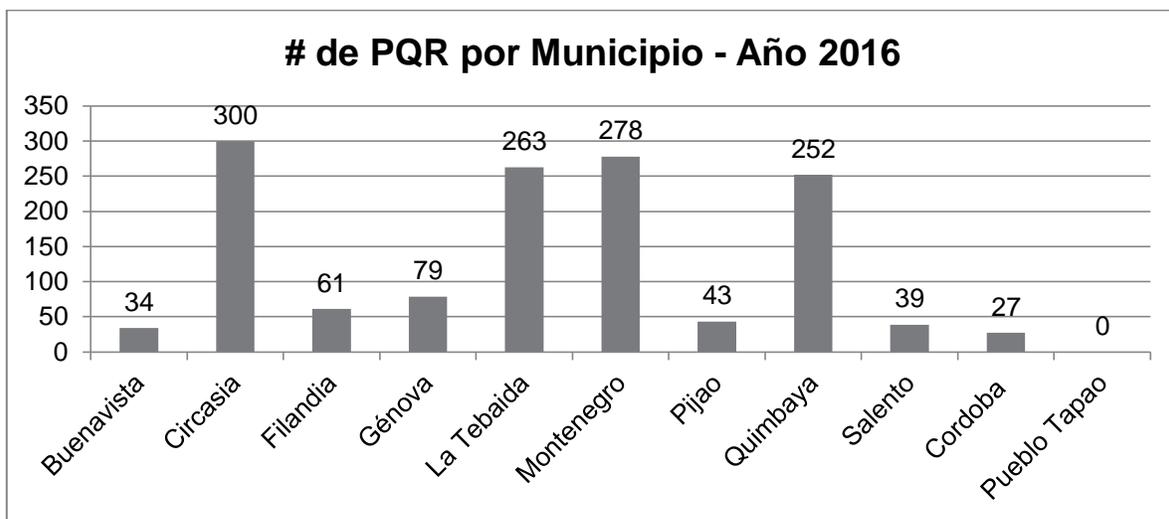
7.7 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Durante la vigencia 2016 se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, 1.376 Peticiones, Quejas y Reclamos, respecto de los distintos municipios en los que son prestados los servicios de Acueducto, Alcantarillado y GLP por parte de la Entidad, de acuerdo al siguiente detalle:

NÚMERO DE PQR 2016 RECIBIDAS POR MUNICIPIO													
MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Buenavista	1	9	6	1	2	1	1	2	1	6	1	3	34
Circasia	17	26	28	30	24	21	23	25	28	22	25	31	300
Filandia	8	8	2	3	7	6	4	4	3	3	5	8	61



NÚMERO DE PQR 2016 RECIBIDAS POR MUNICIPIO													
MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Génova	4	3	4	8	4	4	8	18	7	3	9	7	79
La Tebaida	15	18	21	14	16	29	21	24	12	20	37	36	263
Montenegro	9	19	28	32	11	16	17	20	18	35	31	42	278
Pijao	2	4	7	1	6	6	8	2	1	1	4	1	43
Quimbaya	17	29	15	23	22	17	9	25	15	36	26	18	252
Salento	1	3	3	3	2	1	4	6	4	3	5	4	39
Córdoba	0	2	10	1	7	1	1	1	1	0	0	3	27
Pueblo Tapao	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL/MES	74	121	124	116	101	102	96	127	90	129	143	153	1376



Las principales causales de petición, queja o reclamación por parte de los usuarios de la Entidad las constituyen, en su orden: "Otros (no cobro de coorsepark, medidor de prueba)", "Condiciones de



seguridad y riesgo” y “la inconformidad con el consumo”, con unas participaciones del 47%, 17% y 15% respectivamente, con relación al total de las PQR presentadas y tramitadas.

NÚMERO DE PQR 2016 POR CAUSAL Y POR MESES													
CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Inconformidad con el consumo o producción	5	16	10	14	11	16	21	24	18	24	26	16	201
Cobros por servicios no prestados	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
Estrato	1	1	1	1	1	0	0	7	2	0	0	0	14
Tarifa cobrada	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
suspensión por mutuos acuerdos	1	1	3	4	6	5	1	0	0	0	0	0	21
Terminación de contrato	2	1	0	0	3	1	0	0	0	1	0	0	8
Cambio de datos básicos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Condiciones de seguridad y riesgo	6	5	0	23	25	23	22	31	29	43	0	33	240
capacitaciones y otras información	4	15	13	7	6	4	0	0	0	5	4	0	58
Otros (no cobro coorserpark, medidor de prueba)	49	72	88	52	33	37	36	59	33	40	42	102	643



NÚMERO DE PQR 2016 POR CAUSAL Y POR MESES													
CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Entrega y Oportunidad de la factura	0	2	0	5	1	1	1	0	0	3	1	0	14
Relacionada con cobros por promedio	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Solicitud de Prestación del Servicio	0	6	6	4	5	1	2	5	4	1	5	0	39
Cobros inoportunos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Falla en La Prestación del Servicio por Calidad	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	4
Solidaridad	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cobro de otros cargos de la empresa	0	0	0	1	1	4	1	0	0	10	62	0	79
Falla en La Prestación del Servicio por continuidad	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
Falla en La Prestación del Servicio por Calidad	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Solicitud de suministro	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3



NÚMERO DE PQR 2016 POR CAUSAL Y POR MESES													
CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
de Agua en Bloque													
Descuento por predio desocupado	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	4
Cambio de datos básicos	0	0	0	0	3	2	2	1	2	1	2	0	13
Dirección Incorrecta	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Cobros de otros bienes por servicios en la factura	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Pagos sin abono a cuenta	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	4
Atención al usuario en visitas de revisiones o las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Atención al usuario en sede de la empresa	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	3
Cambio de Medidor o Equipo de medida	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Silencio Administrativo Positivo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2



NÚMERO DE PQR 2016 POR CAUSAL Y POR MESES														
CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
Medidor o Cuenta Cruzada	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
Aforo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
TOTAL POR MES	74	121	124	116	101	102	96	127	90	129	143	153	1376	

De las 1.376 Peticiones, Quejas y Reclamos que fueron presentadas y tramitadas ante Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP en la vigencia 2016, el 54%, equivalentes a 748, son PQR Comerciales distribuidas entre las causales de este tipo antes descritas. El 46% restante corresponden a PQR operativas, asociadas a la prestación de los servicios operados por la Empresa.

Las PQR comerciales presentadas en la vigencia 2016, fueron resueltas de manera oportuna, accediendo la Empresa a las pretensiones del Usuario en un 49%, negándolas en un 21% y accediendo parcialmente en un 20%. Es de resaltar, que un 8% (57) de las PQR recibidas, fueron objeto de traslado por competencias (COORSE PARK), sin que tuviera relación directa con las actividades de comercialización de nuestros servicios. Así mismo, se identifican 12 solicitudes radicadas que corresponden a trámites administrativos de la Entidad.

PQRs COMERCIALES - 2016												
MES	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	CONFIRMA	MODIFICA	REVOCA	RECHAZA	PENDIENTE DE RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TRASLADO POR COMPETENCIA	ARCHIVA	TOTAL
ENERO	11	6	4	2	0	1	0	0	0	4	0	28



PQRs COMERCIALES - 2016												
MES	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	CONFIRMA	MODIFICA	REVOCA	RECHAZA	PENDIENTE DE RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TRASLADO POR COMPETENCIA	ARCHIVA	TOTAL
FEBRERO	21	9	8	4	2	0	1	0	0	5	1	51
MARZO	34	17	8	1	0	2	0	0	0	11	0	73
ABRIL	22	16	7	0	0	0	0	0	0	0	0	45
MAYO	29	15	6	0	1	0	1	0	0	1	0	53
JUNIO	16	14	13	1	0	1	0	0	0	0	0	45
JULIO	31	13	17	0	0	0	0	0	0	6	0	67
AGOSTO	42	10	23	0	0	0	0	0	0	8	0	83
SEPTIEMBRE	27	10	14	0	0	0	0	0	0	2	0	53
OCTUBRE	39	14	14	0	2	0	0	0	0	12	0	81
NOVIEMBRE	39	12	17	0	1	1	0	0	0	6	0	76
DICIEMBRE	57	10	24	0	0	0	0	0	0	2	0	93
TOTAL	368	146	155	8	6	5	2	0	0	57	1	748

Respecto a PQR Operativas, fueron presentadas 628 en la vigencia 2016, las cuales fueron resueltas oportunamente, accediendo en favor del usuario en un 54% y accediendo parcialmente en un 31%. No se accedió respecto a las pretensiones de los usuarios en el 13% de las PQR tramitadas. Los resultados consolidados de trámite de las PQR Operativas pueden verse en el siguiente cuadro:



PQRs OPERATIVAS - 2016												
PQRS POR CAUSAL	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	CONFIRMA	MODIFICA	REVOCA	RECHAZA	PENDIENTE DE RESPUESTA	SIN RESPUESTA	TRASLADO POR COMPETENCIA	ARCHIVA	TOTAL
ENERO	22	16	2	0	0	0	0	0	0	6	0	46
FEBRERO	33	31	3	0	0	0	0	0	0	3	0	70
MARZO	26	15	9	0	0	0	0	0	0	1	0	51
ABRIL	27	36	7	1	0	0	0	0	0	0	0	71
MAYO	19	22	6	1	0	0	0	0	0	0	0	48
JUNIO	32	13	12	0	0	0	0	0	0	0	0	57
JULIO	22	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	29
AGOSTO	32	2	10	0	0	0	0	0	0	0	0	44
SEPTIEMBRE	26	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	37
OCTUBRE	32	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	48
NOVIEMBRE	32	32	3	0	0	0	0	0	0	0	0	67
DICIEMBRE	36	14	10	0	0	0	0	0	0	0	0	60
TOTAL	339	196	81	2	0	0	0	0	0	10	0	628

La Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente ha venido fortaleciendo las capacidades institucionales con miras a garantizar a los Usuarios la calidad y oportunidad en el desarrollo de sus actividades, establecer canales de comunicación oportuna y eficaces para resolver sus inquietudes, peticiones, quejas y reclamos y propiciar estrategias de descentralización de los servicios, no solo como mecanismos para mejorar los niveles de facturación y recaudo por los



servicios prestados por la Empresa, sino, por nuestro compromiso de actuación en el marco del respeto y el trato humano hacia nuestros Clientes.



8.EJECUCION PRESUPUESTAL INGRESOS

En miles de pesos

CONCEPTO DE INGRESOS	APROPIACIÓN DEFINITIVA	VALOR	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
		EJECUTADO	
DISPONIBILIDAD INICIAL	3.654.056	3.654.055	100
ACUEDUCTO	9.615.988	9.616.309	100
ALCANTARILLADO	5.669.628	5.717.264	101
GAS	2.288.061	1.070.320	47
VENTA DE SERVICIOS	17.573.677	16.403.893	93
INGRESOS CORRIENTES NO TRIBUTARIOS	60.834	165.761	272
RECURSOS DE CAPITAL	586.729	158.523	27
OTROS INGRESOS	198.582	271.372	137
TRANSFERENCIAS - CONVENIOS	2.868.216	1.749.656	61
SISTEMA GENERAL DE REGALÍAS	15.029.676	13.892.165	92
TOTAL	39.971.770	36.295.425	

El comportamiento del recaudo de los ingresos durante la vigencia fiscal 2016 fue del 89.92% del valor total proyectado, la diferencia obedece a que el comportamiento del consumo del servicio de gas no fue al esperado, y a las transferencia en gran parte las que se reciben por parte de los municipios ya que éstas son giradas de acuerdo al avance de las obras, avance avalado y aprobado por el Gobierno Nacional, cabe aclarar que lo referente al SGR los datos reportados corresponden al bienio 2015-2016 donde se puede notar que al cierre de la vigencia fiscal 2016 del SGR se ha ejecutado el 92% .



9. EJECUCION PRESUPUESTAL GASTOS

En miles de pesos

CONCEPTO DE GASTOS	APROPiación DEFINITIVA	VALOR EJECUTADO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	4.479.322	4.110.400	92
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	13.403.810	12.902.125	96
GASTOS DE INVERSIÓN	7.058.962	5.825.732	83
TOTAL	24.942.094	22.838.257	92

La cifra refleja un alto nivel de cumplimiento de los valores respecto de los presupuestados en la vigencia, logrando cumplir con la Misión de la Empresa.

10. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL COMPARATIVA 2015 – 2016

En miles de pesos

CONCEPTO	PRESUPUESTO RECAUDADO Y/O EJECUTADO		VARIACIÓN 2015-2016
	2015	2016	
PRESUPUESTO DE INGRESOS			
DISPONIBILIDAD INICIAL	2.433.321	3.654.055	50
ACUEDUCTO	9.067.725	9.616.309	6
ALCANTARILLADO	4.758.368	5.717.264	20
GAS	124.175	1.070.320	762
VENTA DE SERVICIOS	13.950.268	16.403.893	18
INGRESOS CORRIENTES NO TRIBUTARIOS	80.314	165.761	106
RECURSOS DE CAPITAL	227.424	158.523	-30
OTROS INGRESOS	142.034	271.372	91
TRANSFERENCIAS – CONVENIOS	16.996.950	1.749.656	-90



CONCEPTO	PRESUPUESTO RECAUDADO Y/O EJECUTADO		VARIACIÓN 2015-2016
	2015	2016	
PRESUPUESTO DE INGRESOS			
SISTEMA GENERAL DE REGALÍAS	18.354.245	13.892.165	N/A
TOTAL	52.184.556	36.295.425	
PRESUPUESTO DE GASTOS			
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	3.517.012	4.110.400	17
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	9.675.656	12.902.125	33
GASTOS DE INVERSIÓN	21.161.074	5.825.732	-72
TOTAL	34.353.742	22.838.257	

La mayor variación que se presenta entre las 2 vigencias están dadas en el rubro consumo de gas ya que para la vigencia 2015 solo se alcanzaron a facturar 2 meses de servicio, y para el 2016 se facturaron y recaudaron los 12 meses del año notándose un aumento del 762%, de la misma forma la mayor disminución en los ingresos se da en el rubro de transferencia – convenios, esto debido a que en la vigencia 2016 la empresa solo suscribió 2 convenios interadministrativos con los municipios de Montenegro y Quimbaya y los demás giros corresponden a los convenios que se vienen ejecutando de las vigencias anteriores, lo que hace que el rubro de transferencia tenga una disminución del 90% afectando la ejecución total de la vigencia 2016 referente a la vigencia 2015, tanto en el ingreso como el gasto de inversión. Por otra parte, se debe aclarar que en lo que concierne al comparativo del SGR 2015 corresponde al bienio 2013-2014 y SGR 2016 corresponde al bienio 2015 - 2016 los desembolsos pendientes para alcanzar el 100% del presupuesto definitivo que se tiene por SGR corresponde al giro del proyecto colectores de Quimbaya por un valor de \$1.131 millones de pesos el cual fue solicitado durante la vigencia 2016 y no fue girado por la nación.



11. BALANCE COMPARATIVO

BALANCE GENERAL COMPARATIVO 2015-2016						
En miles de pesos						
Tabla Balance General Comparativo 2014-2015						
CÓDIGOS	NOMBRE DE LAS CUENTAS	SALDOS A DICIEMBRE 31		VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	OBSERVACION
		2015	2016			
1	ACTIVOS	52.975.254	44.181.485	-8.793.769	-16,60%	La disminución de los activos en un 16,60% se debe a la amortización de los anticipos que disminuye la cuenta de anticipos y el pago de obras de convenios que disminuyen el efectivo disponible
2	PASIVOS	22.139.117	12.579.655	-9.559.462	-43,18%	La disminución de los pasivos en un 43,18% se debe a la ejecución de los recursos recibidos en administración, amortización de deuda pública, pago de tasas y contribuciones
3	PATRIMONIO	30.836.137	31.601.830	765.693	2,48%	El incremento del 2% del patrimonio corresponde a recuperación de impactos por la transición al nuevo marco normativo y por el incremento en la utilidad de la vigencia fiscal 2016
8	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	2.786.084	818.639	-1.967.445	-70,62%	Esta variación obedece al ingreso efectivo de las cuentas de convenios que se habían registrado en cuentas de orden en la anterior vigencia
9	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	7.976.748	14.807.900	6.831.152	85,64%	Este incremento está dado por el registro de las reservas presupuestales y por la actualización de los litigios y demandas que están vigentes en discusión por la entidad

ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA ECONÓMICA					
Y SOCIAL COMPARATIVO 2016-2017					
Tabla Estado de Actividad Financiera Económica y Social Comparativo 2015-2016					
NOMBRE DE LAS CUENTAS	SALDOS A DICIEMBRE 31		VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	OBSERVACION
	2015	2016			
INGRESOS					
Venta de Servicios Públicos	14.505.976	16.000.880	1.494.904	10,31%	Este incremento esta dado por nuevas matriculas del servicio de acueducto y alcantarillado y que ademas generan nuevos consumos y la puesta en marcha del servicio de gas domicialiaro
COSTOS					
Costo de Prestación del Servicio	8.895.558	9.519.918	624.360	7,02%	Los Costos presentan un incremento del 7,02% dado el incremento general de precios, y los requerimientos para la prestacion del servicio.
Costo por Depreciación	1.271.468	1.144.163	-127.305	-10,01%	Los costos por depreciacion se redujeron en un 10% debido a cambio de vidas de bases aplicadas en las dos vigencias
GASTOS					
Gastos de Administración	3.026.938	4.429.599	1.402.661	46,34%	Este incremento esta dado por diferencias en las bases de clasificacion de los costos y gastos en las dos vigencias especialmente en sueldos y salarios
Provisión, Depreciación, y Amortizaciones	39.302	19.726	-19.576	-49,81%	La variacion corresponde a nuevas politicas de amortizacion de intangibles que fijan mayor tiempo de amoritizacion
UTILIDAD OPERACIONAL	1.272.710	887.474	-385.236	-30,27%	La reduccion en la utilidad operacional del 30,27% se da debido a la disminucion significativa de los gastos de administracion que se dieron por las diferencias en las clasificaciones entre costos y gastos tomadas en los dos años comparados
OTROS INGRESOS	417.127	478.953	61.826	14,82%	El incremento del 14,82% se logra con la recuperacion de algunas provisiones y el incremento en el ingreso por la intermediacion de recaudo a otros prestadores
OTROS EGRESOS	1.271.651	888.192	-383.459	-30,15%	Se presenta una reduccion del 30,15% por las provisiones del impuesto diferido entre otras.
UTILIDAD NO OPERACIONAL					
UTILIDAD DEL EJERCICIO	418.186	478.235	60.049	14,36%	Se logra un incremento del 14,36% de la utilidad como resultado de todas las gestiones en ingresos y racionalizacion de costos y gastos



12. ACCIONES JUDICIALES

12.1 CONTROVERSIAS JUDICIALES

CONTROVERSIAS JUDICIALES							
Tabla Controversias Judiciales							En miles de pesos
No. Proceso	Fecha de la Demanda	Autoridad Judicial Que Tramita	Tipo De Proceso	Tipo de Acción Judicial	Cuantía Inicial De La Demanda	Resumen Del Hecho Generador	Estado en que se encuentra la Demanda
2011 00474	2011-11-10	Juzgado Primero Administrativo de Descongestión del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	427002000	Perjuicios por la muerte de obrero en ejecución de obra pública	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandada
2007 00343	2007-11-22	Juzgado Tercero Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	790000000	Perjuicios por la muerte de obrero en ejecución de obra pública	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandada
2008 00784	2008-11-24	Juzgado Cuarto Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	92300000	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por un menor que cayó en un hueco	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandada

2010 00035	2010-04-06	Tribunal Administrativo del Quindío	Reparación Directa	Contenciosa 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	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandante
2010 00412	2010-09-21	Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	463500000	Perjuicios materiales y ecosistémicos y pago de servidumbre por ejecución de obra pública	Periodo probatorio en primera instancia
2012- 00652	2012-09-04	Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	62337000	Perjuicios por accidente ocurrido en ejecución de una obra pública	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandante
2011 00231	2011-09-05	Juzgado Primero Administrativo del Circuito de Armenia	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Contenciosa Administrativa	5098323	Acto administrativo proferido en forma irregular mediante la cual se declara insubsistente un empleado público	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandante
2011 00229	2012-06-02	Juzgado Segundo Administrativo de Descongestión del Circuito de Armenia	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Contenciosa Administrativa	4254688	Acto administrativo proferido en forma irregular mediante la cual se declara insubsistente un empleado público	Alegatos de conclusión en primera instancia

2012 00100	2012-10-17	Juzgado Tercero Administrativo del Circuito de Armenia	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Contenciosa Administrativa	36000000	Acto administrativo proferido en forma irregular mediante la cual se declara insubsistente un empleado público	Alegatos de conclusión en primera instancia
2009 681	2009-05-20	Juzgado Segundo Administrativo del Circuito de Armenia	Acción Popular	Acción Constitucional	0	Moralidad Administrativa y defensa de los derechos ambientales	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandante
2010 00713	2011-03-04	Juzgado Segundo Administrativo del Circuito de Armenia	Acción Popular	Acción Constitucional	0	Repetición contra los servidores públicos desde la entrada en vigencia de la ley 99 de 1993 y realizar la inversión del 1% de las rentas corrientes departamentales	Periodo probatorio en primera instancia
2009- 00978	2012-04-12	Juzgado Cuarto Administrativo del Circuito de Armenia	Acción Popular	Acción Constitucional	0	Prevención de un desastre natural previsible, recuperación y conservación de la quebrada Mina Rica	Mediante Auto de fecha 11/09/2015 se ordena el archivo del proceso
2004- 00810	2012-05-22	Tribunal Administrativo del Quindío	Acción Popular	Acción Constitucional	0	Terminación de barrio en el Municipio de Montenegro con todas las indicaciones técnicas previstas	Periodo probatorio en primera instancia

2012-00236	2012-12-07	Juzgado Segundo Civil del Circuito de Armenia	Acción Popular	Acción Constitucional	0	Legalización de servidumbre para ejecución de obra relacionada con el Acueducto por Gravedad Municipio de Circasia y Montenegro	Periodo probatorio en primera instancia
2013-00331	2013-06-26	Juzgado Sexto Administrativo del Circuito de Armenia	Acción de Repetición	Contenciosa Administrativa	173857590	Pago realizado por la entidad como consecuencia de la condena impuesta en proceso Ordinario Laboral proferido por el Juzgado adjunto al Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Armenia y confirmada por el Tribunal del Quindío	Alegatos de conclusión en primera instancia
2013-00432	2013-05-23	Juzgado Cuarto Administrativo del Circuito de Armenia	Acción Popular	Acción Constitucional	0	Salubridad pública, problemas con redes de alcantarillado	Alegatos de conclusión en primera instancia
2013-00025	2013-05-11	Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Armenia	Ordinario Laboral de Primera Instancia	Acción Laboral	15812500	Indemnización y pago de prestaciones económicas como consecuencia de la existencia de relación laboral	Notificación de la demanda a otros demandados

2012-00410	2012-11-19	Juzgado Cuarto Laboral del Circuito de Armenia	Ordinario Laboral de Primera Instancia	Acción Laboral	21369065	Indemnización y pago de prestaciones económicas como consecuencia de la existencia de relación laboral	Con sentencia en firme
2013-00690	2014-12-05	Juzgado Quinto Administrativo del Circuito	Acción de Repetición	Contenciosa Administrativa	199895839	Pago realizado por la entidad como consecuencia de la condena impuesta en proceso Ordinario Laboral proferido por el Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Armenia y confirmada por el Tribunal Superior del Distrito Judicial del Quindío - Sala Civil Familia Laboral	Notificación personal de la demanda a los demandados
2013-00686	2013-09-17	Juzgado Cuarto Administrativo del Circuito de Armenia	Acción Popular	Acción Constitucional	0	Protección al medio ambiente por daño en colector de aguas servidas	Se llevó a cabo visita del Comité de Verificación el pasado 24/06/2016 y se evidencia falta de estudio topográfico por parte de E.P.Q
2013-00309	2013-12-06	Juzgado Segundo Administrativo Oral del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	707400000	Perjuicios por la muerte de obrero durante la ejecución de una obra pública	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandada

2013-00251	2013-11-14	Juzgado Primero Laboral del Circuito de Armenia	Ordinario Laboral de Primera Instancia	Acción Laboral	7852233	Pago de prestaciones sociales dejadas de percibir e indemnización moratoria como consecuencia de la existencia de un contrato de trabajo entre el demandante, ESAQUIN, el Municipio de Circasia y Otros	Audiencia inicial
2014-00020	2014-02-18	Juzgado Primero de Pequeñas Causas Laborales de Armenia	Ordinario Laboral de Primera Instancia	Acción Laboral		No han notificado	Notificación de la demanda al demandado
2014-00015	2014-08-20	Juzgado Tercero Administrativo Oral de Descongestión de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	92400000	Perjuicios por deslizamiento de tierra en el predio denominado "la colonia" hoy "San Fernando"	El día 25/06/2015 se llevó a cabo Audiencia de Pruebas, posterior a ello se presentaron Alegatos de Conclusión. ENTRÓ A DESPACHO PARA SENTENCIA

2014-00017	2014-03-05	Juzgado Quinto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	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	El día 08/06/2016 se llevó a cabo Primera Audiencia de Trámite. Se programó Audiencia de Pruebas para el próximo 29/09/2016
2014-00064	2014-04-08	Juzgado Segundo Administrativo del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	369600000	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por el señor Jahinover Vargas Ospina al caer en una excavación de obra pública	Notificación de llamamientos en garantía solicitados en la contestación de la demanda
2014-00059	2014-05-14	Tribunal Administrativo del Quindío	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Contenciosa Administrativa	120251717	Acto administrativo mediante el cual se deniega el reconocimiento de prestaciones económicas derivadas de relación laboral	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandada
2013-0009	2014-04-02	Juzgado Segundo Administrativo de Descongestión del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	599500000	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por el señor Alexander Alarcón Cardona quien cayó a un hueco de alcantarillado	El día 18 de Agosto de 2016 se emite Sentencia de Primera Instancia accediendo parcialmente a las pretensiones de la demanda, se encuentra en término para interponer y

							sustentar recurso de apelación
2014-00134	2014-06-04	Juzgado Cuarto Administrativo Oral del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	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	Se programó audiencia inicial para el día 27 de febrero de 2017
2014-00162	2014-08-29	Juzgado Quinto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	1121120000	Perjuicios por las lesiones personales sufridas por la señora Esneda Naranjo Granada quien cayó a una recamara de alcantarillado	El día 21/06/2016 se llevó a cabo Primera Audiencia de Trámite. Se programó Audiencia de Pruebas para el próximo 11/10/2016

2014-00005	2014-09-23	Juzgado Sexto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	64435000	Perjuicios por la muerte de obrero durante la ejecución de una obra pública	Mediante Auto de fecha 20/06/2016 se acepta el llamamiento en garantía y solicita consignar gastos de correo y notificación El día 06 de Julio de 2016 se allega al Juzgado copia de las consignaciones para gastos de proceso llamamiento en garantía
2014-00191	2014-09-10	Juzgado Cuarto Administrativo Oral de Descongestión del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	265310000	Perjuicios por las lesiones que sufrió el menor Miguel Ángel Cortes Escobar quien cayó a un hueco de alcantarilla	Se consignaron los Gastos de Notificación para el Llamamiento en Garantía

2014-00145	2014-11-15	Juzgado Primero Promiscuo Municipal de Circasia	Especial de Servidumbre	Acción Civil	2280000	Imposición de servidumbre de acueducto sobre el predio denominado La Playa de propiedad del demandado	En el mes de Junio de 2016 se posesionó Curador del Consorcio Redes Montenegro, vinculado al proceso como litisconsorte necesario, para notificar auto de admisión de la demanda Se programó audiencia inicial para el día 13 de Septiembre de 2016
2014-00236	2015-08-11	Juzgado cuarto administrativo oral de descongestión	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	369600000	Perjuicios por las lesiones personales que sufrió el señor Carlos Arturo Tangarife quien cayó en hueco en donde se ejecutaba obra pública	Se contestó la demanda

2015-00063	2015-05-12	Juzgado tercero administrativo de descongestión oral del circuito de Armenia	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	Contenciosa Administrativa	8833948	Acto administrativo proferido en forma irregular mediante la cual se declara insubsistente un empleado público	Se contestó la demanda en el mes de Marzo de 2016 Mediante escrito No. 1756 de fecha 06 de Junio de 2015 el Juzgado solicita información respecto de la persona que actualmente ocupa el cargo de Coordinador Recaudador en Filandia Quindío
2014 - 00275	2015-01-26	Juzgado promiscuo municipal Circasia Quindío	Especial de Servidumbre	Acción Civil	3156475	Imposición de servidumbre de acueducto sobre el predio denominado Finca La Reserva de propiedad del demandando	Se programó audiencia inicial para el día 14 de Septiembre de 2016
2105-00200	2015-07-01	Juzgado tercero administrativo del circuito de Armenia	Acción Popular	Acción Constitucional	0	Prevención de un desastre, protección al medio ambiente, la tranquilidad, la seguridad y la salubridad pública, con ocasión a la instalación de gas propano.	Entró a despacho para fallo de primera instancia

2015-00144	2015-25-06	Juzgado Primero administrativo Oral descongestión del Circuito	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	206192000	Perjuicios por las lesiones personales que sufrió la señora Socorro Urrea quien cayó en una alcantarilla que estaba provisionalmente cubierta con tablas.	Se consignaron los Gastos de Notificación para el Llamamiento en Garantía
2015-25800	2015-06-17	Juzgado Laborales del Circuito de Armenia	Ordinario Laboral de Primera Instancia	Acción Laboral	28251344	Pago de prestaciones sociales dejadas de percibir como consecuencia de la existencia de una relación laboral	Segunda Instancia para resolver recurso de apelación promovido por la parte demandada
2015-00261	2015-09-07	Juzgado Cuarto Administrativo del Circuito de Armenia	Acción Popular	Acción Constitucional	0	Afectación al medio ambiente sano por problemas en la red de alcantarillado	Se contestó la demanda
2015-00303	2015-09-16	Juzgado 4 administrativo Oral Permanente	Acción Popular	Acción Constitucional	0	Afectación al medio ambiente sano por problemas en la red de alcantarillado	Se contestó la demanda
2015-0077	2015-08-03	Juzgado Primero Promiscuo Municipal de Circasia	Especial de Servidumbre	Acción Civil	0	Imposición de servidumbre sobre inmuebles de propiedad de la entidad	Se contestó la demanda
2015-00240	2015-07-08	Juzgado Tercero Administrativo Oral del Circuito de Armenia			0	Ilegalidad del artículo 88 de los estatutos de la entidad	Con sentencia en firme

2014-00069	2015-02-10	Juzgado Promiscuo Municipal de Salento Quindío	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a la igualdad vivienda digna petición dignidad humana vida	Con sentencia en firme
2015-00123	2015-04-09	Juzgado Segundo Administrativo Oral del Circuito de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	833333	Afectación al derecho fundamental al trabajo la seguridad social mínimo vital salud vida	Con sentencia en firme
2015-00193	2015-05-05	Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a la vida igualdad trabajo debido proceso asociación sindical salud	Con sentencia en firme
2015-00216	2015-05-14	Juzgado Cuarto Laboral del Circuito de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a la salud	Con sentencia en firme
2015-00073	2015-05-25	Juzgado Primero Promiscuo en Oralidad de Montenegro	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a la vida salud y medio ambiente sano	Con sentencia en firme
2015-00224	2015-06-01	Juzgado Primero Laboral del Circuito de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a la vida salud y seguridad social	Con sentencia en firme

098-15	2015-06-26	Juzgado Cuarto Civil Municipal de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental al mínimo vital dignidad humana vida petición	Con sentencia en firme
2015-00258	2015-07-01	Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a la vida salud	Con sentencia en firme
2015-00301	2015-07-15	Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a la salud	Mediante Auto de fecha 14 de Abril de 2016 el Juzgado ordena el ARCHIVO del proceso, como quiera que la Tutela se declaró improcedente frente a la PTAR de Salento, por existir otra acción a ejecutar para proteger derechos colectivos
2015-00085	2015-08-30	Juzgado Quinto Penal del Circuito con Funciones de Conocimiento de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental al agua alimento vida	Con sentencia en firme
2015-00053	2015-08-24	Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Montenegro	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a la vida honra intimidad y libre desarrollo de la personalidad	Con sentencia en firme

2015-00032	2015-09-01	Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de La Tebaida	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental de petición	Con sentencia en firme
2015-00385	2015-09-04	Juzgado Séptimo Civil Municipal en Oralidad de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a la seguridad social salud vida y mínimo vital	Con sentencia en firme
2015-00267	2015-08-25	Juzgado Tercero Civil del Circuito en Oralidad	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho colectivo al medio ambiente y fundamental al trabajo	Con sentencia en firme
2015-00070	2015-09-18	Juzgado Primero de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a el acceso al agua potable	Con sentencia en firme
2015-00381	2015-09-18	Juzgado Tercero de Familia en Oralidad de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a el acceso al agua potable	Con sentencia en firme
2015-02155	2015-09-25	Consejo de Estado - Sala de lo Contencioso Administrativo -Sección Segunda - Subsección A	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental a la igualdad	Con sentencia en firme
2015-00150	2015-10-08	Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Quimbaya	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental de petición	Con sentencia en firme
2015-00081	2015-12-01	Juzgado Promiscuo Municipal de Génova	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental al agua	Con sentencia en firme

2015-00118	2015-12-07	Juzgado Tercero Penal del Circuito de Conocimiento de Armenia	Acción de Tutela	Acción Constitucional	0	Afectación al derecho fundamental de petición	Con sentencia en firme
2016-00086	2016-04-05	Tribunal Administrativo del Quindío	Nulidad Simple	Contenciosa Administrativa	0	Declarar la Nulidad Parcial de la Ordenanza Departamental No. 015 de 2015, específicamente lo dispuesto en el artículo segundo	En despacho para Sentencia de Primera Instancia
2016-00220	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	5718963	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00226	2016-06-13	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	5157982	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00237	2016-06-13	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	6803716	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00234	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	11803821	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00222	2016-06-13	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	10623108	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00224	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	6050652	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00223	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	9050819	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados

2016-00219	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	8930670	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00235	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	6062086	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00225	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	7352158	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00221	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	5916080	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00217	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	7545936	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00223	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	6408270	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00236	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	5444284	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2016-00227	2016-06-03	Juzgado Municipal de Pequeñas Causas	Ordinario Laboral de Única Instancia	Acción Laboral	11346736	Reclamación sobre pago de Prestaciones Sociales	Notificación de la demanda a los demandados
2015 - 00015	2016-02-10	Juzgado Sexto Administrativo Oral del Circuito de Armenia	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	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	Se contestó la Demanda

2016 - 00006	2016-04-21	Juzgado Quinto Administrativo del Circuito	Reparación Directa	Contenciosa Administrativa	\$288.021.600	Lesiones sufridas al caer a un hueco en el Municipio de Quimbaya mientras conducía una motocicleta	En término para contestar la demanda
2015 - 00347	09/12/2015	Tribunal Administrativo del Quindío	Nulidad Simple	Contenciosa Administrativa	0	Declarar la Nulidad de la Ordenanza No. 012 de 2015 POR LA CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES RELATIVAS A LA ESTAMPILLA PRO DESARROLLO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO	En término para contestar la demanda
TOTAL					9.392.641.950		

En contra de la Sociedad cursan demandas a través de los siguientes medios de control, de conformidad con el Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:

- Medio de Control de Reparación Directa
- Medio de Control de Nulidad Simple
- Medio de Control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho

Así mismo, cursan procesos laborales y acciones Constitucionales (Acciones de Tutela y Acciones Populares).

En cuanto a los medios de control, es importante advertir que en el año 2014 se presentó un incremento considerable de las demandas en contra de la entidad bajo el medio de control de Reparación Directa, en consideración, según la parte actora, al principio de solidaridad que media entre las entidades territoriales y la prestadora de servicios públicos domiciliarios. Para ello, se trabaja desde la Sociedad en la prevención del daño antijurídico, adoptando las medidas necesarias para evitar presuntas fallas en el servicio que puedan afectar los intereses de E.P.Q S.A E.S.P.; en atención a lo anterior, se nota un decreciente número de demandas que pretenden la Reparación Directa en contra de la Empresa en los últimos dos años.

En cuanto al medio de Control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho en la vigencia 2015 se admitió una demanda con la cual se pretende el reconocimiento del derecho de un funcionario que fue declarado insubsistente, y en la vigencia 2016 no se reportó ningún auto admisorio de demanda en dicho sentido.

Por otro lado, y en relación a Nulidad Simple, se trata de vinculación que el Tribunal Administrativo del Quindío consideró necesaria para Empresas Públicas del Quindío en razón a que puede salir perjudicada en las resultas del proceso, por tratarse de una Ordenanza que giraba recursos económicos a favor de la Sociedad para ser invertidos en saneamiento básico, más por actos administrativos que hayan sido expedidos por esta.

Es importante señalar que en las controversias judiciales que cursan en contra de Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P., se ha ejercido el derecho de defensa y contradicción en cada etapa procesal correspondiente, esto es, contestación de la demanda o de la Acción, según el caso, llamamiento en garantía, asistencia a las audiencias programadas, contra – interrogatorio a los testigos, presentación de alegatos de conclusión, interposición y sustentación de los recursos, según corresponda, etc.

Con todo, se continúa a la espera de las respectivas etapas procesales que se programen por parte del operador judicial para proceder de dicha manera a defender los intereses de la prestadora de servicios públicos domiciliarios.



12.2 ACCIONES DE REPETICION

ACCIONES DE REPETICIÓN						
Tabla Acciones de Repetición						
En miles de pesos						
Fecha (aaaa-mm-dd)	Concepto de la Acción de Repetición	Demandado	Cargo	Autoridad Judicial	Cuantía	Estado en que se encuentra
2013-06-26	Pago realizado por la entidad como consecuencia de la condena impuesta en proceso Ordinario Laboral proferido por el Juzgado adjunto al Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Armenia y confirmada por el Tribunal del Quindío	Cesar Augusto Hurtado Tobón y Octavio Armando Zapata Alzate	Contratistas	Juzgado Sexto Administrativo del Circuito de Armenia	173857590	Alegatos de conclusión en primera instancia
2014-12-05	Pago realizado por la entidad como consecuencia de la condena impuesta en proceso Ordinario Laboral proferido por el Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Armenia y confirmada por el Tribunal Superior del Distrito Judicial del Quindío - Sala Civil Familia Laboral	Dario Upegui Mora y Octavio Armando Zapata Alzate	Contratistas	Juzgado Quinto Administrativo del Circuito	199895839	Notificación personal de la demanda a los demandados
TOTAL					373.753.429	

13. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

13.1 PLANTA DE PERSONAL

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 TENCION AL CLIENTE	1		5	9	49	64
SUGERENCIA 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



13.2 POR LA NATURALEZA DEL CARGO

Tabla Planta de Personal por la Naturaleza del Cargo				
DEPENDENCIAS	PERIODO FIJO	LIBRE NOMBRA MIENTO	TRABAJADORES 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
GESTION DE CONTROL INTERNO		3		3
SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARRILLADO		10	65	75
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	1	1		2
TOTALES	2	111	105	218



13.3 CONTRATACION DE PERSONAL

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

En referencia a la información consignada en la tabla anterior, es preciso indicar que en relación a la vigencia 2016, las Empresas Publicas del Quindío E.P.Q. S.A. E.S.P. celebró un total de Ciento Noventa y Un (191) Contratos de Prestación de Servicios, divididos entre Profesionales y de Apoyo a la Gestión y suscritos con personas naturales o jurídicas. En tal sentido es menester plantear que la contratación realizada por la entidad obedeció a las necesidades identificadas al inicio de la nueva administración de la empresa, de ahí que una vez allegados los estudios previos que justifican la necesidad de realizar un proceso de selección, provenientes de cada Subgerencia de la empresa, se inicia por parte de la Secretaría General de la entidad el procedimiento reglamentado a fin de seleccionar de manera objetiva y en el marco del debido proceso al futuro contratista.

Es de indicar que con el objetivo de darle tránsito a cada una de las necesidades contractuales que justifican la contratación de personal profesional o de apoyo, con sujeción a las funciones misionales y administrativas de la entidad; y a pesar de que el Manual de Contratación de la entidad señale que la actividad contractual de la misma se rige por las disposiciones del Derecho Privado, esto no es óbice o excusa para que la entidad estatal en su actuar obvie la aplicación de los principios constitucionales, especialmente los estipulados en el artículo 267 – *Principios de Gestión Fiscal* y en el artículo 209 – *Principios de la Función Administrativa*. Asimismo y tal cual lo estipula el Manual de Contratación de la Empresa, la aplicación de los principios rectores contenidos en la Leyes 80 de 1993, 142 de 1994, 1437 de 2011 y 489 de 1998, son fuente orientadora de las actividades contractuales de la entidad; así que resulta válido afirmar que las Empresas Publicas del Quindío E.P.Q. S.A. E.S.P. garantiza la aplicación de garantías constitucionales y legales en cada uno de sus procesos CONTRACTUALES



14. ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

14.1 CUMPLIMIENTO DEL PLAN TACTICO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

ACCIONES DE DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA											
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	CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO	Administrativa, Financiera, Presupuesto, Contabilidad, Talento Humano, Gestion de los Recursos	13	0	0	0			63	2013	50%
AUDITORIA MODALIDAD REGULAR VIGENCIA 2015	CONTRALORIA GENERAL DEL QUINDIO	Administrativo, Financiero, Juridica y Contratacion, Comercial	7	0	0	1	X		90.2	2015	En proceso de cumplimiento -
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	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%

14.2 ESTADO DE IMPLEMENTACION DEL MECI

15. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

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	

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.

16. AVANCE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

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%	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%	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EPQ – 2016		
PROCESOS	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE AVANCE
Pérdidas Técnicas	80%	
Atención al Cliente	60%	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10%	10%
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.

17. ANALISIS INDICADORES PARA CALCULAR EL NIVEL DE RIESGO SEGÚN LA RESOLUCION CRA No 315 de 2005

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%



ICBAL (Cumplimiento de cobertura de alcantarillado)

Este indicador nos relaciona el número total de suscriptores del servicio frente al número de suscriptores establecidos en la meta de cobertura para la vigencia analizada, en este caso durante el año 2016, la medición a diciembre del número de suscriptores fue suministrado para la subgerencia comercial el cual corresponde a 34.592 suscriptores frente al número de suscriptores establecidos como meta correspondientes al 96% del número de domicilios, teniendo en cuenta que el número de domicilios es de 35.565 conforme se muestra en la siguiente tabla:

Municipio	No. Viviendas
Quimbaya	7.031
Salento	1.306
Buenavista	391
Circasia	6.064
Filandia	2.334
Génova	1.391
La Tebaida	8.008
Montenegro	8.289
Pijao	751
Total	35.565

Por tanto se tenía una meta de suscriptores de 34142, la cual fue superada ampliamente obteniendo una cobertura del 97.3%, ya que se tenía programado para la vigencia 2016 tener una cobertura del 96%, dicha labor se logró gracias al trabajo conjunto de las diferentes subgerencias de la Entidad, realizando labores de identificación de nuevos usuarios y socializando con la comunidad para que accedieran a la prestación del servicio.

ICBNAL (Índice de cobertura nominal del Servicio de Alcantarillado)

Este indicador nos relaciona el número total de suscriptores del servicio frente al número de domicilios existentes, en este caso durante el año 2016, la medición a diciembre del número de suscriptores fue suministrado para la subgerencia comercial el cual corresponde a 34.592 suscriptores frente al número de viviendas que se relaciona a continuación:



Municipio	No. Viviendas
Quimbaya	7.031
Salento	1.306
Buenavista	391
Circasia	6.064
Filandia	2.334
Génova	1.391
La Tebaida	8.008
Montenegro	8.289
Pijao	751
Total	35.565

Obteniendo la siguiente relación $34.592/35.565=97.3\%$, este indicador se encuentra por encima de la meta en un porcentaje de 1,30%, ya que se tenía programado para la vigencia 2016 tener una cobertura del 96%, dicha labor se logró gracias al trabajo conjunto de las diferentes subgerencias de la Entidad, realizando labores de identificación de nuevos usuarios y socializando con la comunidad para que accedieran a la prestación del servicio.

IIAL (Índice de ejecución de inversiones de alcantarillado)

El cálculo de las inversiones para el servicio de alcantarillado se obtuvo de la contratación de la vigencia 2016, como se muestra en la siguiente tabla:

CONTRATO	CONTRATISTA	OBJETO	VALOR CONTRATO	VALOR ALCANTARILLADO
OBRA 002 DE 2016	GLORIA INES AREIZA GOMEZ	REPOSICION DE UN TRAMO DE COLECTOR UBICADO AL FINAL DEL BARRIO EL RECREO EN LA SALIDA HACIA LA VEREDA LA INDIA EN EL MUNICIPIO DE FILANDIA	\$ 20.192.439,00	\$ 20.192.439,00
OBRA 003 DE 2016	FERNANDO ANDRES SALAZAR GOMEZ	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO VILLA ALEJANDRIA EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	\$ 27.250.328,00	\$ 27.250.328,00
OBRA 004 DE 2016	ORLANDO NICOLAS RIVERA BENJUMEA	OPTIMIZACION REDES DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO LAURELES ENTRE MANZANAS 3 Y 15 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA	\$ 37.955.995,00	\$ 37.955.995,00
OBRA 005 DE 2016	JENNIFER LLANO MORALES	OPTIMIZACION Y LIMPIEZA COLECTOR LAS TENERIAS MUNICIPIO DE CIRCASIA	\$173.261.452,00	\$ 173.261.452,00
OBRA 006 DE 2016	JAIRO IVAN CASTILLO CASTILLO	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 11 ENTRE CARRERAS 7 Y 8 Y CARRERA 8 ENTRE CALLES 11 Y 12 EN EL MUNICIPIO DE	\$305.783.806,00	\$ 305.783.806,00



CONTRATO	CONTRATISTA	OBJETO	VALOR CONTRATO	VALOR ALCANTARILLADO
		QUIMBAYA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO		
OBRA 007 DE 2016	CARLOS ANDRES ARISTIZABAL MORENO	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 17 CARRERA 7 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA, DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	\$ 27.676.651	\$ 27.676.651
OBRA 009 DE 2016	JHON JAIRO SANDOBAL GALINDO	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 26 ENTRE CARRERA 5 Y LA PROYECCION DE LA CARRERA 4 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA	\$ 214.860.383	\$ 214.860.383
OBRA 010 DE 2016	JHON HERWIS HERRERA MANJARRES	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 13 ENTRE 6 Y 7 MUNICIPIO DE QUIMBAYA	\$167.218.077,52	\$ 167.218.077,52
OBRA 011 DE 2016	CONSTRUCIVILES ANGEL S.A.S. NIT 900788980-1 FERNANDO ARTURO ANGEL PELAEZ C.C. 18.391.737	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y CONSTRUCCION ALCANTARILLADO PLUVIAL Y OPTIMIZACION DE REDES DE ACUEDUCTO EN LA CALLE 13A CON AVENIDA 30 DE NOVIEMBRE EN EL CORREGIMIENTO DE PUEBLO TAPAO	\$ 178.932.281	\$ 158.932.281
OBRA 012 DE 2016	JORGE ALFONSO VANEGAS QUINTIN	OPTIMIZACION RED DE ALCANTARILLADO CALLE 21 ENTRE CARRERAS 4 Y 5 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO., DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	\$172.352.870,00	\$ 172.352.870,00
OBRA 013 DE 2016	HECTOR MANUEL BLANDON	REALIZAR LA REPOSICION DE LOS PUNTO DE MUESTREO DE AGUA POTABLE EN LOS MUNICIPIOS DONDE OPERA EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	\$ 21.149.700	
OBRA 014 DE 2016	HUGO EVER ERASO CARDENAS	OPTIMIZACION DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE GENOVA, EN LOS SITIOS ESTABLECIDOS COMO CRITICOS: CARRERA 12 ENTRE CALLES 33 Y 34 (RED ALCANTARILLADO), CARRERA 12 ENTRE CALLE 33 Y TRANSVERSAL 12 (REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO), CALLE 17 BARRIO LOS TEJARES (RED DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO). EN ESTE CONTRATO SE INCLUIRA LA CONSTRUCCIÓN DE ALIVIADERO Y EMPALME AL COLECTOR EXISTENTE EN LA PROLONGACION DE LA CALLE 34 CON CARRERA 12"	\$134.064.768,99	\$ 114.064.768,99
VALOR TOTAL				\$ 1.399.356.612,51

Conforme a la tabla anterior se puede apreciar el número del contrato con su respectivo contratista y objeto de las obras, además del valor del contrato, así como el valor correspondiente al componente de alcantarillado, el cual corresponde a \$1.399.356.612,51.



Teniendo en cuenta que la meta de inversión a 2016 correspondía a la suma de \$1.428.355.819, se tiene un porcentaje de cumplimiento del indicador de 97.97%, dicha meta quedo por debajo en 2.03%, sin embargo dicha disminución es relativa, ya que su cumplimiento con la meta de metros lineales de redes proyectados, es decir que la entidad cuantificó una inversión para el año 2016 basado en obras que se requerían en los diferentes municipios, que en el momento de ejecutarse requirió de menos recursos, tal como se muestra en las siguientes tablas:

Redes ejecutadas vigencia 2016

Contrato de Obra No.	Contratista	Objeto	Supervisor	Redes alcantarillado ejecutados (m)
041 de 2014	Union Temporal Quimbaya 2014	CONSTRUCCION COLECTORES INTERCEPTORES PARA AVANZAR EN LA DESCONTAMINACION DE FUENTES HIDRICAS TRIBUTARIAS A LA CUENCA DEL RIO LA VIEJA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Fernando Andres Salazar Gomez	28,56
003 de 2016	Fernando Andres Salazar Gomez	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO VILLA ALEJANDRIA EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Jhon Herwis Herrera Manjarres	50
004 de 2016	Orlando Nicolas Rivera Benjumea	OPTIMIZACION REDES DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO LAURELES ENTRE MANZANAS 3 Y 15 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA	Fernando Andres Salazar Gomez	51
005 de 2016	Jennifer Llano Morales	OPTIMIZACION Y LIMPIEZA COLECTOR LAS TENERIAS MUNICIPIO DE CIRCASIA	Fernando Andres Salazar Gomez	292,56
006 de 2016	Jairo Ivan Castillo Castillo	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 11 ENTRE CARRERAS 7 Y 8 Y CARRERA 8 ENTRE CALLES 11 Y 12 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Fernando Andres Salazar Gomez	138,65
007 de 2016	Carlos Andres Aristizabal Moreno	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 26 ENTRE CARRERA 5 Y LA PROYECCION DE LA CARRERA 4 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA	Diana Carolina Galvez Cifuentes	17,22
009 de 2016	Jhon Jairo Sandobal Galindo	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 26 ENTRE CARRERA 5 Y LA PROYECCION DE LA CARRERA 4 EN EL MUNICIPIO DE QUIMBAYA	Fernando Andres Salazar Gomez	128,5
010 de 2016	Jhon Herwis Herrera Manjarres	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO EN LA CALLE 13 ENTRE 6 Y 7 MUNICIPIO DE QUIMBAYA	Fernando Andres Salazar Gomez	64,83
011 de 2016	Construciviles Angel S.A.S.	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y CONSTRUCCION ALCANTARILLADO PLUVIAL Y OPTIMIZACION DE REDES DE ACUEDUCTO EN LA CALLE 13A CON AVENIDA 30 DE NOVIEMBRE EN EL CORREGIMIENTO DE PUEBLO TAPAO	Jhon Herwis Herrera Manjarres	171,36
012 de 2016	Jorge Alfonso Vanegas Quintin	OPTIMIZACION RED DE ALCANTARILLADO CALLE 21 ENTRE CARRERAS 4 Y 5 EN EL MUNICIPIO DE MONTENEGRO., DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Jhon Herwis Herrera Manjarres	77,32
Cantidades Totales ejecutadas				1020



En la tabla anterior se muestra la cantidad ejecutada en metros lineales de redes principales, obteniendo un valor de 1.020 ml, teniendo en cuenta que la meta a 2016 era de 1.100 ml se tiene un porcentaje de avance del indicador de 92,7%.

Colectores ejecutados vigencia 2016

Contrato de Obra No.	Contratista	Objeto	Supervisor	Redes colectoras ejecutadas (m)
041 de 2014	Union Temporal Quimbaya 2014	CONSTRUCCION COLECTORES INTERCEPTORES PARA AVANZAR EN LA DESCONTAMINACION DE FUENTES HIDRICAS TRIBUTARIAS A LA CUENCA DEL RIO LA VIEJA DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	Fernando Andres Salazar Gomez	3530,76
005 de 2016	Jennifer Llano Morales	OPTIMIZACION Y LIMPIEZA COLECTOR LAS TENERIAS MUNICIPIO DE CIRCASIA	Fernando Andres Salazar Gomez	292,56
Cantidades Totales ejecutadas				3823,32

En la tabla anterior se muestra la cantidad ejecutada en metros lineales de colectores, obteniendo un alcance de 3.823,32 ml, teniendo en cuenta que la meta a 2016 era de 2.300 ml se tiene un porcentaje de avance del indicador de 166,2%.

De lo anterior se puede inferir que los recursos fueron optimizados cumpliendo la meta conjunta de reposición de redes y colectores.

Indicadores de Segundo Nivel de servicio de Alcantarillado

ITC (Indice de tratamiento de vertimientos)

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 que a continuación se relacionan:



Municipio	No. Vertimientos	Resolución PSMV
Circasia	9	008 de 2010
Filandia	5	1006 de 2009
Génova	5	1180 de 2009
La Tebaida	1	1052 de 2009
Montenegro	7	886 de 2009
Pijao	3	1025 de 2009
Quimbaya	12	1098 de 2009
Salento	1	015 de 2010
Buenavista	2	927 de 2009
Total	45	

Teniendo en cuenta el cuadro anterior se tiene un total de vertimientos aprobados de 45, sin embargo en los recorridos constantes que se realicen en los colectores se ha identificado que la falta de planificación urbana ejercida por los municipio generan nuevos vertimientos, encontrando 6 nuevos vertimientos en el municipio de La Tebaida, 3 nuevos vertimientos en el municipio de Montenegro y 2 nuevos vertimientos en el municipio de Quimbaya, para un total de 56 vertimientos.

Con respecto a la eliminación de vertimientos puntuales hasta el año 2016, me permito relacionar los mismos a continuación:

MUNICIPIO	ACUMULADO A 2015		ACUMULADO A 2016		Total vertimientos eliminados
	META	EJECUC	META	EJECUC	ACUMULADOS
BUENAVISTA	*		**		
CIRCASIA	3	5	6	5	5
FILANDIA	2	3	4	3	3
GENOVA	2		2		0
LA TEBAIDA	0		0		0
MONTENEGRO	2	6	4	6	6
PIJAO	1	13	3	13	13
QUIMBAYA	4	2	8	6	6
SALENTO	0		0		0
TOTAL VERTIMIENTOS ELIMINADOS					33



Este indicador mide el porcentaje de vertimientos eliminados con el fin de mejorar la calidad del agua vertida a las fuentes superficiales, para el año 2016 el número de vertimientos eliminados sobre el total de vertimientos es de un 58,9% correspondiente a la relación de vertimientos eliminados sobre Total de vertimientos, es decir que fue superada ampliamente ya que se tenía proyectada una disminución del 55%.

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.

IQOAL (Índice de reclamaciones operativas)

En la vigencia 2016 se recibieron 481 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 y 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, teniendo un porcentaje de reclamaciones del 1.4%, quedando por encima de la meta establecida para el 2016 en 0.2%, esto se debe a gran cantidad de solicitudes atendidas de usuarios especiales que requieren visitas para que la entidad expida el certificado de conformidad de vertimientos estipulado en la resolución 631 de 2015.

IARAL (Índice de atención de reclamaciones en alcantarillado)

La Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado mantiene un control estricto para dar respuesta dentro de los términos de ley de los oficios radicados por los usuarios que presentan peticiones, quejas y reclamos del servicio de alcantarillado, la mayoría de peticiones corresponde a usuarios que solicitan limpieza de sumideros en puntos específicos, así como de revisión de redes que ya han cumplido su vida útil. En todo momento se procura dar respuestas que satisfagan las necesidades y generen soluciones eficaces a nuestros usuarios.



INVERSION ACUEDUCTO

CONTRATO	CONTRATISTA	OBJETO	VALOR TOTAL	VALOR ACUEDUCTO
OBRA 011 DE 2016	CONSTRUCIVILES ANGEL S.A.S. NIT 900788980-1 FERNANDO ARTURO ANGEL PELAEZ C.C. 18.391.737	OPTIMIZACION DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y CONSTRUCCION ALCANTARILLADO PLUVIAL Y OPTIMIZACION DE REDES DE ACUEDUCTO EN LA CALLE 13A CON AVENIDA 30 DE NOVIEMBRE EN EL CORREGIMIENTO DE PUEBLO TAPAO	\$ 178.932.281	\$ 20.000.000,00
OBRA 013 DE 2016	HECTOR MANUEL BLANDON	REALIZAR LA REPOSICION DE LOS PUNTO DE MUESTREO DE AGUA POTABLE EN LOS MUNICIPIOS DONDE OPERA EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	\$ 21.149.700	\$ 21.149.700
OBRA 014 DE 2016	HUGO EVER ERASO CARDENAS	OPTIMIZACION DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE GENOVA, EN LOS SITIOS ESTABLECIDOS COMO CRITICOS: CARRERA 12 ENTRE CALLES 33 Y 34 (RED ALCANTARILLADO), CARRERA 12 ENTRE CALLE 33 Y TRANSVERSAL 12 (REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO), CALLE 17 BARRIO LOS TEJARES (RED DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO). EN ESTE CONTRATO SE INCLUIRA LA CONSTRUCCIÓN DE ALIVIADERO Y EMPALME AL COLECTOR EXISTENTE EN LA PROLONGACION DE LA CALLE 34 CON CARRERA 12"	\$ 134.064.768,99	\$ 20.000.000,00
VALOR TOTAL				\$ 61.149.700,00

