



INFORME DE
GESTION
VIGENCIA 2018

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	4
EQUIPO DE TRABAJO	5
1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA	6
1.1. MISIÓN	6
1.2. VISIÓN	6
1.3. POLÍTICA DE CALIDAD	6
1.4. OBJETIVOS CORPORATIVOS	7
1.5. REPRESENTACIÓN ACCIONARIA	7
1.5.1. JUNTA DIRECTIVA	8
2 DATOS GENERALES	9
2.1 DATOS DE LA EMPRESA	9
2.2. PLANTA DE PERSONAL EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.	10
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	11
3.1. SECRETARIA GENERAL	11
3.2. OFICINA CONTROL INTERNO	15
3.3. OFICINA DE COMUNICACIONES	19
3.4 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	29
4. SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	32
4.1. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	32
4.2 IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO TARIFARIO POR PARTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.	42
4.3 BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN BPPII	56
4.4 SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN “SUI”	57
4.5 SISTEMA DE GESTIÓN Y MONITOREO A LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS “GESPROY”	59
4.6 SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES “SUIT”	61
4.7 RENDICIÓN DE LA CUENTA	63
4.8 GESTIÓN COMUNITARIA	64
4.9 PLANEACIÓN TÉCNICA Y AMBIENTAL	83
4.9.1 PLAN DE OBRAS E INVERSIONES REGULADO “POIR”	83
4.9.2 PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS “PSMV”	100
4.9.3 PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL “PIGA”	107
4.9.4 PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA “PLEC”	114
4.9.5 PLANOTECA	115

4.9.6	DISPONIBILIDADES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	116
4.9.7	CONSESIONES	117
4.9.8	GEOREFERENCIACIÓN DE PROYECTOS	119
4.9.9	PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA "PUEAA"	119
4.10	LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DE AGUA	123
4.11	GESTIÓN DE CALIDAD	135
5	SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	138
5.1.	PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (PAP)	138
5.2.	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES DE DISTRIBUCIÓN (ACUEDUCTO)	142
6.	SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS	153
6.1	ALMACENAMIENTO	153
6.2	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS	154
6.3	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS	159
7.	SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION Y ATENCIÓN AL CLIENTE	164
7.1	COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	174
8.	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA.....	185
8.1	GESTIÓN FINANCIERA	185
8.2	GESTIÓN TALENTO HUMANO.....	187
8.3	GESTIÓN DE RECURSOS	192
8.4	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	196

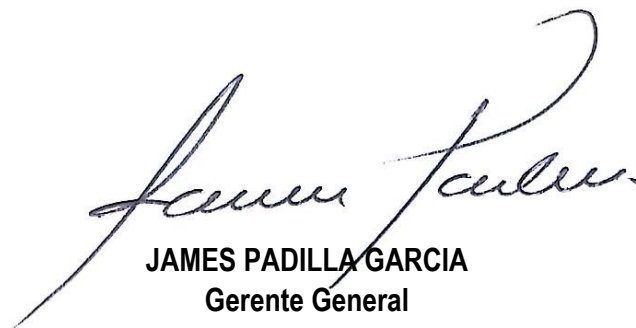
PRESENTACIÓN

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

La vigencia 2018 fue un año de implementaciones y avances para Empresas Públicas del Quindío E.P.Q S.A E.S.P, entre ellos la puesta en marcha de la nueva estructura tarifaria que permitirá mejorar la prestación de servicios apuntando a la calidad, la continuidad y la cobertura en cada uno de los municipios en los que se opera la red de acueducto y alcantarillado, en cumplimiento de las resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015. Así como, la aprobación de los nuevos planes de saneamiento y manejo de vertimientos para el siguiente decenio por la autoridad ambiental.

Todas estas realizaciones consolidadas en el Informe de Gestión 2018 confirman el compromiso que tiene Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P con el conjunto de los municipios que integran su Asamblea General. Los usuarios y los socios dan energía para continuar trabajando por los quindianos ampliando los horizontes de cobertura, estableciendo el compromiso permanente de transparencia que establece estándares de rectitud y ética pública, enmarcados en nuestro trabajo misional y compromiso ambiental.

Bajo estas condiciones, presentamos ante los usuarios, los integrantes de la asamblea y junta directiva, además de los entes de control este informe que detalla los avances y retos de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.



JAMES PADILLA GARCIA
Gerente General



EQUIPO DE TRABAJO

James Padilla García.	Gerente General.
Gloria Inés Gutiérrez Botero.	Asesora de Gerencia.
Simón Eduardo Acosta Ospina.	Secretaría General.
Alba Lucía Rodríguez Sierra.	Jefe Oficina Asesora Control Interno.
Julio Ernesto Ospina Gómez.	Jefe Oficina Control Interno Disciplinario.
Tatiana Uribe Londoño.	Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional.
Darnelly Toro Jiménez.	Subgerente Acueducto y Alcantarillado (E).
Sandra Milena Manrique Solarte.	Subgerente Gas y Nuevos Negocios (E)
Blanca Rocío Zuleta Gaviria.	Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.
Lina Marcela Grisales Gómez.	Subgerente Administrativa y Financiera.

1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

1.1. MISIÓN

Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P., 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 S.A. E.S.P., 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 S.A. E.S.P., 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.

1.5. REPRESENTACIÓN ACCIONARIA

REPRESENTACIÓN ACCIONARIA DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.

ACCIONISTA	No. ACCIONES AUTORIZADAS	% PARTICIPACIÓN
Departamento del Quindío	1.027.061	44.70
Municipio de Buenavista	18.993	0.83
Municipio de Circasia	97.858	4.26
Municipio de Córdoba	95.117	4.14

ACCIONISTA	No. ACCIONES AUTORIZADAS	% PARTICIPACIÓN
Municipio de Filandia	48.382	2.11
Municipio de Génova	57.248	2.49
Municipio de La Tebaida	65.183	2.84
Municipio de Montenegro	627.950	27.33
Municipio de Pijao	8.507	0.37
Municipio de Quimbaya	162.109	7.05
Municipio de Salento	89.441	3.89
TOTAL	2.297.849	100%

1.5.1. JUNTA DIRECTIVA

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

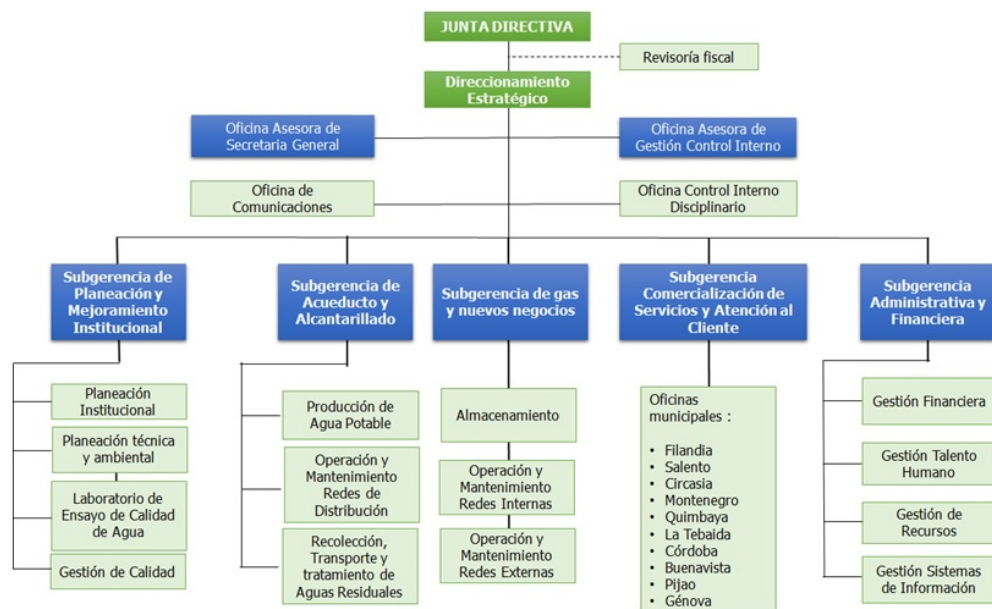
ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA POR INTEGRANTES	CARGO EN LA JUNTA	MIEMBROS DE LA JUNTA
Departamento del Quindío	3	Miembro	Carlos Eduardo Osorio Buritica
Municipio de Circasia	1	Miembro	Carlos Alberto Duque
Municipio de Montenegro	2	Miembro	Álvaro Hernández Gutiérrez
Municipio de Quimbaya	1	Miembro	Jaime Andrés Pérez Cotrino

2 DATOS GENERALES

2.1 DATOS DE LA EMPRESA

Razón Social	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.
Sigla	EPQ S.A. E.S.P.
Tipo de Sociedad	SOCIEDAD ANÓNIMA-DE CARÁCTER PÚBLICO
Representante Legal	JAMES PADILLA GARCÍA
Fecha de Constitución	26 DE ABRIL DE 1989
Inicio de Operaciones	26 DE ABRIL DE 1989
Servicios Prestados	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y GAS DOMICILIARIO POR REDES – GLP
Municipios Atendidos	FILANDIA, SALENTO, MONTENEGRO, LA TEBAIDA, CIRCASIA, GÉNOVA, BUENAVISTA, PIJAO, QUIMBAYA Y CÓRDOBA
RUPS	201643330346309 APROBADO EL 20/10/2016

2.2. ORGANIGRAMA



2.2. PLANTA DE PERSONAL EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.

DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	GRADO	No. CARGOS
Nivel Directivo			7
Gerente General	050	02	1
Subgerente de Gas y Nuevos Negocios	084	01	1
Subgerente Administrativo y Financiero	084	01	1
Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional	084	01	1
Subgerente Acueducto y Alcantarillado	084	01	1
Subgerente de Comercialización del Servicio y Atención al Cliente	084	01	1
Jefe Oficina Control Interno Disciplinario	006	01	1
Nivel Asesor			3
Asesor de Gerencia	105	02	1
Asesor de Control Interno	105	01	1
Secretaria General	115	01	1
Nivel Profesional			39
Profesional Universitario	201	03	1
Profesional Universitario	219	01	26
Profesional Universitario	219	02	9
Profesional Universitario	219	03	2
Profesional Universitario	219	04	1
Nivel Técnico			34
Técnico Operativo	314	02	1
Técnico Operativo	314	02	13
Técnico Administrativo	367	01	18
Técnico Administrativo	367	02	2
Nivel Asistencial	COD	GRADO	135
Auxiliar Administrativo	407	03	5
Auxiliar Administrativo	407	04	18
Auxiliar Administrativo	407	05	5
Auxiliar De Servicios Generales (Aseo- Mensajero)	470	01	3
Auxiliar De Servicios Generales (Mantenimiento)	470	03	1
Operario	480	02	97
Conductor	480	02	6

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Los Subprocesos que hacen parte del Proceso de Direccionamiento Estratégico, tienen como finalidad garantizar la formulación, revisión y cumplimiento de los grandes propósitos de la Entidad (Misión, Visión, Cultura Corporativa) y del Plan Estratégico conforme a su objeto social y naturaleza jurídica.

3.1. SECRETARIA GENERAL

Objetivo General

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Contratos Tramitados	Contratos tramitados oportunamente	100%	100%	100%	100%
	Contratos solicitados				

El objetivo principal de la Secretaría General es garantizar que la representación judicial y extrajudicial y la formalidad de la contratación se desarrollen en el marco de la legalidad, conforme a la naturaleza jurídica y objeto social de la institución.

Visto lo anterior, se tiene que en cumplimiento de dicho objetivo, esta dependencia a fijado como uno de sus indicadores “Tramitar la totalidad de los procesos contractuales solicitados con base en el principio de celeridad”, para lo cual se tiene que es precisamente la Secretaría General la dependencia que recoge y compila todas las necesidades de la empresa presentada por las diferentes Subgerencias y la misma Gerencia y luego de un proceso legal, transparente y acorde a

los requerimientos de la entidad, lo plasma en un contrato con el que se pretende atender las necesidades y que le permitan a la empresa cumplir con el fin para el cual fue creada.

De conformidad con las necesidades (estudios previos) y el presupuesto de la entidad para la vigencia 2018, la Secretaría General de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en el tema de contratación, atendió proveniente de las Subgerencias de la Entidad diferentes necesidades, las cuales se suplieron con las diferentes modalidades de contratación según lo dispuesto por el Manual de Contratación establecido mediante Acuerdo No. 016 de 2013, modificado por el Acuerdo No. 018 del mismo, teniendo en cuenta que Empresas Públicas del Quindío S.A (E.S.P) se rige en materia de contratación por el derecho privado y por el Manual de Contratación propio de la entidad en prestación de servicios, suministro, compraventa, etc.

De esta manera la Secretaría General realizó 158 contratos, los cuales acorde con lo dispuesto en la meta, atendieron al 100% de los requisitos legales y se encuentran debidamente legalizados e informados, los cuales se discriminan así:

TIPO DE CONTRATO	NÚMERO DE CONTRATOS
Prestación de Servicios	107
Contratos de obra	12
Suministro	19
Compraventa	7
Convenios Interadministrativo	6
Arrendamiento	2
Seguros	3
Interventoría	1
Consultoría	1

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de procesos por reparación directa en contra de la entidad	Total de procesos de reparación directa en contra de la entidad	17	16	16	100%

El segundo y último de los indicadores de la Secretaría General es “Disminuir el número de procesos por reparación directa en contra de la entidad”, siendo preciso mencionar que la labor desplegada por esta dependencia y la entidad en general, está encaminada a desarrollar una prestación de los servicios de alta calidad, de tal manera que se reduzca la probabilidad de que se impetren en nuestra contra este tipo de acciones y por otra parte, atender y ejercer una adecuada defensa en las acciones de reparación directa, de tal manera que se busca en lo posible fallos absolutorios y/o en su defecto fallos en derecho que no vulneren o pongan en riesgo el patrimonio de esta empresa.

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

En lo corrido del primer trimestre de la vigencia 2018 la empresa fue notificada de un nuevo proceso judicial promovido a través del medio de control de reparación directa; no obstante la entidad continúa trabajando en la prevención de daño antijurídico.

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

En cuanto a la representación judicial y extrajudicial la Secretaria General tiene como objetivo disminuir el número de procesos por reparación directa en contra de la entidad, para lo cual se cuenta con la Resolución No. 0384 del 14 de marzo de 2016. Por medio de la cual se unifican criterios sobre las políticas generales de orientación e integración del Comité de Defensa Judicial de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., señala que corresponde al Comité adelantar actividades en su condición de órgano de estudio, análisis y formulación de políticas de prevención del daño antijurídico y de la defensa de los intereses de la empresa. En desarrollo de sus funciones el Comité de Defensa Judicial de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., será el encargado, una vez analizados los casos específicos puestos a su consideración, decidir sobre la viabilidad y procedencia de un acuerdo conciliatorio de orden extrajudicial o judicial, del adelantamiento de las acciones correspondientes a la defensa jurídica de la empresa y del inicio de

las acciones de repetición en contra de los funcionarios o ex funcionarios de la entidad que como consecuencia de su acción u omisión dolosa o gravemente culposa generaron el daño antijurídico causado.

A continuación, se presenta la descripción de las acciones judiciales, así como acciones Constitucionales que conoció la Empresa en el período comprendido entre el 1° de enero de 2018 y el 31 de diciembre de 2018, ya sea iniciadas en dicha vigencia o en anteriores pero que continúan en trámite, señalando de manera general los hechos generadores de las reclamaciones, las partes o vinculados dentro del proceso y la cuantía pretendida, entre otra información.

- **Reclamaciones Constitucionales:**

Acciones de Tutela:

Total de Acciones Conocidas:	Sentencias Favorables a EPQ S.A E.S.P.	Sentencias Desfavorables a EPQ S.A E.S.P.	Acciones Constitucionales Desistidas
32	20	8	4

- **Reclamaciones Contencioso Administrativas, Acciones Populares y Acciones Laborales:**

Procesos Activos	Procesos Terminados en la vigencia	Sentencias Canceladas en la vigencia
44	12	3

La Secretaría General busca disminuir el número de procesos por reparación directa en contra de la entidad, siendo preciso mencionar que la labor desplegada por esta dependencia y la entidad en general, está encaminada a desarrollar una prestación de los servicios de alta calidad, de tal manera que se reduzca la probabilidad de que se impetren en nuestra contra este tipo de acciones y por otra parte, atender y ejercer una adecuada defensa en las acciones de reparación directa, de tal manera que se busca en lo posible fallos absolutorios y/o en su defecto fallos en derecho que no vulneren o pongan en riesgo el patrimonio de esta empresa.

3.2. 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.

Dentro de los objetivos de los procedimientos actuales se encuentran:

- Brindar una adecuada asesoría y acompañamiento a todos los procesos, de manera que se contribuya al logro de los objetivos institucionales.
- Definir la metodología para realizar las actividades de autoevaluación del sistema de control interno de la organización y establece oportunidades de mejora.
- Establecer actividades para fomentar la Cultura del Autocontrol y generar en los servidores públicos una actitud de mejoramiento en la realización de las labores
- Asesorar los procesos de Empresa Publicas del Quindío “EPQ” S.A. E.S.P. en la organización de la información que debe ser enviada al organismo de control sobre rendición de cuentas para cada vigencia fiscal.

Dentro de las actividades realizadas para la vigencia 2018:

- Se evaluó el estado de implementación del MECI en la organización, para establecer oportunidades de mejora, cumpliendo en la implementación y evaluación de 5 componentes del MECI.
- Se cumplió con el programa de auditorías realizando las 7 auditorías que se tenían programadas para la vigencia.
- Se realizó seguimiento a los 19 mapas de riesgos presentados por los líderes de los procesos de la entidad.
- Se elaboró y se hizo seguimiento a 1 plan de mejoramiento de la entidad.
- Se verificó el cumplimiento de 1 plan de la entidad.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI	Total componentes que cumplen	95%	100%	100%	100%
	Total componentes evaluados				

Durante la vigencia 2018 y en relación a la calificación del Indicador de Eficacia, se puede deducir que se cumplió a cabalidad con la implementación de los componentes del MECI. Es preciso anotar que respecto a este indicador se relaciona la calificación del FURAG.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento al programa de auditorías internas	Auditorías internas realizadas	95%	100%	100%	100%
	Auditorías internas programadas				

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Seguimiento a los mapas de riesgos	No. de mapas de riesgos evaluados	100%	100%	100%	100%
	Total mapas de riesgos				

En la vigencia 2017 se identificaron sesenta y siete (67) Riesgos, de los cuales diez (10) tienen calificación alta, cuarenta y cinco (45) calificación moderada y doce (12) se calificaron en baja, con la nueva Guía de Administración del Riesgo, se dio una nueva valoración a los riesgos ubicados en la zona de riesgo baja al pasar de doce (12) en la vigencia 2017 a siete (7) en la vigencia 2018, aumentaron los riesgos en la zona moderada pasando de cuarenta y cinco (45) en el 2017 a cuarenta y seis (46) riesgos en el 2018, también aumentaron los riesgos ubicados en la zona alta, que pasaron de diez (10) en el 2017 a dieciséis (16) en el 2018.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	100%	70%	100%	142%
	Planes de mejoramiento elaborados				

Es importante resaltar que la Contraloría General del Quindío, realizó Auditoría Regular MA-10-2018 a la Entidad, donde se evaluó el cumplimiento y la efectividad de los Planes de Mejoramiento suscritos con el Ente de Control, a continuación se relacionan las acciones correctivas que deben ser reprogramadas, dado que obtuvieron una calificación cumple, pero su efectividad fue parcial o inefectiva y corresponden al Plan de Mejoramiento de las siguientes acciones correctivas que deben ser reprogramadas e incluidas en el Plan de Mejoramiento producto de la Auditoría Regular MA-10-2018:

AUDITORIA	No. de Hallazgos	No. Acciones Correctivas	Fecha de Vencimiento 31/12/2018	Fecha de Vencimiento 2019
Auditoria Regular MA-029-2016	6	11	10	1
Auditoria Especial a Planes de Mejoramiento MA-038-2016 Acciones Reprogramadas 2012-2013-2014	6	9	7	2
Auditoria Regular Vigencia 2016 M.A. 05-17	1	2	2	0
Auditoria Especial M.A. 17-17 PSMV	2	10	8	2
TOTAL	15 Hallazgos Replantados	32	27	5
Auditoria Regular vigencia 2017 MA-10-18	23	32	9	23
GRAN TOTAL	38	64	36	28

En el cuadro anterior se presentan treinta y ocho (38) Hallazgos suscritos en el Plan de Mejoramiento MA-010-2018 y sesenta y cuatro (64) Acciones Correctivas, de las cuales treinta y seis (36) Acciones Correctivas se vencieron el 31 de diciembre de 2018 y las veintiocho (28) Acciones Correctivas restantes se vencen en el transcurso de la vigencia 2019.

Objetivo Específico

Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de planes verificados	Planes verificados	100%	100%	100%	100%
	Planes de la entidad				

Este indicador tuvo un cumplimiento del 100%, dado que los diferentes Planes que tiene la Entidad fueron verificados en su totalidad.

3.3. OFICINA DE COMUNICACIONES

La Oficina de Comunicaciones de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., propende por el correcto uso de la identidad institucional en cada una de las piezas de promoción, publicidad y medios de comunicación con impacto en los públicos objetivo de la entidad.

Mantendrá mecanismos de comunicación de carácter institucional que permitan el flujo e intercambio de mensajes en las áreas misionales y administrativas, mientras se promueve el conocimiento, el clima organizacional y el sentido de pertenencia.

Es política de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., administrar y conservar relaciones con los medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

Desde la Oficina de Comunicaciones se difundirán, crearán y emitirán con apoyo del Gerente General, el Asesor de Gerencia, los Subgerentes y Directores de Oficina, las comunicaciones institucionales a los medios de comunicación y periodistas.

La comunicación en Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se constituye como uno de los pilares estratégicos de la entidad, por esto, su rol principal es el de posicionar la imagen a través de iniciativas, medios y canales de comunicación atractivos e innovadores que permitan la transmisión efectiva de los mensajes.

Los canales de comunicación son herramientas usadas por la Entidad con el fin de transmitir comunicaciones e información a todos los públicos de interés y buscar espacios de interacción y comunicación con ellos. Cuando se emiten comunicaciones del cualquier tipo, la Entidad es muy cuidadosa con la información que suministra, los canales usados y el vocero que da a conocer esta información.

La gestión de comunicaciones en Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. vela por la imagen de la Institución y su posicionamiento entre los públicos internos y externos. Esta labor se realiza mediante el diseño de estrategias comunicativas, la creación de mensajes institucionales, informativos y dispositivos de comunicación coherentes con la misión y los objetivos de la Entidad.

La presencia institucional se promueve a través del buen nombre de la identidad corporativa, la conducción de relaciones con las entidades estratégicas, la realización de medios y procesos de comunicación que proyecten el que hacer de EPQ.

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., para la vigencia 2018 aprobó la Política de Comunicaciones que permita anticipar y reaccionar de manera asertiva ante cualquier evento.

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	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de boletines de prensa internos publicados	Número de boletines de prensa internos publicados	12	11	100%	100%

Los boletines de prensa internos se han realizado para mejorar la comunicación organizacional de Empresas Públicas del Quindío, de enero a diciembre ascienden a la suma de veintiún (21) boletines internos sobrepasando así la meta establecida para la vigencia 2018.

Los boletines de prensa internos tienen como fin mantener informados a los funcionarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. de todo lo que sucede y acontece en el entorno laboral. Estos se realizan de las capacitaciones, celebraciones y demás actividades emprendidas por la entidad para el bienestar de sus trabajadores. Es un eficaz medio de comunicación al igual que las redes sociales, que ha contado además con piezas gráficas para dar a conocer la misión de la empresa, campañas instituciones y celebraciones de fechas especiales para los funcionarios.

Se ha realizado un trabajo conjunto con las diferentes dependencias y subgerencias de la entidad para conocer las actividades que se adelantan al interior de la empresa con el fin de ser comunicadas a todos los funcionarios.

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de boletines de prensa externos publicados	Número de boletines de prensa externos publicados	156	130	77%	77%

En el último trimestre como se había sustentado en el informe anterior la Oficina de Comunicaciones realizó veinte (20) boletines de prensa, para un total de cien (100) boletines de prensa externos publicados de enero a diciembre de 2018.

Los boletines de prensa se publican con el propósito de fortalecer la imagen corporativa ante el público externo, los clientes y los usuarios. La información brindada por la entidad corresponde a jornadas de capacitación, obras realizadas por la entidad, suspensión del servicio de acueducto o gas, planes de contingencia, campañas y demás acciones que generan un ambiente positivo de la entidad frente a la comunidad en general.

Los boletines de prensa externos son esenciales en el ámbito de las relaciones públicas (RRPP). Por lo general, el objetivo es atraer la atención de los medios de comunicación para que puedan optar para su publicación o difusión.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de ruedas de prensa laboradas	Ruedas de prensa laboradas	100%	100%	200%	200%
	Ruedas de prensa solicitadas				

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

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

Las Ruedas de prensa son eventos informativos convocados por la entidad para los medios de comunicación, esto con el fin de dar a conocer sus temas de relevancia para ser comunicados a la comunidad en general.



Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÒRMULA	LÌNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÒN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
----------------------	---------	-----------------	-----------	--------------------	--------------------

Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas Institucionales Realizadas	100%	100%	125%	125%
	Campañas Institucionales Solicitadas				

Se realizaron dos (2) Campañas Institucionales en el periodo comprendido entre octubre a diciembre y un total de diez (10) campañas durante el año 2018, sobrepasando la meta propuesta para dicha vigencia que se planteó en siete (7) Campañas Institucionales.

Las campañas institucionales buscan fortalecer la imagen corporativa de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., mantener una interacción con el público interno, externo y los usuarios, con piezas graficas publicadas en los diferentes medios como: boletines, redes sociales y carteleras, donde se informa sobre tips ambientales, uso eficiente y ahorro del agua, energía y papel, tips para afrontar las temporadas de lluvia y sequía, entre otras.

Las campañas institucionales mantienen y mejoran la imagen organizacional dando una visión renovada, de confianza y moderna de la entidad a los usuarios y a la comunidad en general.

Las Campañas Institucionales realizadas durante la vigencia 2018, corresponden a las siguientes:

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



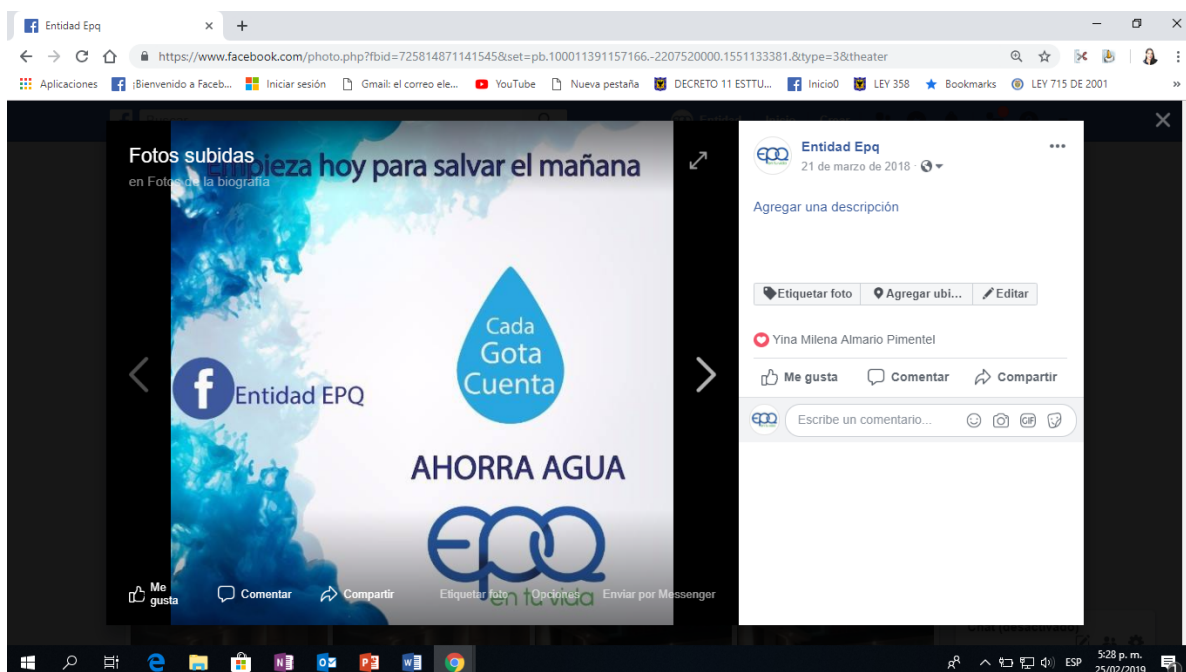
Campaña Conéctate con el Agua y Vibra con el Sentido de Cuidarla: Con esta campaña Empresas Públicas del Quindío, celebró el día mundial del agua el 22 de marzo, con una jornada de sensibilización en los 9 municipios donde presta el servicio, emprendida desde su sede principal. A través de códigos QR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

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

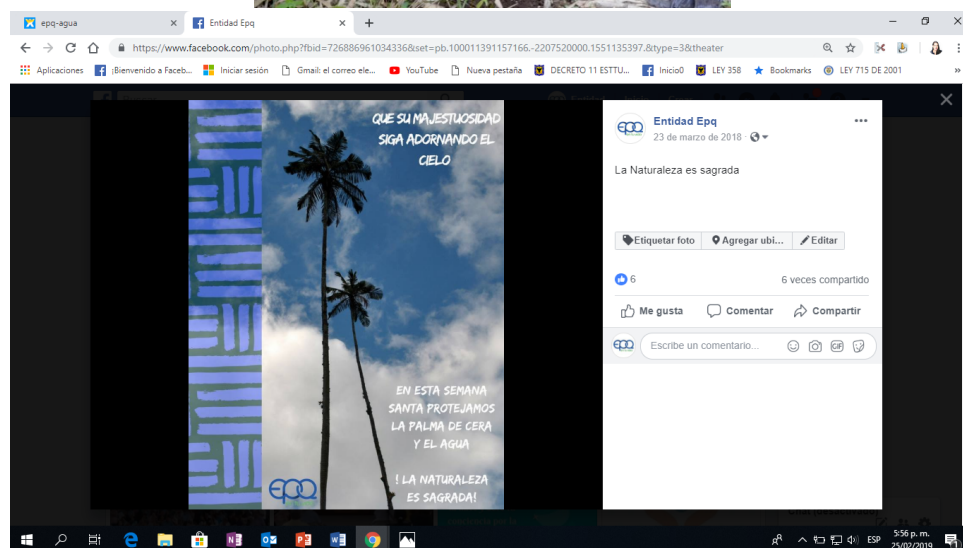
LINK del BLOG <https://andrujoha.wixsite.com/epq-agua>. (Conto con 308 vistas).



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



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



Reconciliémonos con el Planeta Hagamos un Compromiso de Cambio”: Una jornada lúdica y de sensibilización donde Empresas Publicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. desarrolló la campaña “Reconciliémonos” donde los funcionarios y usuarios de EPQ plasmaron mensajes de responsabilidad con la madre tierra.

En un árbol de manera simbólica cada uno de los colaboradores de la Entidad en Armenia, dejaron hojas con mensajes en señal de su compromiso con acciones ecológicas desde la empresa y sus hogares. Estas jornadas hacen parte de las acciones que la empresa adelanta para generar conciencia en la comunidad en general y los usuarios sobre la necesidad de protección del agua y del planeta tierra.



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

Campaña Conserva la Naturaleza Escucha su Llamado (Día del Medio Ambiente): Con el propósito de generar conciencia Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., realizó

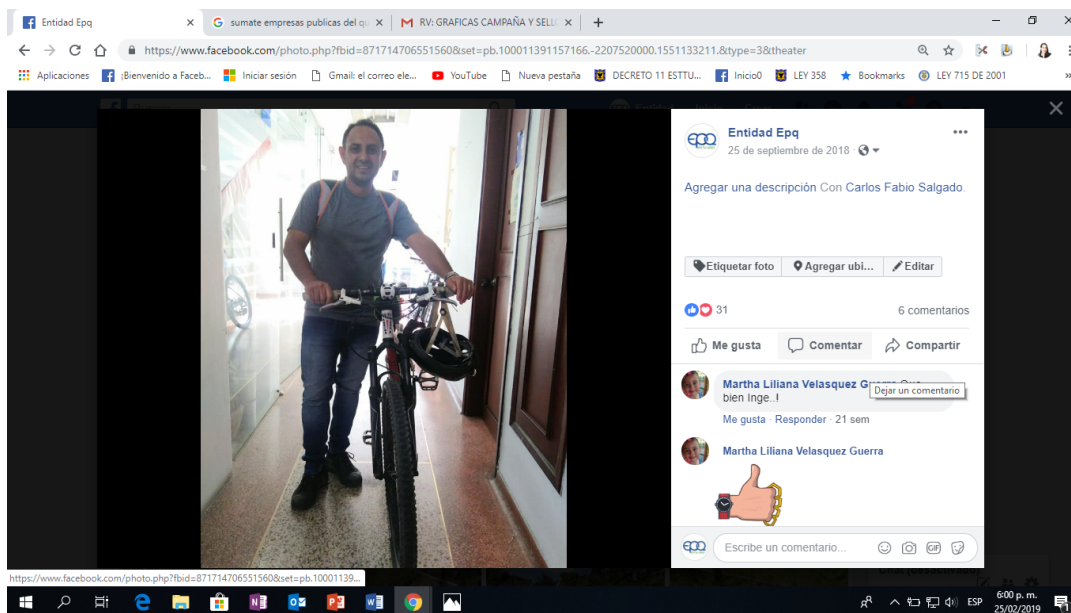
una jornada de sensibilización para los funcionarios y usuarios de la entidad, sobre la importancia de preservar la naturaleza y nuestra madre tierra en la celebración del día mundial del medio ambiente.



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

Día SIN Carro y Moto: Con el propósito de vincularse al día internacional sin carro y sin moto, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., socializó con los funcionarios la importancia de participar en esta jornada y de apoyar iniciativas entorno al cuidado del medio ambiente, para esto se socializó la Circular 05 emitida por la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, se realizó el diseño de la pieza gráfica para redes sociales, y se publicaron las fotos de los funcionarios que llegaron a su lugar de trabajo en transportes alternativos como la bicicleta.





A continuación, se relacionan las actividades realizadas durante la vigencia 2018:

ACTIVIDAD	NÚMERO	OBJETIVO
Boletines Internos	21	Mantener informados a los funcionarios de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.
Boletines Externos	100	Fortalecer la imagen corporativa ante el público externo, los clientes y los usuarios.
Ruedas de Prensa	8	Convocadas por la Entidad para los medios de comunicación.
Campañas Institucionales	10	Fortalecer la imagen corporativa de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

3.4 OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

La oficina de Control Interno Disciplinario de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., es la encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos adscritos a la Entidad

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	FÒRMULA	LÌNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÒN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de acciones preventivas implementadas	Funciones preventivas implementadas	100%	100%	100%	100%
	Posibles fallas de los servidores públicos identificadas				

Esta meta está cumplida al 100% con dos (2) acciones preventivas realizadas en la vigencia en estudio, una el 25 de junio de 2018 y la segunda el 30 de agosto de 2018.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÒRMULA	LÌNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÒN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de capacitaciones desarrolladas	Número de capacitaciones realizadas	100%	100%	100%	100%
	Número de capacitaciones programadas				

Se dictaron capacitaciones a los funcionarios de la empresa, en total seis (6) 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, con lo cual se dio cumplimiento al 100% de la meta establecida.

Las capacitaciones dictadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario, obedecen a las siguientes:

ÍTEM	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	FECHA	No. ASISTENTES
1	Principios de administración pública y faltas disciplinarias enmarcadas en la Ley 734 de 2002 y demás normas complementarias y reglamentarias a los funcionarios de la empresa.	06 de abril de 2018	20
2	Código de Integridad.	28 de junio de 2018	16
3	Código de Integridad.	30 de agosto de 2018	22
4	Control Interno Disciplinario – Aspectos generales del proceso y procedimiento.	21 de septiembre de 2018	22
5	Nuevo Código Disciplinario y aspectos generales del Régimen Disciplinario.	Noviembre de 2018	15
6	Nuevo Código Disciplinario y aspectos generales del Régimen Disciplinario.	27 de diciembre de 2018	14

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	FÒRMULA	LÌNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÒN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados	Procesos disciplinarios desarrollados	100%	100%	100%	100%
	Quejas recibidas + Procesos iniciados de oficio				

Se dio trámite a todas las quejas presentadas durante la vigencia 2018, se recibieron nueve (9) quejas, de las cuales se apertura igual número de procesos y se cerraron ocho (8) procesos en la vigencia correspondiente.

4. SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

4.1. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

El proceso de Planeación Institucional garantiza 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 General

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y Planes de Acción	Indicadores plan estratégico con seguimiento y control	100%	100%	100%	100%
	Total de indicadores del plan estratégico				

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

De igual manera, desde la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional se realizaron cuatro (4) seguimientos a los ciento siete (107) indicadores propuestos en el Plan Estratégico de la Entidad durante la vigencia 2018, a través de cuatro (4) seguimientos trimestrales al Plan de Acción proyectado para la vigencia y un seguimiento anual al final del año, con el cual se logró consolidar la eficacia en la ejecución del Plan Estratégico. Asimismo, derivado de los resultados de las cuatro (4) evaluaciones se realizó 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 logró 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.

A continuación se presenta el Plan Indicativo con las metas alcanzadas a 31 de diciembre de 2018:

Objetivos	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base 2015	Meta 2018	Medición Diciembre 2018
Realizar Seguimientos trimestrales al Plan de Acción y anual al Plan Estratégico	Porcentaje de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y Planes de Acción	Indicadores Plan Estratégico con seguimiento y control Total de indicadores del Plan Estratégico	100%	100%	100%
Realizar Seguimiento mensual a la aplicación de la estructura tarifaria de los tres servicios	Número de actividades de Seguimiento de la estructura tarifaria	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	No disponible	12	100%
Viabilizar el 100% de los proyectos de inversión radicados en el BPPII	Porcentaje de Viabilización de proyectos de inversión radicados en el BPPII	Proyectos viabilizados por el BPPII Proyectos presentados al BPPII	No disponible	100%	100%
Lograr el cargue del 100% de los reportes, en el SUI, solicitados en la vigencia	Porcentaje de Cumplimiento de reportes en el SUI	Reportes cargados a tiempo Reportes requeridos en la vigencia	46	96%	74%
Cumplir con el 100% de los reportes mensuales en el aplicativo GESPROY	Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY	Reportes presentados en el aplicativo GESPROY	100%	12	100%
Ejecutar el cierre de los proyectos terminados en el aplicativo Gesproy	Porcentaje de proyectos ejecutados que se encuentran cerrados en el aplicativo Gesproy	Proyectos cerrados en el Aplicativo GESPROY Proyectos ejecutados	No disponible	100%	0%
Inscribir el 100% de los trámites de la empresa en la plataforma SUI	Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUI	Trámites inscritos en la Plataforma SUI Total de trámites de la Empresa	No disponible	100%	80%
Presentar la Rendición de la Cuenta a la Contraloría Departamental y la Audiencia Pública a la comunidad	Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias públicas presentadas	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas	100%	2	2
Socializar el 100% de las obras que ejecute la empresa (antes, durante, después)	Porcentaje de obras socializadas por la empresa	Obras ejecutadas y socializadas Obras ejecutadas	100%	100%	100%
Desarrollar actividades de promoción, participación y educación a los usuarios de los 3 servicios	Número de actividades de promoción, participación y educación realizadas	Actividades de promoción, participación y educación realizadas	No disponible	25	102
Realizar acciones de Seguimiento y Validación anual de la Ejecución PMAA	Número de acciones de seguimiento del PMAA (POIR) Realizadas	Acciones de seguimiento de PMAA (POIR) desarrolladas	No disponible	1	100%
Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos	Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de	Municipios con PSMV ajustado y aprobado	0	100%	100%

Objetivos	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base 2015	Meta 2018	Medición Diciembre 2018
	vertimientos Ajustado	Total de municipios operados			
Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA	Porcentaje de implementación del Plan Gestión Ambiental	Actividades implementadas del PIGA	No disponible	100%	116%
		Actividades totales proyectadas del PIGA			
Actualización del PLEC (Plan de emergencia y contingencia)	Número de actualizaciones del PEC (Plan de emergencia y contingencia)	Número de planes actualizados	100%	100%	100%
		Planes totales			
Actualización permanente de la Planoteca Institucional	Porcentaje de proyectos archivados en la Planoteca institucional	Número de proyectos archivados en la Planoteca	100%	100%	100%
		Total de proyectos ejecutados			
Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado	Porcentaje de disponibilidades respondidas	Número de disponibilidades respondidas	100%	100%	100%
		Número disponibilidades solicitadas			
Concesiones aprobadas por parte de la Autoridad Ambiental CRQ a EPQ SA ESP	Porcentaje de concesiones dadas por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP	Número de concesiones aprobadas por parte de la CRQ	31%	100%	81%
		Total de fuentes de captación			
Georeferenciar todos los proyectos ejecutados por la empresa en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	Porcentaje de proyectos ejecutados y georeferenciados en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	Número de proyectos ejecutados y georeferenciados	No disponible	60%	100%
		Total de proyectos ejecutados			
Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua.	Seguimientos Programa ahorro y uso eficiente del agua	Seguimientos realizados al PUEAA	2	2	100%
Cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la Norma Vigente	Porcentaje de cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la Norma Vigente	Documentación implementada	25%	100%	85%
		Documentación requerida			
Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Porcentaje del cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Requerimientos realizados	No disponible	75%	85%
		Requerimientos programados			
Implementación del Programa de entrenamiento, capacitación y certificación en competencias laborales	Porcentaje del programa realizado en competencias laborales	Actividades realizados	No disponible	75%	50%
		Actividades programados			
Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Porcentaje del cumplimiento Programa de muestreo y análisis	Actividades realizadas	91%	100%	99%
		Actividades programadas			
Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Porcentaje del cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Procedimientos implementados	No disponible	75%	56%
		Procedimientos requeridos			
Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SGC	Nivel de apropiación del SGC	Servidores públicos certificados	100%	85%	59%
		Servidores públicos requeridos por proceso			
Ejecutar las etapas de la Planeación Estratégica de Calidad	Porcentaje de planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Planes aprobados por Comité de Gerencia	100%	70%	100%
		Planes programados para ajuste			

Objetivos	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base 2015	Meta 2018	Medición Diciembre 2018
Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC	Porcentaje de procesos ajustados	Procesos ajustados	12%	75%	24%
		Total de procesos			
Verificar la conformidad del servicio bajo revisiones controladas.	Porcentaje de conformidad del servicio	Total usuarios período - usuarios que presentaron No Conformidad en el período	1%	90%	PENDIENTE
		Total usuarios período			
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	Número de boletines de prensa internos publicados	Número de boletines de prensa internos publicados	No disponible	12	100%
Publicar boletines de prensa externos de forma continua, que permitan el fortalecimiento de la imagen corporativa con los usuarios 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	Número de boletines de prensa externos publicados	Número de boletines de prensa externos publicados	No disponible	156	77%
	Porcentaje de ruedas de prensa laboradas	Ruedas de prensa laboradas	No disponible	100%	200%
		Ruedas de prensa solicitadas			
Desarrollar campañas institucionales que permitan la difusión de los proyectos y planes que realiza la empresa	Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas institucionales realizadas	No disponible	100%	125%
		Campañas institucionales solicitadas			
Implementar acciones preventivas ante las posibles fallas que se identifiquen por las diferentes dependencias	Porcentaje de acciones preventivas implementadas	Funciones preventivas implementadas	No disponible	100%	100%
		Posibles fallas de los servidores públicos identificadas			
Realizar capacitaciones sobre principios de administración pública y faltas disciplinarias enmarcadas en la ley 734 de 2002, y demás normas complementarias.	Porcentaje de capacitaciones desarrolladas	Número de capacitaciones realizadas	No disponible	100%	100%
		Número de capacitaciones programadas			
Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se desarrollen en contra de los funcionarios públicos al servicio de la empresa	Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados	Procesos disciplinarios desarrollados	No disponible	100%	100%
		Quejas recibidas + Procesos iniciados de oficio			
Medir y controlar los niveles de odorizante del GLP de manera que cumpla con los estándares de calidad	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%
		Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante			

Objetivos	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base 2015	Meta 2018	Medición Diciembre 2018
Brindar un tiempo de reacción técnica menor a 24 horas después de ser reportado un PQR	Índice de respuesta al servicio técnico	Número total de solicitudes de servicio técnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido	No disponible	100%	92%
		Número total de solicitudes de servicio técnico			
Atender con la mayor brevedad y eficiencia las emergencias de gas	Atención de emergencias domiciliarias	Número de e emergencias domiciliarias atendidas	No disponible	100%	100%
		Número de emergencias domiciliarias presentadas			
Brindarle a los usuarios la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas	Instalación de redes internas	Instalaciones realizadas	No disponible	70%	45%
		solicitudes de instalación			
Medir el consumo mensual de gas GLP	Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los últimos meses	0%	7	6.31
		Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques			
Garantizar disponibilidad de gas para el consumo diario de los usuarios	Disponibilidad de almacenamiento	cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes	100%	100%	100%
		(24 horas x 30 días) : 720			
Conocer el estado de la presión de las viviendas individuales con el fin de mejorar las condiciones del servicio	Índice de presión en líneas individuales	Número de puntos de medición por fuera del rango de presiones de referencia	No disponible	0%	100%
		Número total de puntos de medición de la muestra seleccionados mensualmente			
Garantizar la prestación continua del servicio evitando al máximo interrupciones que afecten a usuario	Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes	No disponible	95%	100%
		(24 horas x 30 días) : 720			
Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera	Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio	No disponible	96%	93%
		Número de viviendas urbanas			
Atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas	Atención de emergencias redes externas	Número de emergencias atendidas en la red	No disponible	100%	82%
		Número de emergencias presentadas en la red			
Evaluar el estado de implementación del MECI en la organización, para establecer oportunidades de mejora	Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI	Total componentes que cumplen	80%	100%	100%
		Total componentes evaluados			
Asegurar el cumplimiento del programa de auditorías internas aprobado por el Comité coordinador de Control Interno	Cumplimiento al programa de auditorías internas	Auditorías internas realizadas	80%	100%	100%
		Auditorías internas programadas			
Realizar seguimiento a los mapas de riesgos por parte de los líderes de	Seguimiento a los mapas de riesgos	Número de mapas de riesgos evaluados	90%	100%	100%

Objetivos	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base 2015	Meta 2018	Medición Diciembre 2018
procesos		Total mapas de riesgos			
Apoyar en la elaboración y realizar seguimiento a los planes de la entidad	Porcentaje de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	90%	100%	100%
		Planes de mejoramiento elaborados			
Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad	Porcentaje de planes verificados	Planes verificados	90%	100%	100%
		Planes de la entidad			
Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	Calidad del agua (% IRCA)	Número muestras satisfactorias	6849%	96%	91%
		Total de muestras			
Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento	% pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	M3 agua de agua a la entrada - M3 de agua a la salida	9.74%	6%	17%
		M3 agua a la entrada			
Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de tratamiento de agua potable	Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea)	Equipos calibrados	0%	100%	56%
		Total de equipos			
Garantizar la producción de agua potable las 24 horas del día	Continuidad de producción de agua potable	Número de horas de prestación del servicio	79%	99%	89%
		Número de horas totales del Mes			
Instalar macromedidores para la medición del agua producida a la entrada y a la salida de la planta	Porcentaje de macromedidores instalados	Total de macromedidores instalados	88%	100%	46%
		Total macromedidores requeridos			
Optimización de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo	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%	0%
		Número total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo			
Aumentar la cobertura del servicio de acueducto	Cobertura de acueducto	Total de suscriptores del servicio de acueducto	101.47%	100%	100%
		Número de viviendas urbanas			
Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	Calidad de acueducto (% IRCA)	Número muestras satisfactorias	68	96%	92%
		Total de muestras			
Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día	Continuidad de servicio de acueducto	Promedio de horas de prestación del servicio	99%	99%	99%
		24			
Reducir el índice de pérdidas por suscriptor facturado	Índice de pérdidas por suscriptor facturado	M3 de agua perdidos	89.40	75	36
		Número total de suscriptores			
Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de acueducto	Cumplimiento del Programa de mantenimiento y calibración	Número de actividades realizadas	No disponible	100%	7%
		Número de actividades programadas			
Reducir el número de reclamos operativos de acueducto	Índice de reclamación operativos de acueducto	Número de reclamaciones operativos	0.9	0.5	0.18%

Objetivos	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base 2015	Meta 2018	Medición Diciembre 2018
		Número total de suscriptores acueducto			
Realizar el mantenimiento de redes acueducto	Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Número de reparaciones realizadas	No disponible	100%	99%
Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil	Porcentaje de reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	100%	100%	37%
		Total de ML de reposición de redes proyectado			
Aumentar la cobertura del servicio de alcantarillado	Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores de alcantarillado	95.63%	97.00%	102%
		Número total de viviendas urbanas			
Reducir la brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado	Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACi) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALi)	4.4%	2.3%	0%
Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	Porcentaje de reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	100%	100%	222%
		Total de ML de reposición de redes proyectado			
	Porcentaje de avance en la Construcción de colectores	ML de colectores construidos	100%	100%	112%
		Total de ML de colectores proyectados			
	Porcentaje de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	51.79%	65%	6%
		Número total de vertimiento			
	Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Buenavista	Números parámetros cumplidos Buenavista	100%	100%	67%
		Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista			
	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	100%	100%	83%
		Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Salento			
	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%	33%
		Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida			
Número de reclamos Operativos	Índice de reclamación operativos de alcantarillado	Número de reclamaciones operativos	1%	1%	1.9%
		Número total de suscriptores			
Tramitar la totalidad de los procesos contractuales solicitados con base en el	Porcentaje de contratos tramitados	Contratos tramitados oportunamente	100%	100%	100%

Objetivos	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base 2015	Meta 2018	Medición Diciembre 2018
principio de celeridad		Contratos solicitados			
Disminuir el número de procesos por reparación directa en contra de la entidad	Número de procesos por reparación directa en contra de la entidad	Total de procesos de reparación directa en contra de la entidad	17	15	16
Realizar mantenimiento a la infraestructura utilizada por la empresa para labores administrativas	Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura	Instalaciones con mantenimiento	0	80%	136%
		Total de instalaciones			
Ejecutar el Plan de mantenimiento del parque automotor de la empresa	Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Vehículos con mantenimiento realizado	71.43%	90.00%	100%
		Totalidad de los vehículos automotores			
Actualizar la Ley General de Archivo con respecto a la nueva estructura organizacional	Porcentaje de actualización de la Ley General de Archivo	Procesos y oficinas actualizadas	No disponible	80%	160%
		Totalidad de procesos y oficinas			
Mantener actualizada la información de la página oficial de la empresa	Página actualizada	Campos actualizados	8	75%	30%
		Totalidad de campos de la página oficial de la empresa			
Lograr la integración de los sistemas de información que posee la empresa	Porcentaje de avance de los sistemas de información que posee la empresa	Módulos Integrados	0	100%	100%
		Totalidad de módulos			
Dar cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 (Estrategia de Gobierno en línea)	Cumplimiento requerimientos de Gobierno en línea	Requerimientos implementados	34%	80%	38%
		Requerimientos solicitados			
Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa	Mantenimiento software, hardware y redes	Actividades realizadas	100%	100%	100%
		Actividades programadas			
Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y reinducción	Cumplimiento plan de inducción y reinducción	Actividades realizadas	No Disponible	100%	50%
		Actividades programadas			
Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores	Cumplimiento del programa de Bienestar Social	Actividades ejecutadas	100%	100%	92%
		Actividades programadas			
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	Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Actividades ejecutadas	100%	100%	30%
		Actividades programadas			
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	Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral	Seguimientos al desempeño realizados	No Disponible	100%	0%
		Seguimientos programados			
Ejecutar el plan anual de	Porcentaje de cumplimiento del	Actividades desarrolladas	100%	100%	20%

Objetivos	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base 2015	Meta 2018	Medición Diciembre 2018
capacitaciones	plan anual de capacitaciones	Actividades programadas			
Ejecutar el programa de incentivos laborales	Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Incentivos entregados Incentivos establecidos por la entidad	No Disponible	100%	0%
Implementar acciones que permitan el mejoramiento del clima organizacional de la entidad	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Acciones implementadas Acciones programadas	No Disponible	100%	100%
Aumentar la utilidad operacional de la empresa en terminos de flujo de efectivo	EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + depreciaciones + amortizaciones (en miles)	\$ 1,733,029.00	\$ 1,900,000.00	PENDIENTE
Aumentar el índice de liquidez	Índice de liquidez	Activo corriente Pasivo corriente	1.09	1.30	PENDIENTE
Reducir el endeudamiento total de la empresa	Endeudamiento total	Pasivo total Activo total	31.61	26	PENDIENTE
Aumentar la eficiencia del recaudo de los servicios que presta la empresa	Eficiencia del recaudo para el servicio de acueducto	Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	No disponible	100%	97%
		Venta de bienes y servicios			
	Eficiencia del recaudo para el servicio Alcantarillado	Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	No disponible	100%	94%
		Venta de bienes y servicios			
	Eficiencia del recaudo para el servicio de gas	Venta de bienes y servicios - Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	No disponible	100%	100%
		Venta de bienes y servicios			
Aumentar el índice de suscriptores nuevos de los tres servicios que presta la empresa	Índice de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	112%	90%	128%
		Número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto			
	Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	120%	90%	127%
		Número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado			
	Índice de nuevos suscriptores de gas	Número de suscriptores nuevos de gas	88%	100%	34%
		Número de viviendas urbanas sin cobertura de gas			
Reducir el índice de agua consumida por usuario facturado	ICUFI (Índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto)	M3 consumidos Número suscriptores de acueducto	204.7	190	149.29
Aumentar el índice de suscriptores con pago oportuno	Índice de suscriptores con pago oportuno	Número de usuarios con pago oportuno	85%	100%	87%
		Número de Suscriptores facturados			

Objetivos	Nombre del Indicador	Fórmula	Línea Base 2015	Meta 2018	Medición Diciembre 2018
Aumentar el porcentaje de cartera recuperada	Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada	0.36%	75%	-20%
		Total cartera			
Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los tres servicios que presta la empresa	Índice de reclamación comercial de acueducto	Número de reclamaciones comerciales	0.58%	1.00%	PENDIENTE
		Número total de suscriptores acueducto			
	Índice de reclamación comercial de alcantarillado	Número de reclamaciones comerciales	0.61%	1.00%	PENDIENTE
		Número total de suscriptores alcantarillado			
	Índice de reclamación comercial de gas	Número de reclamaciones comerciales	0.00%	1.00%	PENDIENTE
		Número total de suscriptores gas			
Reducir el índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos o problemas de micromedición	Índice de agua no contabilizada	Volumen de agua producida - Volumen de agua facturada	32.97%	31.50%	54%
		Volumen de agua producida			
Aumentar el índice de micromedición nominal de la empresa	Índice de micromedición nominal de la empresa	Número total de micromedidores instalados	84%	93%	97%
		Número total de suscriptores			
Aumentar el índice de la micromedición real de la empresa	Índice de micromedición real de la empresa	Número total de micromedidores funcionando	95%	97%	81%
		Número total de micromedidores instalados			
Atender oportunamente todas las reclamaciones comerciales recibidas por la empresa	Índice de atención de reclamaciones	Número solicitudes atendidas dentro de los términos estipulados	100%	100%	PENDIENTE
		Número total de solicitudes recibidas			
Disminuir el número de facturas que se deben expedir por reclamación del usuario	Indicador de Exactitud en el cobro de los 3 servicios	Número de reexpedición de facturas generadas en el año,	4.42%	3.00%	0.38%
		Número total de documentos de cobro anual			
Reducir el número de críticas por errores de lectura	Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de críticas por errores de lectura	4.74%	4.10%	6.00%
		Total de lecturas			

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÌNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÒN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	12	12	12	100%

Durante el año 2018 de forma mensual se revisó, actualizó y recolectó la información necesaria para la aplicación de la metodología tarifaria de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Gas y se elaboró el cálculo de la misma de manera coordinada con la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.

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 Cliente las nuevas tarifas a aplicar y finalmente, se verifica el proceso de publicación y facturación de forma correcta.

Durante la vigencia 2018, se dio aplicación al Nuevo Marco Tarifario para los municipios con más de 5.000 suscriptores (Quimbaya, Montenegro, La Tebaida y Circasia), adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 015 del 27 de diciembre de 2017, de igual forma fue aprobado el Nuevo Marco Tarifario para los Municipios con menos de 5.000 suscriptores (Génova, Pijao, Buenavista, Filandia y Salento), mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 14 del 06 de diciembre de 2018, como se describe a continuación:

4.2 IMPLEMENTACIÓN DEL MARCO TARIFARIO POR PARTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.

- **Municipios con más de 5.000 suscriptores:**

El Nuevo Marco Tarifario fue aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. mediante Acuerdo No. 015 del 27 de diciembre de 2017 “POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBA Y SE ADOPTA LA APLICACIÓN DE LOS COSTOS DE REFERENCIA Y NUEVO MARCO TARIFARIO PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN LAS RESOLUCIONES CRA 688 DE 2014 Y 735 DE 2015 PARA LOS MUNICIPIOS DE CIRCASIA, LA TEBaida, MONTENEGRO Y QUIMBAYA DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO”.



Posteriormente, se realizó una modificación al Acuerdo No. 015 del 27 de diciembre de 2017, mediante Acuerdo No. 04 del 08 de mayo de 2018 “POR MEDIO DEL CUAL SE TOMAN DECISIONES RELATIVAS A LA APLICACIÓN DEL NUEVO MODELO DE COSTOS Y TARIFAS DE LA ENTIDAD Y SE APRUEBAN UNAS MODIFICACIONES EN LOS COSTOS ECONÓMICOS DE REFERENCIA DEL NUEVO MODELO TARIFARIO PARA EL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO, DEL MUNICIPIO DE CIRCASIA, LA TEBAIDA, MONTENEGRO Y QUIMBAYA.

El nuevo marco tarifario establecido por la Entidad teniendo en cuenta la Resolución CRA 688 de 2014 Artículo 115, permitía optar por la aplicación progresiva de las tarifas en un plazo de dos (2) años a partir de junio de 2016, la Gerencia General de EPQ S.A. E.S.P., expidió la Resolución 1292 de noviembre 12 de 2016, que acorde con la facultad estatutaria aprobaba el nuevo marco tarifario, pero por orden de la Junta Directiva, debió ser derogada, lo que ocasionó entre otras razones administrativas y técnicas la imposibilidad de la aplicación de la progresividad en su momento, que hubiera permitido alivianar el impacto del alza obligada en las tarifas.

Fue así como sólo hasta el mes de diciembre de 2017, a través del Acuerdo No. 015 del 27 de diciembre de 2017, que fueron aprobadas las tarifas por parte de la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. y se pudo implementar su aplicación, la cual inició en el mes de mayo de 2018, pero ya contando sólo con tres (3) meses para la aplicación de la progresividad.

Es preciso tener en cuenta, que a pesar de haber realizado procesos de socialización y de sensibilización a las comunidades, a través de las Subgerencias de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente y de Planeación y Mejoramiento Institucional, la comunidad en general y diferentes actores de tipo social y político han planteado reclamaciones a la Empresa, las que durante la vigencia 2018 ascendieron a la suma de cuatro mil (4.000) aproximadamente y por ende varias Acciones de Tutela y Recursos, a raíz de las cuales se ha sustentado ante diferentes organismos de control como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la petición especial de permitir que esa progresividad sea ampliada, lo que hasta la fecha no se ha logrado.

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. ha realizado gestiones tendientes a que la actualización tarifaria tenga la menor repercusión negativa en la economía de las familias Quindianas, por lo que los Alcaldes de los Municipios de Circasia y Montenegro, miembros de la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presentaron el 10 de abril de 2018, solicitud respecto al análisis de la viabilidad jurídica que permitiera no iniciar la aplicación al Acuerdo No. 015 del 27 de diciembre de 2017 y que se aprobara la gradualidad en el cobro de las tarifas del Nuevo Marco Tarifario, por lo que la Empresa recomendó citación urgente a los miembros de Junta Directiva para definir el tema respecto a la solicitud presentada.



Sin embargo, con el objetivo de poder contar con una ampliación de la transición tarifaria a partir del mes de mayo de 2018, se realizó en las instalaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD el día 16 de marzo de 2018, mesa de trabajo con los funcionarios de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, el Gerente de EPQ S.A. E.S.P. y el Alcalde del Municipio de Montenegro, donde se solicitó la posibilidad de contar con los dos (2) años de progresividad en la aplicación de las tarifas para el segundo segmento fijados en el Artículo 115 de la Resolución CRA 688 de 2014, aclarado por el artículo 43 de la Resolución CRA 735 de 2015.

En respuesta a esta solicitud la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD en oficio enviado con Radicado 20184210366181 de fecha 22 de marzo de 2018, manifestó que a la luz de lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, el marco competencial de la Superintendencia se limita a hacer cumplir la norma tal y como está creada y que referente al plan mensual mediante el cual Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. pretende aplicar progresivamente sus tarifas, se extendería en tiempo solo hasta el 30 de junio de 2018, teniendo en cuenta que ésta es la fecha máxima otorgada por el regulador.

Pese a lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, recomienda acudir ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA para que sea esta entidad como creadora de la disposición de esta norma, la encargada de orientar sobre la correcta aplicación del artículo 115 de la Resolución CRA 688 de 2014, en el caso de EPQ en particular.

El Gerente General, acogiendo a dicha recomendación, el día 12 de abril de 2018 en las instalaciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA en la ciudad de Bogotá, se realizó mesa de trabajo con la Doctora Jenny Sánchez, con los Alcaldes de Circasia, La Tebaida, Montenegro y funcionarios de EPQ S.A. E.S.P. y se radicó por escrito la solicitud de ampliación de progresividad establecida en la Resolución CRA 688 de 2014 Artículo 115 indicando razones de índole técnica, económica, social y de orden público que motivan la solicitud. Igual gestión realizó el Gobernador el 24 de abril de 2018, sin que se evidenciara por parte del órgano regulador orientación a resolver de manera favorable la solicitud de ampliación del periodo de gradualidad establecido en la norma.

El 23 de mayo de 2018, se recibió en la Empresa la respuesta brindada por el Señor Germán Eduardo Osorio, Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, en donde menciona que la opción de aplicar las tarifas de manera progresiva, no podía exceder el plazo estipulado, el cual culminaba el 1° de Julio de 2018, en consecuencia, menciona la CRA, no es posible que la Comisión de Regulación considere excepciones para la aplicación de dicha normatividad regulatoria.

Estudio de Alternativas para la Aplicación del Nuevo Marco Tarifario:

La entidad convocó a la Junta Directiva para revisar las condiciones de aplicación del Nuevo Modelo de Costos y Tarifas para los municipios de más de 5.000 suscriptores, como son Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya, sesión que se realizó el 24 de abril de 2018 en la cual se solicitó por parte de los integrantes de la Junta Directiva, llevar a cabo mesa de trabajo interinstitucional con presencia de los municipios miembros de la Junta, la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, el consultor de tarifas y el municipio de La Tebaida, resultado de esta mesa de trabajo el Consultor presentó las siguientes alternativas:

Alternativa 1: La Resolución CRA 688 de 2014, aclarada, modificada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015, en su artículo 111 esquema de regulación, establece que *“El costo resultante de la aplicación de la metodología definida en la presente resolución será un valor máximo. Si la persona prestadora considera que puede aplicar un menor valor, deberá soportar ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico que se garantiza el cumplimiento de los criterios señalados en el artículo 87 de la Ley 142 de 1994, de las metas del servicio y de los estándares de eficiencia, así como del plan de obras e inversiones programado, establecidos en la presente resolución”*. Esta opción reglamentaria que de acuerdo con el análisis realizado por el consultor de tarifas, es válida, pero por sí sola no permite garantizar el cumplimiento de las metas, estándares y POIR, teniendo en cuenta que la capacidad de la empresa para realizar las obras está garantizada con los recursos recaudados a través de la tarifa.

Alternativa 2: El artículo 115 ibídem. Progresividad en la aplicación de las tarifas para el segundo segmento, establece que *“En el evento en el cual las personas prestadoras pertenecientes al segundo segmento apliquen las tarifas resultantes de la metodología establecida en la presente resolución y éstas sean superiores a las que se tienen actualmente, podrán optar por aplicarlas de manera progresiva, mediante un plan mensual cuyo plazo no supere dos años contados desde el primero (1º) de julio de 2016. Dicho plan podrá ser revisado periódicamente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. En todo caso, la persona prestadora deberá cumplir con las metas definidas en el ARTÍCULO 106 de la presente resolución”*, opción reglamentaria que de acuerdo con el análisis realizado por el consultor y las consultas realizadas a la CRA y la SSPD en las diferentes instancias de gestión ya referidas, sólo se podría aplicar para los períodos de facturación que transcurran hasta el 30 de junio de 2018.

Alternativa 3. El artículo 50 ibídem., Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), establece *“(…) En el evento que una entidad pública realice aportes de los que trata el artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 99 de la Ley 1450 de 2011 que reemplace un proyecto incluido en el POIR, la persona prestadora deberá descontar estos activos de la tarifa una vez entren en operación, de lo cual informará a la SSPD y a la CRA. En todo caso, las metas definidas en el ARTÍCULO 107 de la presente Resolución no se modificarán como consecuencia de aportes de este*



tipo.”, de acuerdo con opinión del consultor, y lo consultado con la CRA y la SSPD en la diferentes instancias de gestión referidas, esta opción que ofrece la regulación, puede utilizarse para mitigar el impacto que sobre la tarifa están causando las inversiones incluidas en el POIR, teniendo en cuenta que el artículo se refiere a los activos, una vez entren en operación, en concordancia con lo establecido en el artículo 16 de la Resolución CRA 783 de 2016.

La Resolución CRA 783 de 2016 establece: *“ARTÍCULO 17. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos. No será necesario solicitar a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) la modificación de costos económicos de referencia en caso de adopción y/o modificación del plan de saneamiento y manejo de vertimientos al que hace referencia el artículo 1 de la Resolución 1433 de 2004 del entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o aquella que la modifique, sustituya o derogue”*.

De acuerdo con los análisis realizados por el Consultor y las revisiones realizadas por la Entidad, esta es la opción que podría tener un mayor impacto en la reducción de las tarifas, toda vez que, el POIR de alcantarillado básicamente está dirigido a garantizar el cumplimiento de las inversiones incluidas en el PSMV. De acuerdo con lo manifestado por la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, en mesa de trabajo conjunta realizada el 27 de abril de 2018, para efectos del cierre financiero de los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV, se requieren fuentes de financiación con recursos ciertos y asignados a la ejecución de los proyectos (por parte de la entidad que financie el respectivo proyecto) para poder emprender una modificación del PSMV.

Es así como en el contexto de las mesas técnicas realizadas para estudiar las alternativas presentadas por el consultor para mitigar el impacto generado por la aplicación de la nueva estructura de costos y tarifas para los municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya, se consideraron jurídica y reglamentariamente viable dos opciones, la primera, dar aplicación al Artículo 115 de la Resolución CRA 688 de 2014, permitiendo la progresividad de las nuevas tarifas hasta el plazo máximo permitido (tres meses) y la segunda, descontar del POIR los proyectos con fuente de financiación cierta distinta a la vía tarifa que se llegaren a presentar (Resolución CRA 783 de 2016).

De acuerdo a la primera opción, progresividad del Artículo 115 de la Resolución CRA 688 de 2014 modificado por la Resolución CRA 735 de 2015, para los costos de referencia que aumentan en el nuevo modelo tarifario y de conformidad con el Acuerdo de Junta Directiva N° 04 del 08 de mayo de 2018, en los Municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya, la tarifa no se incrementó en un solo periodo, se aplicó una progresividad en la aplicación de las Tarifas, así: **para el Mes 1 (mayo de 2018) el 10%, para el mes 2 (junio de 2018) el 30% y para el mes 3 (julio de 2018) el 60% restante, mes en el cual se llegó al 100%** del valor de la tarifa a aplicar como resultado de estudios de costos realizado bajo el modelo tarifario expedido por la CRA en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015.

El siguiente cuadro muestra la progresividad en el cargo fijo y en el cargo variable en los servicios de Acueducto y Alcantarillado para los meses de Mayo, Junio y Julio de 2018. Para el costo de referencia cargo fijo alcantarillado, como presentó disminución en el nuevo modelo tarifario, no se encuentra sujetos a la progresividad establecida en el artículo 115 de las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015.

SERVICIOS	Progresividad Cargo Fijo*			Progresividad Cargo Variable*		
	Mes 1 (10%)	Mes 2 (30%)	Mes 3 (60%)	Mes 1 (10%)	Mes 2 (30%)	Mes 3 (60%)
ACUEDUCTO	5,805.92	5,858.45	5,963.51	1,711.89	1,899.51	2,274.74
ALCANTARILLADO	3,744.93	3,744.93	3,744.93	1,164.72	1,349.06	1,717.72

**Los costos de referencia que presentan disminución en el Nuevo Marco Tarifario, no se encuentran sujetos a la progresividad establecida en el Artículo 115 de las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015.*

Lo anterior quiere decir que, hasta el mes de Julio de 2018 se aplicó el nuevo marco tarifario, y se alcanzó el costo del servicio establecido para los Municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya.

Dadas las explicaciones detalladas anteriormente, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., ofició al Doctor Jorge Andrés Carrillo Cardozo, Viceministro de Aguas y Saneamiento Básico en donde solicita la ampliación de progresividad de que trata la Resolución CRA 688 de 2014 en su Artículo 15.

Mitigación Impacto de la Aplicación Modelo Tarifario:

La Defensoría del Pueblo Regional Quindío, ha jugado un papel muy importante en el acompañamiento en todo este proceso, por cuanto ha propuesto mesas especiales de apoyo con los equipos técnicos de cada uno de los Municipios con el fin de adelantar gestiones conjuntas para mitigar el impacto de la aplicación de los modelos tarifarios, esta mitigación hace énfasis en la gestión de recursos para cambiar las fuentes de financiación de las obras del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), estas mesas se cumplieron los días 27, 28 y 31 de agosto y el día 3 de septiembre de 2018, en estas mesas se contó con la participación de los alcaldes y funcionarios delegados de los Municipios de Circasia, Quimbaya, Montenegro y La Tebaida., el Plan Departamental de Aguas PDA-PAP, la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, la Defensoría del Pueblo, y los líderes sociales y comunitarios.

Modificación Costo Variable de Alcantarillado (Cargo Por Vertimiento):

El municipio de Circasia fue uno de los primeros municipios beneficiarios de estas gestiones de desmonte de proyectos del POIR, pues gracias a compromisos de otras fuentes de financiación se ha aprobado modificación del Costo Variable de Alcantarillado (Cargo por Vertimiento) de los municipios, para efectos de descontar del POIR del modelo tarifario obras asociadas al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) de los municipios, que serán financiadas con recursos propios de cada municipio.

Este descuento empezó a aplicarse a partir de la facturación expedida en el mes de septiembre de 2018, previo cumplimiento de lo establecido en la sección 5.1.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001, la cual fue modificada por la Resolución 403 de 2006, en lo que respecta al artículo 5.1.1.3.

Detalle Cargo Variable Alcantarillado (Vertimiento) \$ Sept 2017	MODELO DE COSTOS	CMO	CMI	CMT	Cargo Variable Alcantarillado (Vertimiento) \$ / M3
	Nuevo Modelo Tarifario – Acuerdo 015/2017	\$360,32	\$1.248,11	\$109,29	\$1.717,72
	Modificación de Costos – Art 17 Res 783/2016 – Acuerdo 04/2018 Descuento de \$369.332.085 en POIR de Alcantarillado (Años 7, 8 y 9)	\$360,32	\$1.239,22	\$109,29	\$1.708,83
	Descuento en el costo de referencia - CMI aplicado al cargo por vertimiento del servicio de alcantarillado.	0	\$8,89	0	\$8,89 / M3

Los nuevos costos de referencia y las tarifas aplicables para la facturación expedida a partir del mes de septiembre de 2018 para los servicios de Acueducto y Alcantarillado del municipio de Circasia Quindío, gracias al descuento realizado por aportes del municipio para financiar obras del PSMV teniendo en cuenta los porcentajes de subsidios y aportes solidarios que se encuentran aprobados en el municipio por parte del Concejo Municipal según Acuerdo No. 026 de 2012, son los siguientes:

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO (\$ Sept 2017)									
ESTRATO/ CLASE	Subsidios y Contribuciones Cargo Variable Acueducto (Consumo)			Tarifas a aplicar factura A partir de Septiembre /2018 Cargo Fijo y Cargo Variable Acueducto (Consumo)				Costos de Referencia Factura A partir de Septiembre /2018	
	Básico	Complementario	Suntuario	Cargo Fijo	Básico	Complementario	Suntuario	Cargo Variable (Consumo \$/m3)	Cargo Fijo (\$/ suscriptor/mes)
1 BAJO - BAJO	-26,62%	0	0	5,963.51	1,669.20	2,274.74	2,274.74	2,274.74	5,963.51
2 BAJO	-12,19%	0	0	5,963.51	1,997.45	2,274.74	2,274.74	2,274.74	5,963.51
3 MEDIO - BAJO	0	0	0	5,963.51	2,274.74	2,274.74	2,274.74	2,274.74	5,963.51
4 MEDIO	0	0	0	5,963.51	2,274.74	2,274.74	2,274.74	2,274.74	5,963.51
5 MEDIO - ALTO	+50%	+50%	+50%	5,963.51	3,412.11	3,412.11	3,412.11	2,274.74	5,963.51
6 ALTO	+60%	+60%	+60%	5,963.51	3,639.58	3,639.58	3,639.58	2,274.74	5,963.51
7 OFICIAL	0	0	0	5,963.51	2,274.74	2,274.74	2,274.74	2,274.74	5,963.51
8 COMERCIAL	+50%	+50%	+50%	5,963.51	3,412.11	3,412.11	3,412.11	2,274.74	5,963.51
9 INDUSTRIAL	+30%	+30%	+30%	5,963.51	2,957.16	2,957.16	2,957.16	2,274.74	5,963.51

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO (\$ Sept 2017)									
ESTRATO/ CLASE	Subsidios y Contribuciones Cargo Variable Alcantarillado (Vertimiento)			Tarifas a aplicar factura A partir de Septiembre /2018 Cargo Fijo y Cargo Variable Alcantarillado (Vertimiento)				Costos de Referencia Factura A partir de Septiembre /2018	
	Básico	Comple mentario	Suntuario	Cargo Fijo	Básico	Comple mentario	Suntuario	Cargo Variable (Vertimiento \$/m3)	Cargo Fijo (\$/ suscriptor/mes)
1 BAJO - BAJO	-26,84%	0	0	3,744.93	1,250.18	1,708.83	1,708.83	1,708.83	3,744.93
2 BAJO	-12,19%	0	0	3,744.93	1,500.52	1,708.83	1,708.83	1,708.83	3,744.93
3 MEDIO - BAJO	0	0	0	3,744.93	1,708.83	1,708.83	1,708.83	1,708.83	3,744.93
4 MEDIO	0	0	0	3,744.93	1,708.83	1,708.83	1,708.83	1,708.83	3,744.93
5 MEDIO - ALTO	+50%	+50%	+50%	3,744.93	2,563.25	2,563.25	2,563.25	1,708.83	3,744.93
6 ALTO	+60%	+60%	+60%	3,744.93	2,734.13	2,734.13	2,734.13	1,708.83	3,744.93
7 OFICIAL	0	0	0	3,744.93	1,708.83	1,708.83	1,708.83	1,708.83	3,744.93
8 COMERCIAL	+50%	+50%	+50%	3,744.93	2,563.25	2,563.25	2,563.25	1,708.83	3,744.93
9 INDUSTRIAL	+30%	+30%	+30%	3,744.93	2,221.48	2,221.48	2,221.48	1,708.83	3,744.93

De conformidad con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, estos costos de referencia pueden ser objeto de actualización cada que vez que el Índice de Precios al Consumidor IPC acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%), de acuerdo con información oficial publicada por el DANE.

La Defensoría del Pueblo Regional Quindío está liderando una acción popular con ocasión de la implementación del nuevo modelo tarifario, para facilitar el proceso viene emprendiendo una convocatoria de mesas de trabajo interinstitucionales con el propósito de hacer revisión de los proyectos acordados en el Plan Operativo de Inversiones Regulado POIR, a efectos de obtener otras fuentes de financiación para las obras contenidas en éste plan y de esta manera poderlos desmontar de allí y conforme a esos resultados, descontar sus valores de las tarifas, lo que sería de mucha utilidad para las personas que presentan condiciones de vulnerabilidad.

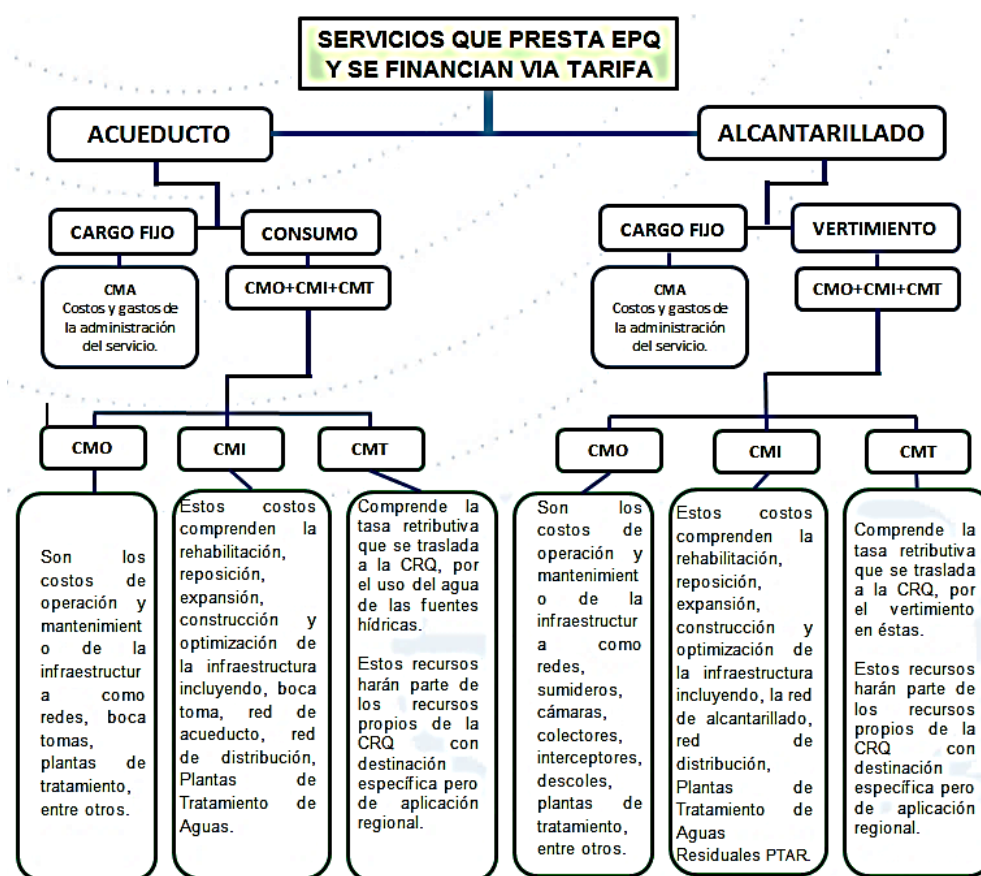
Así las cosas, tenemos entonces que, de lograrse la financiación de las obras priorizadas, necesarias para la buena prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con fuentes de financiación distintas al marco tarifario, se vería reflejado en la disminución de las tarifas y por ende en el costo de la factura.

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., no cuenta con herramientas de orden legal para disminuir o hacer menos gravosos los pagos registrados por consumo cuando no existe causa alguna que esté incidiendo en éste.

Es importante resaltar que el incremento en unos municipios del cargo por vertimiento (alcantarillado) es más alto que el de acueducto, debido a que sin importar que para la facturación

de ambos servicios se tenga como referente el consumo, cada servicio cuenta con tarifa diferente y en algunos municipios las tarifas dependen del costo en que incurre cada sucursal (Oficina Municipal), para la prestación y de las inversiones que necesite realizar para alcanzar los estándares del servicio y no todos los acueductos y alcantarillados son iguales ni tienen los mismos gastos, se deben tener en cuenta las condiciones geográficas, climatológicas, topográficas, de producción y de los sistemas que caracterizan los diferentes municipios del país, por eso las tarifas de acueducto y alcantarillado son diferentes para cada municipio.

Diagrama de los Servicios que presta Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. y los Costos en que incurre:



Es importante resaltar que, en beneficio de los suscriptores y usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado, la modificación tarifaria aplicada por Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P, persigue mejorar la infraestructura física de acueducto y alcantarillado, hacer más eficiente la operación del sistema de redes, rehabilitar, reponer, expandir, construir y optimizar la infraestructura,



incluyendo boca tomas, red de acueducto, red de distribución, Plantas de Tratamiento de Aguas Potable PTAP, red de alcantarillado, red de distribución, Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR, entre otras.

- **Municipios con menos de 5.000 suscriptores:**

El Nuevo Marco Tarifario fue aprobado por la Junta Directiva de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. mediante Acuerdo No. 014 del 06 de diciembre de 2018 “POR MEDIO DEL CUAL SE APRUEBA Y SE ADOPTA LA APLICACIÓN DE LOS COSTOS DE REFERENCIA Y NUEVO MARCO TARIFARIO PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN LAS RESOLUCIONES CRA 825 DE 2017 Y 844 DE 2018 PARA LAS ÁREAS DE PRESTACIÓN EN LOS MUNICIPIOS DE BUENAVISTA, FILANDIA, GÉNOVA, PIJAO Y SALENTO EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO”.

La implementación del mencionado Acuerdo se llevó a cabo teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- a) En marzo de 2018, se invitó a los Alcaldes Municipales de Buenavista, Génova, Filandia, Pijao y Salento, a mesa de trabajo para la construcción del Plan de Obras e Inversiones Reguladas POIR.
- b) En agosto de 2018 se solicitó información para la construcción del POIR para municipios con menos de 5.000 suscriptores al Plan Departamental de Aguas PDA-PAP, y se envía al Secretario de Aguas e Infraestructura del Departamento del Quindío, el Cronograma de Actividades a desarrollar para la implementación del nuevo marco tarifario para municipios con menos de 5.000 suscriptores.
- c) En agosto del mismo año, se solicitó información a los Alcaldes de los municipios menores, información necesaria para continuar con la construcción del POIR.
- d) En noviembre de 2018, se recibe comunicación de la Secretaria de Aguas e Infraestructura Departamental, acerca de los compromisos adquiridos para la construcción del POIR de los municipios con menos de 5.000 suscriptores.
- e) El 06 de diciembre mediante Acuerdo No. 014 del 06 de diciembre de 2018 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 825 de 2017 y 844 de 2018, en las áreas de prestación en los municipios de Buenavista, Filandia, Génova, Pijao y Salento en el Departamento del Quindío.
- f) En diciembre de 2018 se envió oficio de invitación a los alcaldes de Buenavista, Filandia, Génova, Pijao y Salento, para participar en la socialización del Nuevo Esquema de Costos y Tarifas a aplicar en las áreas de prestación de servicio con menos de 5.000 suscriptores.

- g) Durante el mes de diciembre de la vigencia en estudio, se socializó a los Vocales de Control, el nuevo esquema de costos y tarifas a aplicar en las áreas de prestación de servicio con menos de 5.000 suscriptores, aprobado por la Junta Directiva de EPQ S.A. E.S.P. mediante Acuerdo No. 014 del 06 de diciembre de 2018.

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

• **FILANDIA:**

APS	SERVICIO	CARGO	ACTUAL	NUEVA	DIFERENCIA	VAR %
Filandia	ACUEDUCTO	C. Fijo (\$/susc)	5.973,72	6.223,15	249	4%
		C. Consumo (\$/m3)	1.451,63	1.286,84	-165	-11%
	ALCANTARILLADO	C. Fijo (\$/susc)	4.361,39	3.915,55	-446	-10%
		C. Vertimiento (\$/m3)	742,49	916,79	174	23%
		CP (m3)		12		
		Fact Acu	\$ 23.393,28	\$ 21.665,23	-1.728,05	-7%
		Fact Alc	\$ 13.271,27	\$ 14.917,03	1.645,76	12%
		TOTAL	\$ 36.664,55	\$ 36.582,26	-82,29	0%

• **GÉNOVA:**

APS	SERVICIO	CARGO	ACTUAL	NUEVA	DIFERENCIA	VAR %
Génova	ACUEDUCTO	C. Fijo (\$/susc)	5969,13	6223,15	254	4%
		C. Consumo (\$/m3)	1387,42	898,88	-489	-35%
	ALCANTARILLADO	C. Fijo (\$/susc)	4358,53	3915,55	-443	-10%
		C. Vertimiento (\$/m3)	672,14	572,58	-100	-15%
		CP (m3)		12		
		Fact Acu	\$ 22.618,17	\$ 17.009,71	-5.608,46	-25%
		Fact Alc	\$ 12.424,21	\$ 10.786,51	-1.637,70	-13%
		TOTAL	\$ 35.042,38	\$ 27.796,22	-7.246,16	-21%

- PIJAO:

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

- SALENTO:

APS	SERVICIO	CARGO	ACTUAL	NUEVA	DIFERENCIA	VAR %
Salento	ACUEDUCTO	C. Fijo (\$/susc)	5.970,83	6.223,15	252	4%
		C. Consumo (\$/m3)	1.724,12	1.550,95	-173	-10%
	ALCANTARILLADO	C. Fijo (\$/susc)	4.539,98	3.915,55	-624	-14%
		C. Vertimiento (\$/m3)	822,40	1.014,10	192	23%
		CP (m3)		12		
		Fact Acu	\$ 26.660,27	24834,6	-7%	
		Fact Alc	\$ 14.408,78	16084,8	12%	
		TOTAL	41069,05	40919,30	0%	

- BUENAVISTA:

APS	SERVICIO	CARGO	ACTUAL	NUEVA	DIFERENCIA	VAR %
Buenavista	ACUEDUCTO	C. Fijo (\$/susc)	\$ 5.969,90	\$ 6.223,15	253	4%
		C. Consumo (\$/m3)	\$ 1.692,81	\$ 1.151,32	-541	-32%
	ALCANTARILLADO	C. Fijo (\$/susc)	\$ 4.361,81	\$ 3.915,55	-446	-10%
		C. Vertimiento (\$/m3)	\$ 1.147,87	\$ 1.035,95	-112	-10%
		CP (m3)		12		
		Fact Acu	\$ 26.283,62	\$ 20.038,99	-24%	
		Fact Alc	\$ 18.136,25	\$ 16.346,95	-10%	
		TOTAL	\$ 44.419,87	\$ 36.385,94	-18%	

TARIFAS APLICADAS A TODOS LOS MUNICIPIOS DONDE EPQ S.A. E.S.P. PRESTA SUS SERVICIOS A DICIEMBRE DE 2018

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

SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

- Subsidios Acueducto:

MUNICIPIO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3
Buenavista	70%	40%	15%
Circasia	26.62%	12.19%	0
Filandia	45%	30%	5%
Génova	65%	32%	0
La Tebaida	26%	22,50%	5%
Montenegro	35%	25%	0
Pijao	70%	40%	15%
Quimbaya	23%	11%	0
Salento	60%	30%	15%

- **Contribuciones Acueducto:**

MUNICIPIO	ESTRATO 5	ESTRATO 6	COMERCIAL	INDUSTRIAL
Buenavista	50%	60%	50%	30%
Circasia	50%	60%	50%	30%
Filandia	60%	60%	60%	30%
Génova	50%	60%	50%	30%
La Tebaida	66,88%	66,88%	50%	30%
Montenegro	50%	60%	60%	30%
Pijao	50%	60%	50%	0
Quimbaya	55%	60%	55%	55%
Salento	50%	60%	50%	30%

- **Subsidios Alcantarillado:**

MUNICIPIO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3
Buenavista	70%	40%	15%
Circasia	26.84%	12.19%	0
Filandia	45%	30%	5%
Génova	65%	32%	0
La Tebaida	26%	22,50%	5%
Montenegro	50%	40%	0
Pijao	70%	40%	15%
Quimbaya	23%	11%	0
Salento	60%	30%	15%

- **Contribuciones Alcantarillado:**

MUNICIPIO	ESTRATO 5	ESTRATO 6	COMERCIAL	INDUSTRIAL
Buenavista	50%	60%	50%	30%
Circasia	50%	60%	50%	30%
Filandia	60%	60%	60%	30%
Génova	50%	60%	50%	30%
La Tebaida	66,88%	66,88%	50%	30%
Montenegro	50%	60%	60%	30%
Pijao	50%	60%	50%	0
Quimbaya	55%	60%	55%	55%
Salento	50%	60%	50%	30%

- **Acuerdos Municipales para Subsidios y Contribuciones:**

MUNICIPIO	AUCERDO
Buenavista	Acuerdo 012 de 2016
Circasia	Acuerdo 026 de 2012
Filandia	Acuerdo 025 de 2017
Génova	Acuerdo 017 de 2016
La Tebaida	Acuerdo 022 de 2016
Montenegro	Acuerdo 019 de 2016
Pijao	Acuerdo 008 de 2016
Quimbaya	Acuerdo 030 de 2017
Salento	Acuerdo 011 de 2015

4.3 BANCO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN BPPII

El Banco de Programas y Proyectos de Inversión BPPII es un instrumento para la planeación que registra los programas y proyectos que son viables técnica, ambiental, socio-económica y legalmente, susceptibles de ser financiados con recursos públicos.

El Banco de Proyectos de Inversión institucional más que una base de datos, es una herramienta fundamental para la asignación eficiente de recursos y el fortalecimiento de la programación de la inversión pública, es decir permite organizar información valiosa para concretar y darle coherencia al plan estratégico y presupuesto de la entidad, el objetivo del BPPII es establecer la metodología para adelantar el registro, la actualización, proceso presupuestal y el seguimiento a los proyectos en el aplicativo Banco de Programas y proyectos de Inversión, fortaleciendo los elementos de planificación y desarrollo institucional.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de viabilización de proyectos de inversión radicados en el BPPII	Proyectos viabilizados por el BPPII	100%	100%	100%	100%
	Proyectos presentados al BPPII				



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

Proyectos de Acueducto:

PROYECTO 1: "Instalación estación de macromedición".

PROYECTO 2: "Reposición de redes del sistema de acueducto de 2", 4" y 6" en AC".

PROYECTO 3: "Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de calidad de agua".

PROYECTO 4: "Optimización y rehabilitación de redes de acueducto".

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

Proyectos de Alcantarillado:

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

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

4.4 SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN "SUI"

El Sistema Único de Información SUI, es el sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y entidades territoriales.

Busca estandarizar requerimientos de información y aportar datos que permita a las entidades del Gobierno evaluar la prestación de los servicios públicos. El SUI es un sistema suprainstitucional que busca eliminar asimetrías de información, y la duplicidad de esfuerzos. Así mismo, garantiza la consecución de datos completos, confiables y oportunos, permitiendo el cumplimiento de las funciones misionales, en beneficio de la comunidad, según lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

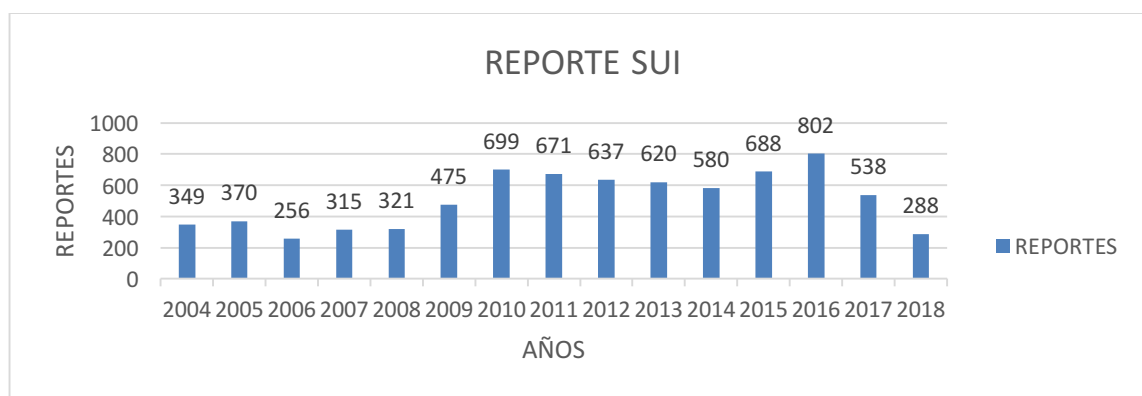
Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Cumplimiento de reportes en el SUI	Reportes cargados a tiempo	90%	96%	74%	77%
	Reportes requeridos en la vigencia				

A 31 de diciembre de 2018 Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presenta un avance general del 98%, lo que significa un mejoramiento del 6% con respecto a febrero del año 2016. A 31 de diciembre de 2018, el indicador “Porcentaje de Cumplimiento de Reportes en el SUI” queda en 74% debido a que se habilitaron nuevos formatos, tanto del segundo semestre del año 2018 como los anuales. De igual forma es importante resaltar que en el proceso de cargue de la información de periodos anteriores, se han habilitado nuevos formatos y formularios que la Empresa tenía pendientes por registros no realizados, lo que representa un cargue general de 8.033 formatos y formularios entre los años 2002 a 2018, como se detalla a continuación:

330	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	2014	4	580	99 %
330	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	2015	4	688	99 %
330	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	2016	6	802	99 %
330	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	2017	3	538	99 %
330	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	2018	83	334	80 %
330	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	2019	38	2	5 %
330	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	TOTAL	156	8081	98 %



Con respecto a los reportes requeridos durante la vigencia 2018, a 31 de diciembre se presenta un avance general del 74%, periodo en el cual se han habilitado trecientos noventa (390) formatos y/o formularios y se han cargado y certificado doscientos ochenta y ocho (288) de ellos, los ciento dos (102) faltantes obedecen a que las áreas responsables del reporte de la información no han realizado el correspondiente envío a la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional para su análisis y posterior cargue y validación.

COMPARATIVO CUMPLIMIENTO SUI EN LA REGIÓN:

EMPRESA PRESTADORA	CUMPLIMIENTO DICIEMBRE 2018	CUMPLIMIENTO GENERAL
Empresas Públicas del Quindío EPQ.S.A. E.S.P.	82%	98%
Multipropósito de Calarcá	44%	93%
Empresas Públicas de Armenia EPA E.S.P.	71%	95%
Empresas Varias de Caicedonia	59%	92%
Aguas y Aguas de Pereira	85%	98%

En la tabla anterior se puede observar el porcentaje de avance de reportes en el Sistema Único de Información SUI con respecto a algunas empresas prestadoras de la región, reflejando un 98% de cumplimiento, lo que obedece a un trabajo articulado entre cada una de las Subgerencias que hacen parte de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., que ha permitido la depuración y actualización de la información solicitada incluso de periodos anteriores, lo que para la vigencia 2018, nos ubica como una de las empresas de mayor avance.

4.5 SISTEMA DE GESTIÓN Y MONITOREO A LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS “GESPROY”

Es el aplicativo o plataforma tecnológica dispuesta para el reporte y seguimiento de información de los proyectos ejecutados con recursos del Sistema General de Regalías SGR. El ente ejecutor se encarga de reportar la información correspondiente a programación, contratación y ejecución de las actividades de los proyectos, de igual forma, permite al ejecutor gestionar y monitorear la ejecución de los proyectos de inversión financiados con recursos del SGR a partir de los objetivos, productos, metas e indicadores planteados en su formulación y registrados en el Banco de Programas y Proyectos del SGR.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY	Reportes presentados en el aplicativo GESPROY	12	12	100%	100%

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

Durante la vigencia 2018 se tuvieron tres (3) proyectos en ejecución así:

- “CONSTRUCCIÓN COLECTORES INTERCEPTORES PARA AVANZAR EN LA DESCONTAMINACIÓN DE FUENTES HÍDRICAS TRIBUTARIAS A LA CUENCA RÍO LA VIEJA DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO”, con BPIN 2013000040044.
- “REPOSICIÓN Y OPTIMIZACIÓN REDES DE ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO Y PAVIMENTOS EN LAS CARRERAS 5A Y 5B ENTRE CALLES 16 Y LA QUEBRADA EL INGLÉS EN EL MUNICIPIO DE PIJAO”, con BPIN 2016635480001.
- “AMPLIACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS DOMICILIARIO POR REDES PARA LOS MUNICIPIOS DE CÓRDOBA, BUENAVISTA, GÉNOVA Y PIJAO EN EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO”, con BPIN 2013000040048 y REPOSICIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO, ACUEDUCTO Y ESTRUCTURA DE PAVIMENTO DE LA CALLE 11 ENTRE CARRERAS 5 Y LA QUEBRADA EL INGLÉS Y LA CALLE 13 ENTRE CARRERAS 5 Y 6 DEL MUNICIPIO DE PIJAO DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO”, con BPIN 2018635480001.

De estos proyectos, los dos primeros ya se encuentran en estado finalizado en la parte de ejecución física y a la fecha de presentación de este informe se encuentra pendiente la recolección de información suficiente y necesaria para proceder al cierre en el aplicativo GESPROY, el tercer proyecto mencionado anteriormente se encuentra en ejecución.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de proyectos ejecutados que se encuentran cerrados en el aplicativo GESPROY.	Proyectos cerrados en el Aplicativo GESPROY	100%	100%	0%	0%
	Proyectos ejecutados				

A 31 de diciembre de 2018 Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., ha logrado terminar seis (6) de los ocho (8) proyectos para los que ha sido designado como ejecutor. No obstante, no ha sido posible cerrar los mismos dentro del aplicativo GESPROY, dado que se han presentado dificultades en las modificaciones que se debían realizar dentro del aplicativo, “Módulo CUENTAS”, debido a que no existe claridad por parte del Departamento Nacional de Planeación DNP al respecto.

Por la razón expuesta anteriormente, se solicitó capacitación a dicha entidad la cual fue realizada en el mes de septiembre en las instalaciones de la Gobernación del Quindío, donde se llevaron a cabo diferentes modificaciones en la información reportada de años anteriores en los aplicativos CUENTAS y GESPROY, pero a la fecha de presentación de este informe, aún no se han hecho efectivas las correcciones para continuar con el proceso de cierre.

4.6 SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES “SUIT”

El SUIT es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012; y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

Esta herramienta tiene como propósito, ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIT es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al usuario que ofrecen las instituciones de orden nacional y territorial.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÒRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUI	Trámites inscritos en la Plataforma SUI	100%	100%	80%	80%
	Total de trámites de la Empresa				

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. tiene la responsabilidad de publicar quince (15) trámites, en los cuales se especifican los pasos a seguir que los diferentes usuarios deberán tener en cuenta al momento de requerir algún tipo de información en línea, evitando desplazamientos hacia la sede central de la Entidad. Durante la vigencia 2018 la empresa logró la publicación de doce (12) de estos formatos.

En el siguiente pantallazo, se muestra el estado de la Entidad a 31 de diciembre de 2018 con respecto a la gestión se formatos integrados, así:



Los doce (12) formatos que actualmente se encuentran inscritos y validados en el Sistema Único de Información de Trámites SUI para Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., son los siguientes:

- Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público.
- Cambio de tarifa de servicios públicos.
- Cambio de tarifas para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar.
- Cambios en la factura de servicio público.
- Conexión a los servicios públicos.
- Factibilidad de servicios públicos.
- Independización del servicio público.
- Instalación temporal del servicio público.
- Restablecimiento del servicio público.
- Suspensión del servicio público.
- Viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos.
- Duplicado de recibos de pago.

Es importante destacar que el plazo para que la Empresa cumpla con la obligación de realizar la publicación del 100% del total de los trámites exigibles y oponibles a los usuarios, establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, cumple en el mes de enero de 2019, por lo que a la fecha se tiene adelantado el 80% de este indicador.

Los trámites que se encuentran pendientes de revisión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, a través del SUIT obedecen a los siguientes:

- Denuncio del contrato de arrendamiento.
- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.
- Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.

4.7 RENDICIÓN DE LA CUENTA

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y

explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que se ajuste a sus requerimientos

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÒRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias públicas presentadas	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas	2	2	2	100%

Durante la vigencia 2018 Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., presentó la Rendición de la Cuenta de la vigencia 2017 ante la Contraloría General del Quindío en los términos y condiciones establecidas mediante Resolución No. 005 de 12 de enero de 2018. De igual forma, se realizó la Rendición Pública de Cuentas en el mes de septiembre de 2018, la cual contó con la asistencia de la comunidad y entes de control, personajes significativos de los municipios donde EPQ S.A. E.S.P. presta sus servicios.

4.8 GESTIÓN COMUNITARIA

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., asume un compromiso ético y responsable con sus grupos de interés, con el fin de responder adecuadamente a los retos que se presentan en materia social y medio ambiental, fundamentado en el Plan Estratégico Institucional y en búsqueda de garantizar el aprovechamiento de las oportunidades que permitan contribuir a un desarrollo sostenible.

El Plan de Gestión Social de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., pretende responder a las inquietudes, intereses y expectativas de la comunidad y usuarios de los servicios públicos domiciliarios, frente a las actividades que desarrolla, relacionadas con la ejecución de obras de infraestructura de acueducto, alcantarillado y gas, campañas educativas alusivas al ahorro del agua, disposición y manejo responsable de sistemas de alcantarillado, socialización de proyectos, entre

otros, de manera que se logre impactar positivamente los municipios del área de influencia, generando una cultura hacia el cambio e impulsando políticas de desarrollo incluyentes que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en general.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LINEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de obras socializadas por la empresa	Obras ejecutadas y socializadas	100%	100%	100%	100%
	Obras ejecutadas				

Se dio cumplimiento al 100% del objetivo propuesto teniendo en cuenta la aplicación de los siguientes formatos que reposan como evidencia en el archivo de la entidad, así:

- Formato Medición de la Satisfacción del Cliente a la Entrega de los Proyectos – Código PMI-PL-O1-R-05.
- Formato Medición de la Satisfacción del Cliente durante la Ejecución de los Proyectos – Código PMI-PL-O1-R-04.

MUNICIPIO	FECHA	# OBRA	FORMATO DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
			DURANTE	ENTREGA
Génova	10/01/2018	008/2017		X
Córdoba	10/01/2018	004/2017		X
Montenegro	23/01/2018	009/2017		X
Pijao	14/02/2018	001/2018	X	
Quimbaya	26/01/2018	002/2018	X	
Montenegro	27/02/2018	004/2018	X	
Circasia	03/04/2018	003/2018	X	
Circasia	04/05/2018	003/2018	X	
Montenegro	04/05/2018	004/2018	X	
Montenegro	20/06/2018	004/2018		X
La Tebaida	30/08/2018	005/2018	X	
Quimbaya	19/09/2018	005/2018	X	
La Tebaida	16/10/2018	005/2018		X
Quimbaya	29/10/2018	005/2018		X

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de actividades de promoción, participación y educación realizadas	Actividades de promoción, participación y educación realizadas	25	25	102	408%

Desde la Oficina de Gestión Comunitaria se desarrollaron diversas actividades de promoción, participación y educación, dirigidos a la comunidad en general donde Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. presta sus servicios, sobrepasando la meta establecida al pasar de veinticinco (25) actividades a cincuenta y dos (52), impactando a una población de mil cuarenta y seis (1.046) participantes.

A continuación se detallan las actividades de promoción, participación y educación dirigidas por el Grupo de Gestión Comunitaria:

- Taller Ahorro y Uso Eficiente del Agua:**

MUNICIPIO	ENTIDAD	FECHA	# PARTICIPANTES
Génova	Funcionarios de la Alcaldía	16/02/2018	14
Génova	Funcionarios del Hospital	16/02/2018	07
Circasia	Funcionarios del Hospital	23/02/2018	17
Buenavista	Funcionarios de la Alcaldía	04/04/2018	27
Montenegro: Proyecto psicoambiental	Institución Educativa Jesús Maestro, grado 5 A, Coordinado con el PRAE	14/04/2018	36
Montenegro: Proyecto psicoambiental	Institución Educativa Jesús Maestro, grado 5 B, Coordinado con el PRAE	14/04/2018	31
La Tebaida	Casa de la Cultura funcionarios de la administración municipal	11/04/2018	06
La Tebaida	Funcionarios Hospital Pío X	11/04/2018	20
La Tebaida	Hospital Pío X	11/04/2018	20
Montenegro: Proyecto psicoambiental	Encuentro Comunitario, Barrio Comuneros Mz 5 Casa 16	12/04/2018	16
Génova	Institución Educativa Génova, grado 7A	13/04/2018	25
Génova	Institución Educativa Génova, grado 7B	13/04/2018	25
Génova	Asociación para la tercera edad Feliz	13/04/2018	26

MUNICIPIO	ENTIDAD	FECHA	# PARTICIPANTES
	Atardecer		
Circasia	Funcionarios de la Alcaldía, lugar: Punto Vive Digital	17/04/2018	08
Circasia	Funcionarios de la Alcaldía, lugar: Punto Vive Digital	17/04/2018	12
Corregimiento Pueblo Tapao	Usuarios	19/04/2018	15
Corregimiento Pueblo Tapao	Institución Educativa Marco Fidel Suarez, grado 10	19/04/2018	40
Corregimiento Pueblo Tapao	Institución Educativa Marco Fidel Suarez, grado 11	19/04/2018	28
Pijao	Institución educativa Santa Teresita, grados: 8, 9,10 y 11	23/04/2018	80
Filandia	Funcionarios Hospital San Vicente de Paúl	04/05/2018	19
Montenegro: Proyecto Psicoambiental	Institución educativa Jesús Maestro, grado 8 A y B	09/05/2018	52
Montenegro Proyecto Psicoambiental:	Institución educativa Jesús Maestro, grado 9 A y B	09/05/2018	58
La Tebaida	Escuela Nuevo Horizonte, preescolar	11/05/2018	47
Montenegro: Proyecto Psicoambiental	Institución educativa Jesús Maestro, Grados: 6 y 7	16/05/2018	67
Quimbaya	Funcionarios Hospital Sagrado Corazón de Jesús	16/05/2018	14
Quimbaya	Funcionarios de la alcaldía, punto vive digital	21/05/2018	03
Montenegro: Proyecto Psicoambiental	Institución Educativa Jesús Maestro, grado 10 y 11	30/05/2018	31
Quimbaya	Caseta Comunal barrio de la Esperanza, Presidentes de Junta y comunidad de los barrios Esperanzas, los Cerezos y González	21/06/2018	14
Quimbaya	Caseta Comunal barrio de la Esperanza, Presidentes de Junta y comunidad de los barrios Esperanzas, los Cerezos y González	21/06/2018	13
Pijao	Funcionarios de la Alcaldía	09/08/2018	15
Buenavista	Adulto Mayor	18/09/2018	19
Pijao	Población LGTBI	21/09/2018	9
Tebaida	I.E. Pedacito de Cielo	24/09/2018	35
Córdoba	Bomberos, alcaldía, ciudadanos	13/09/2018	17
Génova	Funcionarios Oficina de coordinación de EPQ	08/10/2018	5
Buenavista	Funcionarios Oficina de coordinación de EPQ	08/10/2018	4

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

Alcaldía Génova



Hospital Génova



Hospital de Circasia



Alcaldía Buenavista



Alcaldía Tebaida



Institución Educativa Montenegro



Tebaida Hospital PIO X



Encuentro Comunitario Montenegro



Institución Educativa Génova



Adulto Mayor Génova



Institución Educativa Pijao



Pueblo Tapao



Filandia
Hospital San Vicente



I.E. Nuevo Horizonte
Tebaida



I.E. Marco Fidel Suarez
Pueblo Tapao



Quimbaya Alcaldía



Quimbaya
Hospital Sagrado Corazón



Quimbaya
Barrio La Esperanza



Pijao Alcaldía



Pijao Población LGTBI



Buenavista Adulto Mayor



Tebaida Pedacito de Cielo



Córdoba Bomberos



Comité Municipal de Gestión de Riesgo



Hogar Infantil Cachorritos



Hogar Infantil Comuneritos



Funcionarios EPQ



Entidades Promotoras Turismo



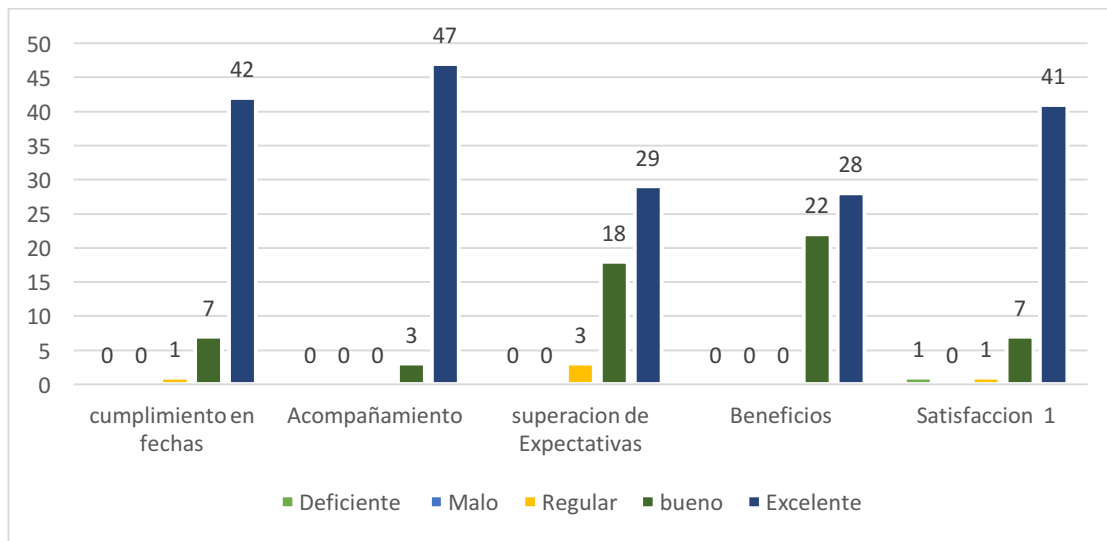
Fabrica Qualis La Tebaida



- **Proyecto Psicoambiental Sector Barrio Comuneros Institución Educativa Jesús Maestro Municipio de Montenegro:**

El objetivo de este proyecto es capacitar a la comunidad estudiantil y civil del Barrio Comuneros del municipio de Montenegro, en temáticas relacionadas en el “Uso Eficiente y Ahorro del Agua” y “Alcantarillado”.

Es preciso anotar que se aplicó la Medición de Satisfacción del Cliente mediante formato código PMI-PL-01-R-05. Total Participantes: 50 estudiantes.



Gráfica I. Resultados evaluación de satisfacción del cliente Frente a la Entrega del proyecto- psicoambiental. En la presenta grafica se evidencia que existió un alto grado de satisfacción, beneficios y superación de las expectativas de la comunidad estudiantil respecto a la metodología con la que se realizaron los talleres, además se evidencia que la comunidad estudiantil percibió el acompañamiento y respuesta oportuna de los funcionarios tanto en los procesos de preparación y coordinación como en la ejecución y acompañamiento durante la realización de las actividades propuestas.



- **Campaña Educativa “El Agua es Vida Cuídala”:** Se socializó mediante obra de títeres lúdica, dando a conocer acciones para dar un Uso Eficiente y Ahorro del Agua.

MUNICIPIO	INSTITUCIÓN EDUCATIVA/OTRO	FECHA	# PARTICIPANTES
Montenegro	I.E. Jesús Maestro	01/08/2018	49
Armenia	Aniversario de la Santísima Virgen,	02/08/2018	18

	Barrio la Grecia		
Tebaida	I.E. Pedacito de Cielo	24/09/2018	35
Quimbaya	Alcaldía, hijos y padres de los funcionarios	31/10/2018	30
Pijao	Institución Educativa Santa Teresita, Grado 4.	15/11/2018	20

Montenegro.I.E. Jesús Maestro



Tebaida Pedacito de Cielo



Armenia Barrio La Grecia



- **Buen Uso y Manejo del Servicio de Gas GLP:**

MUNICIPIO	ENTIDAD	FECHA	ACTIVIDAD	# PARTICIPANTES
Buenavista	Institución Educativa Río Verde Bajo	23/05/2018	Taller	16
Córdoba	Institución Educativa José María Córdoba, grado 9 A,B Y C	24/05/2018	Taller	62
Génova	Hogar Adulto Mayor Nuevo Atardecer	29/05/2018	Taller y entrega de cartillas del Buen Uso y Manejo del Gas	36
Córdoba	Comunidad, Bomberos y Alcaldía	13/09/2018	Taller del Gas y Saneamiento Básico	17
Buenavista	Adulto Mayor	18/09/2018	Taller del Gas y Saneamiento Básico	19

Hogar Adulto Mayor



I.E. Río Verde Bajo



Córdoba



Buenavista Adulto Mayor



- **Plan de Contingencia Implementación del Nuevo Esquema Tarifario:**

MUNICIPIO	FECHA	LUGAR	FACILITADOR
Montenegro	27/02/2018	Casa de la Cultura	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Quimbaya	27/02/2018	Punto vive digital	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Circasia	28/02/2018	Punto Vive Digital	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Tebaida	28/02/2018	Casa de la Juventud	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ

Casa de la Cultura Montenegro



Casa de la Cultura del Municipio de Quimbaya



Punto Vive Digital Circasia



Casa de la Juventud Tebaida



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

MUNICIPIO	FECHA	LUGAR	FACILITADOR
Montenegro	21/03/2018	Club Andino	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Quimbaya	21/03/2018	Teatro Poporo	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Circasia	22/03/2018	Aula Máxima del Colegio San José	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ
Tebaida	22/03/2018	Casa de la Cultura	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional. EPQ

Municipio de Circasia



Municipio de La Tebaida



Municipio de Montenegro



Municipio de Quimbaya



Con respecto a la aplicación del Nuevo Marco Tarifario, se realizaron visitas técnicas personalizadas casa a casa en el municipio de Montenegro, donde se atendieron 262 solicitudes de la ciudadanía.



En el Municipio de Quimbaya se realizaron jornadas, donde se atendieron ochenta (80) reclamaciones.



4.9 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.

4.9.1 PLAN DE OBRAS E INVERSIONES REGULADO “POIR”

El Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), es el conjunto de proyectos que Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. considera necesario llevar a cabo para disminuir las diferencias frente a los estándares del servicio exigidos durante el periodo de análisis, en el APS (Área de Prestación del Servicio) de cada uno de los municipios donde tiene cobertura.

Para el caso de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se cuenta con Planes de Obras e Inversiones Reguladas POIR, para cada uno de los municipios donde opera la Entidad.

Estas inversiones se constituyen en regulatorias para los Municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro, Quimbaya, Salento, Filandia, Génova, Pijao y Buenavista, y con la adopción del nuevo modelo tarifario, están sometidas a control tarifario por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

Para la construcción del Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se priorizaron las obras de acuerdo a la realidad de cada municipio,

aplicando para la evaluación de alternativas factores económicos y financieros, operativos y de mantenimiento, sociales, de impactos ambientales, de predio y catastro.

El Plan se encuentra elaborado con toda la rigurosidad técnica y la caracterización detallada de cada situación teniendo en cuenta el municipio en particular, lo que quiere decir, que cada proyecto priorizado para los Municipios donde opera la Entidad, se observó la ritualidad legal y técnica propia de este tipo de procesos, por ello no le asistió en su momento la razón de la protesta a los Suscriptores o Usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado.

Es preciso anotar que para efectos del Plan de Obras e Inversiones Reguladas (POIR), se toma como año tarifario la vigencia comprendida entre julio de un año y junio del siguiente, así las cosas el POIR se encuentra constituido para los siguientes periodos:

AÑO	VIGENCIA	AÑO	VIGENCIA
1	Julio 2017 – Junio 2018	6	Julio 2022 – Junio 2023
2	Julio 2018 – Junio 2019	7	Julio 2023 – Junio 2024
3	Julio 2019 – Junio 2020	8	Julio 2024 – Junio 2025
4	Julio 2020 – Junio 2021	9	Julio 2025 – Junio 2026
5	Julio 2021 – Junio 2022	10	Julio 2026 – Junio 2027

Los Planes de Obras e Inversiones Reguladas para cada uno de los municipios donde Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. presta sus servicios, son los siguientes:

- **Municipios con más de 5.000 suscriptores:**
CIRCASIA

SERVICIO / PROYECTOS	RECURSOS PROPIOS	AÑO EJECUCIÓN
TOTAL ACUEDUCTO	\$1.133.537.771	
Tanque de Almacenamiento 810 m ³	699.997.902	II – 2019
Instalación Estación de Macromedición (1)	35.000.000	I – 2018
Reposición de redes del sistema de acueducto de 2", 4" y 6" en AC	370.739.869	II – 2018 – 2023
Construcción y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	27.800.000	I – 2018
TOTAL ALCANTARILLADO	\$15.730.604.797	
Reposición de redes de alcantarillado	2.564.061.258	II – 2018 – 2026

SERVICIO / PROYECTOS	RECURSOS PROPIOS	AÑO EJECUCIÓN
Compra terreno planta de tratamiento de aguas residuales Yeguas	1.500.000.000	2020 – 2021
Compra terreno planta de tratamiento de aguas residuales Cajones	750.000.000	2022 – 2023
Construcción planta de tratamiento de aguas residuales Cajones	3.169.874.617	2025
Construcción planta de tratamiento de aguas residuales Yeguas	7.547.320.516	2022
Optimización colector Tenerías	199.348.406	2017
TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	\$16.864.142.568	

POIR LA TEBADA

SERVICIO / PROYECTO	RECURSOS PROPIOS	AÑO EJECUCIÓN
TOTAL ACUEDUCTO	\$1.475.668.122	
Optimización red de aducción	1.097.728.608	2019 – 2026
Instalación Estación de Macromedición (1)	35.000.000	I – 2018
Mejoramiento redes de acueducto municipio de La Tebaida	315.139.514	II – 2019 – 2021
Construcción y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	27.800.000	I – 2018
TOTAL ALCANTARILLADO	\$18.949.474.545	
Reposición - colector La Tulia	7.876.808.322	2023 – 2026
Reposición de redes de alcantarillado	11.072.666.223	II – 2018 – 2026
TOTAL INVERSIONES ACUEDUCTO ALCANTARILLADO	\$20.425.142.667	

POIR MONTENEGRO

SERVICIO/ PROYECTO	RECURSOS PROPIOS	AÑO EJECUCIÓN
TOTAL ACUEDUCTO	\$391.576.932	
Instalación Estación de Macromedición (1)	35.000.000	II – 2018
Reposición de redes de acueducto	223.560.978	2020

SERVICIO/ PROYECTO	RECURSOS PROPIOS	AÑO EJECUCIÓN
Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	27.800.000	II – 2018
Optimización de acueducto en la calle 15 entre cra 5 y 7	5.215.954	2017
Aducción acueducto por gravedad	100.000.000	2018
TOTAL ALCANTARILLADO	\$38.222.951.036	
Reposición de redes de alcantarillado	16.030.554.346	2017 – 2026
Colectores Arabia, Cajones hasta PTAR, Animas y solución saneamiento sector El Roble	11.004.421.047	2019 – 2026
Construcción planta de tratamiento de aguas residuales	9.950.000.000	2025 – 2026
Compra terreno planta de tratamiento de aguas residuales	1.050.000.000	2019 – 2020
Optimización de redes de alcantarillado sanitario y construcción alcantarillado pluvial en el corregimiento de Pueblo Tapao.	93.719.970	2016
Optimización redes de alcantarillado en la carrera 5 entre calles 24 y 25, carrera 6 entre calles 25 y 26, y en el Barrio Uribe sector Albergue Pablo VI.	94.255.673	2017
TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	\$38.614.527.968	

POIR QUIMBAYA

SERVICIO / PROYECTO	RECURSOS PROPIOS	AÑO EJECUCIÓN
TOTAL ACUEDUCTO	\$ 2.310.519.323	
Optimización red de aducción	751.477.804	A partir II – 2023
Instalación Estación de Macromedición (2 unidades)	70.000.000	I – 2018 II – 2019 – 2020
Optimización y reposición de redes de acueducto y sectorización	1.461.241.519	A partir II – 2018
Equipamiento y adecuación laboratorio para análisis de calidad del agua	27.800.000	I – 2018
TOTAL ALCANTARILLADO	\$ 25.329.544.396	
Construcción Colectores Fase II	3.061.763.488	2019 – 2020
Reposición de redes de alcantarillado	11.539.158.282	A partir II – 2018
Compra terreno planta de tratamiento de aguas residuales Buenavista	470.000.000	2019
Construcción planta de tratamiento de aguas residuales Quimbaya	9.968.152.272	2023
Optimización redes de alcantarillado en el barrio laureles entre manzanas 3 y 15	37.955.995	2017

SERVICIO / PROYECTO	RECURSOS PROPIOS	AÑO EJECUCIÓN
TOTAL ACUEDUCTO	\$ 2.310.519.323	
Optimización de redes de alcantarillado en el barrio villa Alejandria	27.250.328	2017
Optimización de redes de alcantarillado en la calle 17 carrera 7	27.676.651	2017
Optimización de redes de alcantarillado en la calle 26 entre carrera 5 y la proyección de la carrera 4	182.726.231	2017
Reposición alcantarillado carrera 9 entre calles 7 y 8 sector antiguo basurero en el municipio de Quimbaya departamento del Quindío	14.861.149	2017
TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	\$27.640.063.719	

Estos proyectos enmarcados en el Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR, que constituye la herramienta más importante de inversión en un periodo de diez (10) años (2016-2026), priorizados por los Alcaldes de los municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya que cuentan con más de 5.000 suscriptores cada uno, incluyen inversiones del orden de 103 mil millones de pesos para el servicio de acueducto y 98.200 millones de pesos para el servicio de alcantarillado en los 4 municipios (incluyendo plantas de tratamiento de aguas residuales, optimización y construcción de colectores, reposición redes alcantarillado).

Esto, implicó importantes incrementos en los costos de financiación, los que se ven reflejados en las tarifas a cobrar a los usuarios, dado que la CRQ exigió en esta ocasión, **financiaciones ciertas** y al no contar al momento de la presentación del PSMV a la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ con otras fuentes de financiación, EPQ S.A. E.S.P., tuvo que comprometer dicha financiación vía tarifa de servicios públicos domiciliarios.

- **Municipios menores a 5.000 suscriptores:**

POIR BUENAVISTA

PROYECTO	SERVICIO	AÑO DE EJECUCIÓN	VALOR
Bocatoma	Acueducto	1	11.786.570
Aducción	Acueducto	2	34.037.734
Optimización PTAP	Acueducto	3	920.636.271
Optimización laboratorio aguas en PTAP Buenavista	Acueducto	1	15.000.000
Construcción control biológico en plantas y cuarto de	Acueducto	1	2.000.000

PROYECTO	SERVICIO	AÑO DE EJECUCIÓN	VALOR
dosificación de cloro			
Optimización red sector los balsos	Acueducto	4	43.916.710
Macromedidor sectores y rural 2 estaciones urbanas y 4 rurales	Acueducto	2	235.000.000
Carrera 5 entre calles 3 y 5	Alcantarillado	5	36.927.150
Carrera 5 entre calles 3 y 5	Alcantarillado	5	26.434.368
Calle 6a entre cra 5 y cra 4a sector caseta comunal	Alcantarillado	5	24.356.126
TOTAL			1.350.094.930

POIR GÉNOVA

PROYECTO	SERVICIO	AÑO DE EJECUCIÓN	VALOR
Bocatoma	Acueducto	1	11.786.570
Macromedición a la Entrada de la PTAP	Acueducto	2	40.000.000
Optimización Laboratorio Aguas en PTAP Génova	Acueducto	1	15.000.000
Construcción Control Biológico en Plantas y Cuarto de Dosificación de Cloro	Acueducto	1	2.000.000
Redes Acueducto	Acueducto	3	255.871.250
Redes Acueducto	Acueducto	4	282.282.921
Redes Acueducto	Acueducto	5	294.938.235
Redes Alcantarillado	Alcantarillado	3	525.688.837
Redes Alcantarillado	Alcantarillado	4	452.688.734
Redes Alcantarillado	Alcantarillado	5	506.687.162
TOTAL			2.386.943.709

POIR FILANDIA

PROYECTO	SERVICIO	AÑO DE EJECUCIÓN	VALOR
Calle 10 Entre Carrera 6 Y 5	Alcantarillado	3	103.177.688
Conexión de Alcantarillado Barrio Turbay al Matadero	Alcantarillado	3	153.800.566
Unificación de Vertimiento Sector Barrio Obrero Hasta el Colector en el Sector Del Barrio Santiago López	Alcantarillado	3	116.296.051

PROYECTO	SERVICIO	AÑO DE EJECUCIÓN	VALOR
Carrera 5A Entre Calles 9A y 10 Sector Barrio Centenario	Alcantarillado	4	31.199.880
Carrera 5 Entre Calles 9A y 10 Sector Barrio Centenario	Alcantarillado	4	44.922.703
Calle 9A Entre Carreras 5A y 5 Sector Barrio Centenario	Alcantarillado	4	45.596.242
Carrera 5A Entre Calles 9 y 9A Sector Barrio Centenario	Alcantarillado	4	52.724.711
Calle 9A Entre Carreras 6 y 5A Sector Barrio Centenario	Alcantarillado	4	50.080.191
Carrera 6 Entre Calles 9 y 9A Sector Barrio Centenario	Alcantarillado	4	22.654.078
Carrera 6 Entre Calles 9A y 10 Sector Barrio Centenario	Alcantarillado	4	45.937.041
Carrera 6 Entre Calles 9A y 10 PPAL	Alcantarillado	5	57.809.665
Carrera 4 Entre Calles 1 y 2	Alcantarillado	5	98.186.789
Calle 8 Entre Carreras 7 y 8	Alcantarillado	5	127.173.045
Bocatoma	Acueducto	1	11.786.570
Optimización Laboratorio Aguas en PTAP Génova	Acueducto	1	15.000.000
Construcción Control Biológico en Plantas y Cuarto de Dosificación de Cloro	Acueducto	1	2.000.000
Macromedidor Sectores Y Rural	Acueducto	2	70.000.000
TOTAL			1.048.345.220

POIR SALENTO

PROYECTO	SERVICIO	AÑO DE EJECUCIÓN	VALOR
Bocatoma	Acueducto	1	25.000.000
Optimización Laboratorio Aguas en PTAP Salento	Acueducto	1	15.000.000
Construcción Control Biológico en Plantas y Cuarto de Dosificación de Cloro	Acueducto	1	2.000.000
Macromedidor Sectores y Rural (Palestina+Cocora+Boquia+1 Reguladora Boquia)	Acueducto	2	160.000.000
Calle 2 Entre Carreras 3 Y 4	Acueducto	5	37.663.226
TOTAL			239.663.226

POIR PIJAO

PROYECTO	SERVICIO	AÑO DE EJECUCIÓN	VALOR
Calle 14 entre Carrera 6 y Cra 7	Acueducto	3	22.918.491
Carrera 6 Entre Calle 3 y El Arco	Acueducto	4	58.412.136

Carrera 7 Entre calles 13 y 14 ; Calle 14 Entre Carrera 7 y 8	Acueducto	5	56.010.271
BOCATOMA LA CASCADA	Acueducto	1	11.786.570
OPTIMIZACION PTAP	Acueducto	3	1.137.673.908
OPTIMIZACION LABORATORIO AGUAS EN PTAP PIJAO	Acueducto	2	15.000.000
CONSTRUCCIÓN CONTROL BIOLÓGICO EN PLANTAS Y CUARTO DE DOSIFICACION DE CLORO	Acueducto	2	2.000.000
ESTACIONES MACROMEDIDORAS (3),	Acueducto	2	100.000.000
Calle 8 Entre Carrera 4 y el Río	Alcantarillado	4	29.466.876
Calle 9 Entre Carrera 4 y el Río	Alcantarillado	4	36.469.925
Carrera 4A entre Calles 9 y 10	Alcantarillado	5	59.620.664
Calle 10 Entre Carreras 4A y 4	Alcantarillado	5	52.642.044
Calle 10 Entre Carreras 4 y el Río	Alcantarillado	4	64.471.413
Proyección Carrera 3 entre Calles 8 y 9	Alcantarillado	3	43.243.692
Proyección Carrera 3 entre Calles 9 Y 10	Alcantarillado	3	41.673.348
Proyección Carrera 3 entre Calles 10 y 11	Alcantarillado	3	42.773.371
Calle 12 entre Carrera 5 y Q. Inglés	Alcantarillado	2	69.035.575
Calle 12 entre el puente y el colector El Inglés	Alcantarillado	2	80.803.197
Calle 14 Carrera 6 y 7	Alcantarillado	1	57.580.889
Casas Barrio La Maicena (Vertimientos Puntuales)	Alcantarillado	1	35.996.130
TOTAL			2.017.578.500

Objetivo Específico

Realizar acciones de seguimiento y validación anual de la ejecución POIR.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de acciones de seguimiento del POIR realizadas	Acciones de seguimiento de POIR desarrollas	1	2	100%	100%

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en el año 2018 realizó la construcción de los Planes de Obras e Inversiones Reguladas POIR de los municipios con menos de 5.000 suscriptores.

El producto de este trabajo entre EPQ S.A. E.S.P., las Alcaldías Municipales y la Gobernación del Quindío a través del Plan Departamental de Aguas PAP-PDA, permitió la revisión y aprobación en diciembre de 2018 de estos planes, asimismo durante el año 2018 se realizaron los seguimientos a



los POIR de los municipios con más de 5.000 suscriptores, los cuales fueron aprobados en diciembre de 2017.

Corresponde a la Empresa, realizar ajustes y seguimientos necesarios con el fin de plasmar, ejecutar y gestionar obras que sirvan para mejorar la calidad de los servicios públicos en el Departamento del Quindío, tanto en la red de acueducto como en la de alcantarillado.

Los Planes de Obras e Inversiones POIR, fueron adoptados en su totalidad por los Alcaldes de los municipales, y si se han realizado validaciones permanentes para las labores adelantadas por Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. en los municipios, tendientes a armonizar la inversión con las obras propuestas y utilizando la información para nuevos proyectos con la información existente en las fases de diagnóstico, catastro de acueducto, catastro de alcantarillado y diseños hidráulicos del Plan Integral, pues estos productos cuentan con información valiosa, que vale la pena ser tomada en cuenta.

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

En cumplimiento de las competencias encomendadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, específicamente dentro de la implementación de la metodología tarifaria para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, ésta profirió las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, donde quedó planteada la necesidad de alcanzar los estándares de servicio y eficiencia definidos por el Regulador en unos tiempos máximos estipulados, estableciendo a través de éstas, la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, en este caso de los municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya Quindío.

Teniendo como referente normativo el antes mencionado, se contrata una consultoría con expertos en tarifas y al mismo tiempo, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. con los Alcaldes de los Municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro, Quimbaya, Filandia, Salento, Génova, Buenavista y Pijao, adelantó mesas de trabajo para identificar diferentes fuentes de financiamiento de una serie de obras que eran necesarias emprender, toda vez que, las mismas deben ser armónicas a las exigencias enmarcadas desde los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente.

Esta resolución, establece la necesidad de contar con programas, proyectos y actividades con sus respectivos cronogramas e inversiones necesarias para avanzar en el saneamiento y tratamiento de los vertimientos, para el caso de EPQ, en los diferentes Municipios donde operan los servicios de acueducto y alcantarillado.

La implementación del nuevo modelo tarifario en los Municipios de **Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya**, establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA mediante las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015 e implementada por Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., fue adoptada por la Entidad mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 015 del 27 de diciembre de 2017. Asimismo, la implementación del nuevo modelo tarifario en los Municipios de **Filandia, Salento, Génova, Buenavista y Pijao**, fue adoptada por la Entidad mediante Acuerdo No. 014 del 06 de diciembre de 2018.

SEGUIMIENTO POIR MUNICIPIOS CON MÁS DE 5.000 SUSCRIPTORES

LA TEBADA							
NOMBRE DEL PROYECTO	SERVICIO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	ESTADO DE EJECUCIÓN	CUANTÍA CONTRATACIÓN	EJECUCIÓN PENIENTE DIC - 2018
Optimización red de distribución	Acueducto	0	0	0		0	0
Macromedidor (uno)	Acueducto	0	35,000,000	0	Sin contratar	0	35.000.000
Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	Acueducto	0	27,800,000	0	Ejecutado y terminado	27,782,677	0
Reposición de redes de alcantarillado	Alcantarillado	0	0	1,494,843,533	Ejecutado parcialmente	58,507,169	1.436.336.364

LA TEBADA						
Nombre del Proyecto	Ejecución Pendiente a Dic de 2018	Asignación Presupuesto 2019	Pendientes Año 3 con Presupuesto 2019	Observaciones	Año 4	Responsable de la Ejecución
Optimización red de distribución	0	0	0	El compromiso de este ítem se ejecutará durante el año 2020, dado que no quedó incluido en el presupuesto 2019 y el término para su ejecución vence en junio de 2020.	331.389.286	EPQ S.A. E.S.P.

LA TEBaida						
Nombre del Proyecto	Ejecución Pendiente a Dic de 2018	Asignación Presupuesto 2019	Pendientes Año 3 con Presupuesto 2019	Observaciones	Año 4	Responsable de la Ejecución
Macromedidor (uno)	35,000,000	0	0	Con la asignación de \$35.000.000 en este ítem rubro 3.01.101.1.1.2, se asegura la ejecución de este compromiso durante el año 2019.	0	EPQ S.A. E.S.P.
Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua.	0	0	0	Este ítem se encuentra ejecutado en su totalidad y el laboratorio de aguas se encuentra en funcionamiento normal en la PTAP de El Edén.	0	EPQ S.A. E.S.P.
Reposición de redes de alcantarillado	1.181.674.195	254.662.169	331.389.286	Con la asignación de \$1.181.674.195 en este ítem rubro 3.02.101.2.1.2, se asegura la ejecución de este compromiso para año 3, dado que el Municipio mediante certificación escrita de la Señora Alcaldesa de La Tebaida ha indicado que presentará proyecto ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio para ejecutar obras por valor de \$ 1.494,843,533 correspondientes a las obras de alcantarillado del año 3, \$2.206.302.750 correspondientes al año 4. entre otras	2.206.302.750	EPQ S.A. E.S.P. ALCALDÍA DE LA TEBaida

MONTENEGRO							
NOMBRE DEL PROYECTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	Estado de la Ejecución	Cuantía Contratación	Ejecución Pendiente a Dic 2018	Asignación Presupuesto 2019
Macromedidor (unidad)	0	35,000,000	0	Sin Contratar	0	35.000.000	35.000.000
Reposición de redes de acueducto y sectorización	0		0		0	0	0
Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua.	0	27,800,000	0	Obra culminada. Para pago final y liquidación.	27,782,677	0	0
Optimización de acueducto en la calle 15 entre Cra 5 y 7.	5,215,954		0	Obra ejecutada.	0	0	0
Aducción Acueducto por gravedad.	0	100,000,000	0	En ejecución.	98,680,279.00	0	93 0

MONTENEGRO							
NOMBRE DEL PROYECTO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	Estado de la Ejecución	Cuantía Contratación	Ejecución Pendiente a Dic 2018	Asignación Presupuesto 2019
Reposición de redes de alcantarillado.	0		2,491,343,968	En ejecución Monto parcial	654,713,880.00	1.836.630.088	1.505.047.292
Colectores.	0		0		0	0	0
Optimización redes de alcantarillado sanitario y construcción alcantarillado pluvial en el corregimiento de Pueblo Tapao.	93,719,970	0	0	Obra Ejecutada	0	0	0
Optimización redes de alcantarillado en la carrera 5 entre calles 24 y 25, carrera 6ª entre calles 25 y 26 ene el Barrio la Uribe Sector Albergue Pablo VI.	0	94,255,673	0	Obra Ejecutada	0	0	0
Terreno PTAR	0	0	0		0	0	0

MONTENEGRO				
Nombre del Proyecto	Pendientes Año 3 con Presupuesto 2019	Observaciones	Año 4	Responsable de la Ejecución
Macromedidor (unidad)	0	Con la asignación de \$35.000.000 en este ítem rubro 3.01.101.1.1.3, se asegura la ejecución de este compromiso durante el año 2019.	0	
Reposición de redes de acueducto y sectorización	0	El compromiso de este ítem se ejecutará durante el año 2020, dado que no quedó incluido en el presupuesto 2019 y el término para su ejecución vence en junio de 2020.	49,701,699	
Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua.	0	Este ítem se encuentra ejecutado en su totalidad y el laboratorio de aguas se encuentra en funcionamiento normal en la PTAP de El Edén.	0	EPQ S.A. E.S.P.
Optimización de acueducto en la calle 15 entre Cra 5 y 7.	0	Esta obra se encuentra culminada	0	EPQ S.A. E.S.P.
Aducción Acueducto por gravedad.	0	Esta obra se encuentra en ejecución	0	EPQ S.A. E.S.P.

MONTENEGRO				
Nombre del Proyecto	Pendientes Año 3 con Presupuesto 2019	Observaciones	Año 4	Responsable de la Ejecución
Reposición de redes de alcantarillado.	2,159,761,172.00	Con la asignación de \$1,505,047,292 en este ítem rubro 3.02.101.2.1.3, se asegura la ejecución de este compromiso para año 3, dado que el Municipio mediante certificación escrita del señor Alcalde de Montenegro ha indicado que asignará de los recursos de Regalías del bienio 2019-2020, \$ 346.124.757 para ejecución de obras de alcantarillado correspondientes al año 3 y \$240.369.509 para reposición de alcantarillado correspondientes al año	1,319,993,908	EPQ S.A. E.S.P. Y ALCALDÍA MONTENEGRO
Colectores.	0	El Plan Departamental de Aguas se ha comprometido mediante escritos ante la Defensoría del Pueblo y ante CRQ, indicando que se encuentra en curso el estudio de colectores en el municipio de Montenegro y que los mismos serán radicados ante Ministerio y serán construidos con recursos gestionados por PDA. (Animas e inicio colector Cajones)	1,218,916,955	PAP – PDA
Optimización redes de alcantarillado sanitario y construcción alcantarillado pluvial en el corregimiento de Pueblo Tapao.	0	Esta obra se encuentra culminada	0	EPQ S.A. E.S.P.
Optimización redes de alcantarillado en la carrera 5 entre calles 24 y 25, carrera 6ª entre calles 25 y 26 en el Barrio la Uribe Sector Albergue Pablo VI.	0	Esta obra se encuentra culminada	0	EPQ S.A. E.S.P.
Terreno PTAR	0	Si bien este compromiso es para el año 4, es decir, vence en Junio del 2020, la Alcaldía de Montenegro se ha comprometido con la compra del predio en el que se construirá la PTAR. Este compromiso ha sido por escrito, ante La Defensoría del Pueblo y ante CRQ con certificaciones firmadas por el Señor Alcalde de Montenegro.	1,050,000,000	ALCALDÍA DE MONTENEGRO

QUIMBAYA

Nombre del Proyecto	Año 1	Año 2	Año 3	Estado de Ejecución	Cuantía de Contratación 2018	Ejecución Pendiente Dic 2018	Asignación Presupuesto 2019
Macromedidor	0	35,000,000	0	Sin Contratar	0	35,000,000	35,000,000
Optimización de redes de acueducto y sectorización	0	0	253,802,572	Ejecutado Parcialmente	16,363,444	237,439,128	237,439,128
Optimización de redes de acueducto y sectorización	0	0	0		0	0	16,363,444
Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	0	27,800,000	0	Ejecutado y Terminado	27,782,677	0	0
Reposición de redes de alcantarillado			336,504,895	Ejecutado Parcialmente	77,326,661	259,178,234	259,178,234
Reposición de redes de alcantarillado	0	0	0		0	0	77,326,661
Colector Agua Linda	0	0	805,948,418	Sin Contratar	0	805,948,418	805,948,419
Optimización redes de alcantarillado en el Barrio Laureles entre manzanas 3 y 15	37,955,995	0	0	Ejecutado y Terminado	37,955,995	0	0
Optimización de redes de alcantarillado en el barrio villa Alejandría	27,250,328	0	0	Ejecutado y Terminado	27,250,328	0	0
Optimización de redes de alcantarillado en la calle 17 carrera 7	27,676,651	0	0	Ejecutado y Terminado	27,676,651	0	0
Optimización de redes de alcantarillado en la calle 26 entre carrera 5 y la proyección de la carrera 4	182,726,231	0	0	Ejecutado y Terminado	182,726,231	0	0
Reposición alcantarillado carrera 9 entre calles 7 y 8 sector antiguo basurero en el municipio de Quimbaya departamento del Quindío	14,861,149	0	0	Ejecutado y Terminado	14,861,149	0	0
Terreno PTAR	0	0	470,000,000	Sin Contratar	0	470,000,000	0

QUIMBAYA

Nombre del Proyecto	Asignación Presupuesto 2019	OBSERVACIONES	AÑO 4	RESPONSABLES EJECUCIÓN
Macromedidor.	35,000,000	Con la asignación de \$35.000.000 en este ítem rubro 3.01.101.1.1.4, se asegura la ejecución de este compromiso durante el año 2019.	0	E.P.Q. S.A ESP
Macromedidor.	0	El compromiso de este ítem se ejecutará durante el año 2020, dado que no quedó incluido en el presupuesto 2019 y el término para su ejecución vence en junio de 2020.	35,000,000	E.P.Q. S.A ESP
Optimización de redes de acueducto y sectorización.	237,439,128	Con la asignación de \$237,439,128 en este ítem rubro 3.01.101.1.2.2, se asegura la ejecución de este compromiso durante el año 2019.	0	E.P.Q. S.A ESP
Optimización de redes de acueducto y sectorización.	16,363,444	Con la asignación de \$ 16,363,444 en este ítem rubro 3.01.101.1.2.2, se asegura el inicio de la ejecución de este compromiso durante el año 2019 y su culminación se dará en el año 2020, dado que el término de ejecución vence en junio del 2020.	260,985,881	E.P.Q. S.A E.S.P.
Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua.	0	Este ítem se encuentra ejecutado en su totalidad y el laboratorio de aguas se encuentra en funcionamiento normal en la PTAP de El Edén.	0	E.P.Q. S.A E.S.P.
Reposición de redes de alcantarillado.	259,178,234	Con la asignación de \$55,856,559 en este ítem rubro 3.02.101.2.1.4, se asegura la culminación en la ejecución de este compromiso durante el año 2019.	0	E.P.Q. S.A E.S.P. El municipio de Quimbaya se ha comprometido a ejecutar obras de año 3, por valor de \$203.321,675, con recursos SGP, este hecho ha sido informado a CRQ con el fin de obtener Visto Bueno para la modificación de financiación del PSMV y así poder descargar las obras de POIR (Compromiso adquirido en mesas de trabajo con la Defensoría del Pueblo)
Reposición de redes de alcantarillado.	77,326,661	Con la asignación de \$ 77,326,661 en este ítem rubro 3.02.101.2.1.4, se asegura el inicio de la ejecución de este compromiso durante el año 2019 y su culminación se dará en el año 2020, dado que el término de ejecución vence en junio del 2020.	375,017,479	E.P.Q. S.A E.S.P.
Colector Agua Linda.	805,948,419	Con la asignación de \$805,948,419 en este ítem rubro 3.02.101.2.2.1, se asegura la ejecución de este compromiso durante el año 2019.	0	E.P.Q. S.A E.S.P.

QUIMBAYA				
Nombre del Proyecto	Asignación Presupuesto 2019	OBSERVACIONES	AÑO 4	RESPONSABLES EJECUCIÓN
	0	El compromiso de este ítem se ejecutará durante el año 2020, dado que no quedó incluido en el presupuesto 2019 y el término para su ejecución vence en junio de 2020.	2,255,815,070	Dentro de los compromisos de la mesa de trabajo de Defensoría del Pueblo quedó que se pasaría el proyecto a PAP – PDA para gestionar recursos. El proyecto lo tiene la Alcaldía de Quimbaya para ajustar presupuesto y reunir los documentos faltantes a fin de hacer entrega a PDA.
Optimización redes de alcantarillado en el Barrio Laureles entre manzanas 3 y 15.	0	Esta obra se encuentra culminada	0	E.P.Q. S.A E.S.P.
Optimización de redes de alcantarillado en el barrio villa Alejandria.	0	Esta obra se encuentra culminada	0	E.P.Q. S.A E.S.P.
Optimización de redes de alcantarillado en la calle 17 carrera 7.	0	Esta obra se encuentra culminada	0	E.P.Q. S.A E.S.P.
Optimización de redes de alcantarillado en la calle 26 entre carrera 5 y la proyección de la carrera 4.		Esta obra se encuentra culminada	0	E.P.Q. S.A E.S.P.
Reposición alcantarillado carrera 9 entre calles 7 y 8 sector antiguo basurero en el municipio de Quimbaya departamento del Quindío.		Esta obra se encuentra culminada	0	E.P.Q. S.A E.S.P.
Terreno PTAR		Si bien este compromiso es para el año 3, es decir, vence en Junio del 2019, la Alcaldía de Quimbaya se ha comprometido con la compra del predio en el que se construirá la PTAR. Este compromiso ha sido por escrito, ante La Defensoría del Pueblo y ante CRQ con certificaciones firmadas por el Señor Alcalde de Qya y avalado por el Concejo municipal para hacer empréstito para este fin.	0	ALCALDÍA DE QUIMBAYA

CIRCASIA						
Nombre del Proyecto	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	Estado Ejecución	Cuantía Contratación	Ejecución a Dic 2018
Tanque de Almacenamiento 810 m³	0	0	0		0	0
Instalación Estación de macromedición (2)	0	35,000,000	0	Sin Contratar	0	35.000.000
Reposición de redes del sistema de acueducto de 2", 4" y 6" en AC	0	0	128,802,318	Sin Contratar	0	128.802.318
Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua	0	27,800,000	0	Ejecutado Terminado	0	0
Reposición de redes de alcantarillado	0	0	100,127,147	En Ejecución	390,545,784.00	0
Optimización colector las Tenerías	199,348,406	0	0	Ejecutado Terminado	0	0

CIRCASIA				
Nombre del Proyecto	Asignación Presupuesto 2019	Observaciones	Año 4	Responsable de la Ejecución
Tanque de Almacenamiento 810 m³	0	El compromiso de este ítem se ejecutará durante el año 2020, dado que no quedó incluido en el presupuesto 2019 y el término para su ejecución vence en junio de 2020.	699,997,902	EPQ S.A. E.S.P.
Instalación Estación de macromedición (2)	35,000,000	Con la asignación de \$35.000.000 en este ítem rubro 3.01.101.1.1.1, se asegura la ejecución de este compromiso durante el año 2019.		EPQ S.A. E.S.P.
Reposición de redes del sistema de acueducto de 2", 4" y 6" en AC	254,587,901	Con la asignación de \$254,587,901 en este ítem rubro 3.01.101.1.2.1, se asegura la ejecución de este compromiso para los años 3 y 4 durante el año 2019.	125,785,583	EPQ S.A. E.S.P.
Adecuación y equipamiento laboratorio para análisis de Calidad de Agua		Este ítem se encuentra ejecutado en su totalidad y el laboratorio de aguas se encuentra en funcionamiento normal en la PTAP de El Edén.		EPQ S.A. E.S.P.

CIRCASIA				
Nombre del Proyecto	Asignación Presupuesto 2019	Observaciones	Año 4	Responsable de la Ejecución
Reposición de redes de alcantarillado		Con la asignación de \$134,189,027 en este ítem rubro 3.02.101.2.1.1, se continúa con el cumplimiento de este ítem, dado que durante el año 2018 se adelantó lo correspondiente a los años 3 y 4.		EPQ S.A. E.S.P.
Optimización colector las Tenerías	134,189,027.00	Con la asignación de \$134,189,027 en este ítem rubro 3.02.101.2.1.1, se continúa con el cumplimiento de este ítem, dado que durante el año 2018 se adelantó lo correspondiente a los años 3 y 4.	242,585,463	EPQ S.A. E.S.P.

- **Municipios con menos de 5.000 suscriptores:**

El seguimiento a los Planes Operativos de Inversión POIR para los municipios con menos de 5.000 suscriptores, se realizará en el año 2019, dado que el nuevo modelo tarifario para los municipios de Salento, Filandia, Buenavista, Pijao y Génova, fue adoptado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 014 del 06 de diciembre de 2018.

4.9.2 PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS “PSMV”

De conformidad con el artículo 1º. de la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV es el conjunto de programas, proyectos y actividades, con sus respectivos cronogramas e inversiones necesarias para avanzar en el saneamiento y tratamiento de los vertimientos, incluyendo la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales descargadas al sistema público de alcantarillado, tanto sanitario como pluvial, los cuales deberán estar articulados con los objetivos y las metas de calidad y uso que defina la autoridad ambiental competente para la corriente, tramo o cuerpo de agua.

Los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos fueron ajustados para el periodo 2017 – 2026, aprobados por la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, mediante las siguientes Resoluciones:

MUNICIPIO	RESULTADO		TRÁMITE DEL RECURSO	RESULTADO FINAL	
	DECISIÓN	ACTO ADMINISTRATIVO		DECISIÓN	ACTO ADMINISTRATIVO
Salento	Desistido	3468 de 2017	Revocado	Aprobado	811 de 2018
Circasia	Desistido	3464 de 2017	Revocado	Aprobado	817 de 2018
Filandia	Desistido	4369 de 2017	Revocado	Aprobado	816 de 2018
La tebaida	Desistido	3463 de 2017	Revocado	Aprobado	814 de 2018
Montenegro	Desistido	3462 de 2017	Revocado	Aprobado	813 de 2018
Quimbaya	Desistido	3461 de 2017	Revocado	Aprobado	812 de 2018
Pijao	Desistido	3466 de 2017	Revocado	Aprobado	815 de 2018
Buenavista	Aprobado	3467 de 2017	N/ A	Aprobado	3467 de 2017
Génova	Aprobado	3465 de 2017	N/ A	Aprobado	3467 de 2017

A continuación se presentan avances significativos en cuanto a Gestión de Recursos para cada uno de los municipios donde Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. presta sus servicios.

BUENAVISTA:

Elaboración conjunta del POIR, que concluye con el compromiso por parte de la Gobernación del Quindío y de la Alcaldía de Buenavista, de participar en la reposición de redes de alcantarillado municipal.

La alcaldía de Buenavista, remite oficio de compromiso frente a la compra del lote para la construcción de la PTAR Las Margaritas.

La Gobernación del Quindío a través de la Secretaria de Aguas e Infraestructura – Dirección de Aguas y Saneamiento Básico PDA, adquirió el compromiso a través del oficio radicado número D-32562 del 20 de noviembre de 2018, del ajuste y actualización del diseño de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR Las Margaritas.

La Gobernación del Quindío a través de la Secretaria de Aguas e Infraestructura – Dirección de Aguas y Saneamiento Básico PDA, adquirió el compromiso a través del oficio radicado número D-32562 del 20 de noviembre de 2018, la reposición de redes de alcantarillado en los siguientes tramos del Barrio Nuevo Horizonte Etapa I:

Peatonal entre calle 5 y 6.



Tramo calle 5.

Peatonal entre calle 4 y 5.

Tramo calle 4.

CIRCASIA:

Contrato No. 03 de 2018, cuyo objeto fue la reposición y optimización de redes en diferentes sectores del municipio de Circasia, con un total de 252 metros lineales construidos con una inversión de \$390.297.222 cuya fuente son los recursos propios.

La Gobernación del Quindío a través del Plan Departamental de Aguas PAP – PDA, adquirió el compromiso por medio del oficio radicado número D-32562 del 20 de noviembre de 2018 de la elaboración de rediseño de la PTAR Yeguas, igualmente se ha solicitado al PDA apoyo para el rediseño de la PTAR Cajones para la vigencia 2019.

Se solicitó al PAP – PDA, apoyo para el estudio de la solución de vertimientos en la Bocatoma Las Pizarras hacia el Río Roble, la cual se encuentra en estudio actualmente.

FILANDIA:

Elaboración conjunta del POIR, que concluye con el compromiso por parte de la Gobernación del Quindío y de la Alcaldía de Filandia de participar en la reposición de redes de alcantarillado municipal.

La Gobernación del Quindío a través del Plan Departamental de Aguas PAP – PDA adquirió el compromiso por medio del oficio radicado número D-32562 del 20 de noviembre de 2018, de la actualización de los diseños de la PTAR Portachuelo para la vigencia 2019.

La Gobernación del Quindío a través del Plan Departamental de Aguas PAP – PDA adquirió el compromiso por medio del oficio radicado número D-32562 del 20 de noviembre de 2018, del diseño del Colector y sistema de agua residual para el sector Recreo – Román.

GÉNOVA:

Elaboración conjunta del POIR, que concluye con el compromiso por parte de la Gobernación del Quindío y de la Alcaldía de Génova de participar en la reposición de redes de alcantarillado municipal.

El municipio cuenta con el lote para la construcción de la PTAR.



La Gobernación del Quindío a través del Plan Departamental de Aguas PAP – PDA adquirió el compromiso a través del oficio radicado número D-32562 del 20 de noviembre de 2018, del ajuste y actualización de los diseños de las Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR San Juan para la vigencia 2019.

La Gobernación del Quindío a través del Plan Departamental de Aguas PAP – PDA informó a través del oficio con radicado número D-32562 del 20 de noviembre de 2018, que presentó ante el Sistema General de Regalías SGR, con el código radicado BPIN 20181301011286 el proyecto denominado “Construcción Colector San Juan – Río Gris”.

La Gobernación del Quindío a través de la Secretaria de Aguas e Infraestructura – Dirección de Aguas y Saneamiento Básico PDA, adquirió el compromiso a través del oficio radicado número D-32562 del 20 de noviembre de 2018, la reposición de redes de alcantarillado de los siguientes tramos:

Carrera 11 entre calles 26A y 27.

Calle 18 entre carrera 10 y 12.

Calle 18 entre 12 y 13.

LA TEBAIDA:

Elaboración conjunta del POIR, que concluye con el compromiso por parte de la Gobernación del Quindío y de la Alcaldía de la tebaida de participar en la reposición de redes de alcantarillado municipal.

Puesta en marcha de la PTAR La Jaramilla.

Mesas de trabajo con la participación de la Defensoría del Pueblo, que generaron compromisos por parte de la Alcaldía Municipal de financiar obras de redes y por parte del PAP – PDA de financiar estudios del Colector La Tulia y posteriormente las obras de construcción.

MONTENEGRO:

Contrato No. 04 de 2018, cuyo objeto es la reposición y optimización de redes de alcantarillado en diferentes sectores del Barrio Uribe del Municipio de Montenegro, con un total de 310,52 metros lineales construidos y obedeció a una inversión \$654.713.880 realizada con recursos propios.



Contrato No. 06 de 2018, cuyo objeto es la reposición y optimización de redes de alcantarillado entre la carrera 3 con calles 24 y 25 del municipio de Montenegro, con un total de 85 metros lineales construidos y obedeció a una inversión de \$77.159.420 realizada con recursos propios.

Mesas de trabajo con la participación de la Defensoría del Pueblo, que generaron compromisos por parte de la Alcaldía Municipal de financiar obras de redes y comprar el lote para la PTAR, por parte del PAP – PDA de los colectores y posteriormente las obras de construcción.

PIJAO:

Contrato No. 01 de 2018, cuyo objeto es la reposición y optimización de redes de alcantarillado, acueducto y pavimentos en la carrera 5A y 5B entre calles 16 y la Quebrada El Inglés del Municipio de Pijao, con un total de 116.13 metros lineales construidos y obedeció a una inversión de \$348.718.005 gestión realizada a través del Sistema General de Regalías SGR.

Construcción del POIR de manera conjunta, donde el municipio indica que está haciendo gestión para la reposición de redes por medio de recursos de regalías.

La Gobernación del Quindío a través del Plan Departamental de Aguas PAP – PDA adquirió el compromiso a través del oficio radicado número D-32562 del 20 de noviembre de 2018, del ajuste y actualización de los diseños de las Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR Río Lejos para la vigencia 2019.

EPQ S.A. E.S.P., se compromete a realizar los ajustes del proyecto Colector Inglés – Río Lejos.

QUIMBAYA:

Contrato No. 02 de 2018, cuyo objeto es la reposición y optimización de redes de alcantarillado condominal en el Barrio los Cerezos y manejo de aguas lluvias, obedeció a una inversión de \$71.696.827 y se construyeron 98,74 metros lineales, inversión realizada con recursos propios.

Contrato No. 07 de 2018, cuyo objeto es la reposición y optimización de redes de alcantarillado en el Barrio Planvitec con una inversión 77.326.661 y se repuso 57 metros lineales. Inversión realizada con recursos propios.

Mesas de trabajo con la participación de la Defensoría del Pueblo, que generaron compromisos por parte de la Alcaldía Municipal y del PAP – PDA.

SALENTO:

Contrato No. 08 de 2018, cuyo objeto es la reposición y optimización de redes de alcantarillado en las carreras 5A carreras 9 y 10 y calle 10B entre carreras 9 y 10, lo cual obedeció a una inversión de \$23.002.834 y se construyeron 114 metros lineales, inversión realizada a través de convenio.

EPQ S.A. E.S.P., se compromete a realizar los ajustes del proyecto Optimización del Colector La Calzada.

La Gobernación del Quindío a través del Plan Departamental de Aguas PAP – PDA adquirió el compromiso a través del oficio radicado número D-32562 del 20 de noviembre de 2018, del ajuste y actualización de los diseños de las Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR La Calzada.

Objetivo Específico

Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos Ajustado	Municipios con PSMV ajustado y aprobado	100%	100%	100%	100%
	Total de municipios operados				

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

Asimismo, durante el año 2016 se realizó de la mano de la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ y los municipios en los que opera la Entidad, la actualización del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV de acuerdo a la Guía Metodológica emanada del Ministerio y los requisitos de la Resolución 1433 de 2004. Dando cumplimiento a la Resolución 631 del 17 de marzo del año 2015, expedida por el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, que en su Artículo 19 establece la aplicabilidad del Régimen de Transición, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 3930 de 2010. De tal manera, que la autoridad ambiental competente, durante este régimen de transición deberá revisar y ajustar las metas individuales y grupales de acuerdo a lo establecido en el Decreto y la Resolución antes mencionados.

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, EPQ S.A. E.S.P. y la Defensoría del Pueblo, 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 (9) municipios en los cuales EPQ S.A. E.S.P. presta sus servicios, 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 se obtuvo el diagnóstico de puntos de vertimiento actualizado, se procedió al cálculo de áreas aferentes y determinación de las zonas que aún no se encontraban incluidas en los planes existentes, se calcularon las cargas contaminantes y se generó el cálculo para disminución de cargas en el nuevo período de cumplimiento del plan actualizado.

Los nueve (9) Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimiento PSMV actualizados, se encuentran aprobados por la Autoridad Ambiental CRQ y se han realizado los seguimientos respectivos durante la vigencia 2018.

Financiación vía tarifa de los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV

Es preciso tener en cuenta que la figura del Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR, es un componente de la Resolución CRA 688 del 2014 y CRA 735 de 2015, esta figura no existía al momento de elaborar la estructura tarifaria 2005 – 2015, toda vez que, esa estructura fue calculada con la Resolución CRA No. 287 de 2004. En esta estructura se contemplaba un PAI (Plan Anual de Inversiones), en este plan se incorporaron los elementos necesarios para realizar reposición de redes de alcantarillado en regular y mal estado.

El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV para los municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya, fue presentado después del inicio de aplicación de la estructura tarifaria, esto explica por qué las obras de éstos PSMV, no se encontraban incluidas en el mencionado PAI.

Por lo anterior, la mayoría de los PSMV del País, al momento de la ejecución, no contaron con los recursos financieros porque sus fuentes de financiación tanto de municipios como del departamento, fueron inciertas, pues se hicieron sobre promesas de gestión con poca certeza de consecución, de ahí que estos planes no pasaran las auditorias y quedaran obras pendientes de ejecución.



Hay que dejar claro, que algunas obras que se montaron al nuevo esquema tarifario y que llevan tiempo priorizadas, fue porque no se logró su ejecución por falta de recursos, porque los municipios y el Departamento habían comprometido gestión de recursos, más no, financiaciones ciertas.

Con este antecedente, las Corporaciones Autónomas Regionales y para el caso de EPQ S.A. E.S.P., la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ ha sido muy exigente para la elaboración de los nuevos PSMV, exigiendo en esta ocasión que las fuentes de financiación de los proyectos allí incluidos, fueran ciertas, para de esta manera garantizar su ejecución y no se quedaran en solo intenciones.

La CRQ desde el 2017 viene adelantando mesas de trabajo para la elaboración de los PSMV de los distintos municipios, donde el tema más relevante fue la fuente de financiación, pero como a estos espacios de concertación y priorización, los municipios enviaban funcionarios que no tenían poder de decisión o compromiso, se fue aplazando la discusión del tema, hasta llegar la fecha límite de presentación y aprobación de estos PSMV, teniendo Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., que garantizar la financiación de los proyectos que hacen parte del PSMV presentado a la CRQ y teniendo en cuenta que la única fuente cierta de financiación con que cuenta La Prestadora es el ingreso vía tarifa, fue precisamente éste el recurso cierto que tuvo que comprometer para respaldar el PSMV presentado ante la CRQ.

La Junta Directiva de EPQ S.A. E.S.P., previo a la aprobación del estudio de costos y tarifas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) en los servicios de Acueducto y Alcantarillado para los Municipios de Circasia, La Tebaida, Montenegro y Quimbaya, solicitó revisión integral de los proyectos incluidos en el POIR, proceso que se adelantó a través de mesas de trabajo con los equipos técnicos del Plan Departamental de Aguas PDA, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. y delegados de las Alcaldías Municipales, quienes efectuaron el estudio y análisis técnico.

Contando con el concurso del Departamento del Quindío, los municipios y de EPQ S.A. E.S.P., se contó con estudios, diagnósticos, diseños, presupuestos, análisis geotécnicos, topografía y con la priorización de los proyectos según CAPACIDAD HIDRÁULICA, ESTADO FÍSICO y UNIFICACIÓN DE VERTIMIENTOS, igualmente se pudo respaldar en análisis del riesgo de los sistemas, componente por componente, lo que facilitó la priorización de cada proyecto en concertación con las administraciones locales.

4.9.3 PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL “PIGA”

Dando cumplimiento a la Política Ambiental institucional que tiene como objetivo contribuir con el posicionamiento y el fortalecimiento de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.,



desarrollando estrategias internas y externas que favorezcan la preservación, cuidado y mantenimiento de los recursos naturales y el ambiente, en cada uno de los territorios en los que opera, la entidad cuenta con el “PIGA” Plan Institucional de Gestión Ambiental el cual articula armónicamente elementos necesarios para llevar a cabo una gestión dirigida a desarrollar buenas prácticas ambientales, que apunten al mantenimiento y preservación de los recursos naturales.

NORMATIVIDAD:

AGUA:

Decreto ley 2811 de 1.974 / Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables: Agua, aguas superficiales y vertimientos.

Ley 09 de 1.979 Código Sanitario Nacional: dicta las medidas sanitarias.

Ley 373 de 1.997: establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.

Decreto 3102: Reglamenta el artículo 15 de la ley 373 de 1.997 en relación con la implementación de equipos de bajo consumo de agua.

Resolución 150 de 2.001 CRA: Reglamenta los consumos básicos y máximos para usuarios de acueductos.

Resolución 1074 de 1.997 DAMA: Establece los Estándares ambientales en materia de contaminación hídrica.

Decreto 400 de 2.004 DAMA: Aprovechamiento eficiente de los residuos sólidos.

RESIDUOS SOLIDOS:

Decreto 1180 de 2.003: Regula Licencias ambientales y disposición de residuos sólidos.

Resolución 1096 de 2.000 Ministerio de desarrollo: Adopción del reglamento técnico para el sector agua potable y saneamiento básico.

GTC – 24 Y GTC 35 GUIAS TECNICAS DEL ICONTEC: Guía técnica para el reciclaje de residuos de papel y cartón.

ENERGIA:

Ley 697 de 2.001 Ley de desarrollo territorial: Sobre el uso racional y eficiente de la energía.

AIRE:

Decreto 948 de 1.995 Ministerio del medio ambiente: Prevención y control de la contaminación del aire y protección de la calidad del aire.

RUIDO:

Resolución 8321 de 1.983 Ministerio de Salud: Prevención y control de la contaminación del aire y protección de la calidad del aire.

Resolución 627 de 2.006 Ministerio de ambiente vivienda y desarrollo territorial: Norma nacional de emisión de ruido y ruido ambiental.

Objetivo Específico

Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de implementación del Plan Gestión Ambiental	Actividades implementadas del PIGA	100%	100%	116%	116%
	Actividades totales proyectadas del PIGA				

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

El PIGA articula armónicamente los elementos necesarios para llevar a cabo una gestión dirigida a desarrollar buenas prácticas ambientales, que apunten a la conservación del ambiente, cumpliendo de esta manera con la legislación y con el fortalecimiento del desempeño ambiental de la Empresa

Durante la vigencia 2018 se desarrollaron los siguientes programas:

109



Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua: Este programa apuntó a la optimización del uso del recurso hídrico en todas las Oficinas de Empresas Publicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., desarrollando las siguientes actividades:

Se llevaron a cabo campañas educativas y actividades lúdicas de sensibilización para promover el uso eficiente y ahorro del agua.

Revisiones mensuales de llaves, baterías de baños y tuberías.

Programa de Ahorro y Uso Eficiente de la Energía: Este programa consistió en optimizar el uso de energía eléctrica en todas de las Oficina de Empresas Publicas del Quindío. E.P.Q. S.A. E.S.P. implementando las siguientes actividades:

Se llevaron a cabo campañas educativas y 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.

Se realizaron cambios permanentes de luminarias por bombillas ahorradoras de energía.

Se realizó la revisión del aire acondicionado trimestralmente, verificando que el termostato esté a temperatura soportable.

Se Realizó un uso eficiente y racional de la energía.

Programa de Gestión Integral de Residuos: Este programa apuntó 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. EPQ S.A. E.S.P. desarrollando las siguientes actividades:

Se practicaron revisiones anuales que documentaron la operatividad para el control y seguimiento de la gestión de residuos.

Se adecuaron los lugares de almacenamiento temporal de residuos.



Se realizó una actualización anual de los protocolos de seguridad para el manejo de residuos peligrosos.

Programa de Mejoramiento de las Condiciones Ambientales Internas: Este programa apuntó hacia la mejora de las condiciones ambientales internas para los funcionarios y usuarios de todas las Oficinas de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. y se materializó a través de la implementación de las siguientes actividades:

Se llevaron a cabo campañas educativas y actividades de sensibilización, socialización y capacitación para promover la disminución del ruido, y la reducción de la contaminación visual, entre otras.

Se realizó una inspección anual de las instalaciones de la entidad, donde se identificaron y priorizaron las necesidades que afectaron las condiciones ambientales internas y se resolvieron de acuerdo a los recursos con los que se contó.

Se realizaron mediciones anuales de luminosidad y ruido en las instalaciones para verificar el cumplimiento normativo en conjunto con el área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Programa de Extensión de Buenas Prácticas Ambientales: Este programa se enfocó 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 EPQ. S.A. E.S.P., y a los usuarios en general, implementando las siguientes actividades:

Se llevaron a cabo campañas educativas y actividades de sensibilización, socialización y capacitación que incentivaron la toma de conciencia de los funcionarios en torno a las problemáticas ambientales existentes por medio de herramientas tecnológicas, entre otras.

Además de estas actividades mencionadas anteriormente, se ha realizaron las siguientes:

Diseño de piezas publicitarias educativas para la socialización del PIGA.

Diseño de piezas publicitarias para la implementación de acciones educativas de buenas prácticas ambientales.

Presentación y socialización del PIGA a través de diapositivas.

Campañas educativas enfocadas a buenas prácticas ambientales.

Piezas publicitarias utilizadas para la difusión del Plan Institucional de Gestión Ambiental
PIGA:



PIGA
Plan Institucional de Gestión
Ambiental

Campaña de Buenas Prácticas Ambientales:



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE USAR BOLSAS ECOLÓGICAS?

NO USO BOLSAS PLÁSTICAS
10 minutos en tus manos
¡BASTA!

PIGA
Plan Institucional de Gestión Ambiental

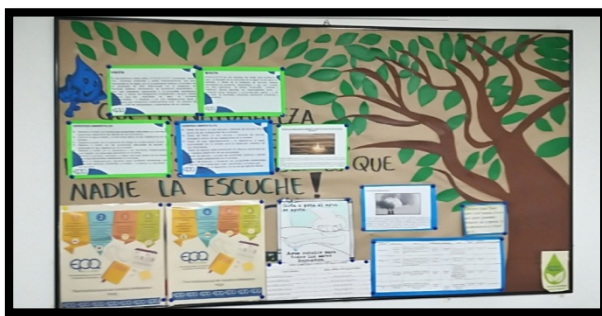
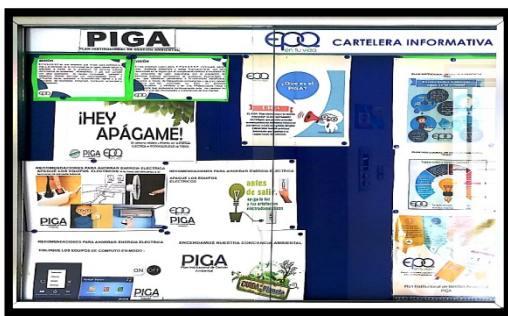
Constituyen una alternativa para proteger el medio ambiente y un medio para evitar el colapso de los rellenos sanitarios y la contaminación de ríos, playas y mares, adicionalmente reduce la contaminación al generar menos residuos, y ahorrar energía y materias primas.

Las bolsas de compras reutilizables son también una alternativa para preservar el medio ambiente. Están hechas con materiales biodegradables y reciclables. Pueden reemplazar, por su capacidad, a unas 4 bolsas de supermercado, pero su duración (unos 2 años) equivalen a 600 bolsas de plástico comunes.

¿Por qué usar bolsa biodegradable?

- AAA - Reduce la contaminación de ríos, playas y calles.
- AAA - Evita que peces, aves y otros animales mueran al ingerirlas.
- AAA - Alarga la vida útil de los rellenos sanitarios.
- AAA - Crea conciencia ambiental en la comunidad.
- AAA - Aporta un importante paso para reducir la contaminación ambiental.

Cartelera Institucional:



4.9.4 PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA “PLEC”

Empresas Publicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. presenta el Plan de Contingencia para los sistemas de acueducto y alcantarillado, de acuerdo a los potenciales escenarios de Riesgos identificados, esta herramienta operativa plantea los protocolos específicos y los procedimientos institucionales activarse para la atención de emergencias, con el fin de tener una capacidad de respuesta instalada y la organización institucional para afrontar las situaciones de emergencia a que haya lugar.

De esta manera Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P., ha iniciado todas las acciones respectivas para el alistamiento preventivo, actualizando y ajustando el Plan de Contingencia con el objetivo de fortalecer los procedimientos de atención en momentos de emergencia sectoriales, asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

PLAN DE CONTINGENCIA PARA LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

El Plan de Contingencia para los sistemas de acueducto y Alcantarillado es una herramienta operativa la cual plantea los potenciales escenarios de Riesgos y establece los protocolos específicos y los procedimientos institucionales activarse para la atención de emergencias, con el fin de tener una capacidad de respuesta instalada y la organización institucional para afrontar las situaciones de emergencia.

PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL SISTEMA DE GAS GLP

El Plan de Emergencia y Contingencia contempla la identificación, valoración y análisis de los escenarios de Riesgos identificados frente a la prestación del servicio público de gas domiciliario, estableciendo los protocolos y procedimientos respectivos para actuar en momentos de emergencia de forma coordinada y oportuna.

Objetivo Específico

Actualización del PLEC (Plan de Emergencia y Contingencia).

NOMBRE DEL INDICADOR	FÒRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de Actualizaciones del PLEC (Plan de Emergencia y Contingencia)	Número de planes Actualizados	100%	100%	100%	100%
	Planes Totales				

Dando cumplimiento a la resolución 154 de 2014, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. cuenta con los respectivos Planes de Contingencia PLEC, para eventos como la temporada seca y

temporada de lluvias, documento de planificación que plantea los procedimientos institucionales, los protocolos y las áreas funcionales a activarse en momentos de emergencia, con el fin de tener una capacidad de respuesta instalada y la organización respectiva para afrontar las situaciones, brindando una respuesta eficaz y oportuna.

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

El PLEC se encuentra actualizado para cada uno de los nueve municipios en donde EPQ S.A E.S.P. presta el servicio de acueducto, alcantarillado y gas. Este Plan se encuentra articulado interinstitucionalmente con los Consejos Municipales de Gestión del Riesgo de Desastres, con el fin de atender oportuna y organizadamente las emergencias que puedan presentarse donde opera la entidad, se resalta además que los Planes desarrollados a la fecha, han sido socializados en los CMGRD a través de los comités de manejo de desastres, como entes articuladores de las funciones operativas para la atención de emergencias en la municipalidad.

4.9.5 PLANOTECA

La Planoteca de Empresas Publicas del Quindío “EPQ” S.A E.S.P, es la unidad de información donde se custodia, administra el fondo documental compuesto por planos de obras realizadas y proyectos que son evaluados por la oficina de Planeación Técnica y Ambiental.

Objetivo Específico

Actualización permanente de la Planoteca Institucional.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
----------------------	---------	-----------------	-----------	--------------------	--------------------

Porcentaje de Proyectos archivados en la Planoteca Institucional	Número de Proyectos Archivados en la Planoteca	100%	100%	100%	100%
	Total de proyectos ejecutados				

Este indicador cuenta con un 100% de cumplimiento, esto por cuanto todos los proyectos elaborados en la vigencia 2018, cuentan con el soporte físico de planos en la planoteca de la empresa. Todos estos soportes físicos hacen parte del archivo institucional de la misma.

4.9.6 DISPONIBILIDADES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Teniendo en cuenta el Decreto 1077 de 2015, la disponibilidad de servicios públicos es el documento mediante el cual la Empresa de Servicios Públicos establece la existencia o no, de capacidad técnica que permita el desarrollo futuro de un proyecto o infraestructura, y es requisito dentro de los procesos de licenciamiento que se realizan ante el Municipio competente. La disponibilidad es una aclaración de la existencia de redes en el sector del predio o proyecto, y no implica aprobación de los servicios para el predio o proyecto.

Objetivo Específico

Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de disponibilidades respondidas	Número de disponibilidades respondidas	100%	100%	100%	100%
	Número disponibilidades solicitadas				

Durante el año 2018 se atendieron setecientas cuarenta y cinco (745) solicitudes de disponibilidad, las cuales fueron respondidas en su totalidad dentro del término establecido por la normatividad vigente. Del total de disponibilidades solicitadas en la vigencia 2018, se otorgaron de manera positiva setecientas cuarenta y cinco (745).

NOMBRE DEL INDICADOR	AÑO	SOLICITADAS	CONTESTADAS	DISPONIBILIDAD ACUEDUCTO	DISPONIBILIDAD ALCANTARILLADO
Porcentaje de Disponibilidades Respondidas	2018	745	745	745	666

4.9.7 CONSESIONES

Son los permisos otorgados por la Autoridad Ambiental, para el caso de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, para obtener el derecho al aprovechamiento de las aguas superficiales para fines de abastecimiento de agua para uso doméstico.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Concesiones dadas por la Autoridad Ambiental CRQ a Empresas Públicas del Quindío EPQ	Número de concesiones aprobadas por parte de la CRQ	100%	100%	81%	81%
	Total de fuentes de captación				

En la actualidad Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., tiene aprobadas a través de Resolución emitida por la Autoridad Ambiental del Departamento, Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ veintiún (21) concesiones de aguas superficiales que equivalen al 81% de cumplimiento del indicador. Es preciso anotar que desde la entidad se han adelantado trámites para cumplir con cada uno de los requisitos expuestos por la Autoridad Ambiental para el mantenimiento de las concesiones de aguas y con ello, actuar en procura de la conservación de los cuerpos de agua en cada uno de los municipios donde opera la red de acueducto.

Con corte a 31 de diciembre de 2018, la empresa contaba con concesiones pendientes de trámite como son:

Pozo el Edén, La Marina y Cantarito de La Tebaida.

Cristalina y Corozal Punto 2 en Salento.

La Ilorona en Circasia.

MUNICIPIO	No.	Fuente Hídrica	CONCESIÓN	ENTIDAD QUE OTORGO LA CONCESIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	VIGENCIA
BUENAVISTA	1	La Picota	Resolución 778	CRQ	26 de mayo de 2016	10 AÑOS
CIRCASIA	2	El Roble	Resolución 2840 Resolución 1279	CRQ	17 de agosto de 2016	10 AÑOS
	3	Águilas	Resolución 2840 Resolución 1280	CRQ	18 de agosto de 2016	10 AÑOS
	4	Cajones	Resolución 2840 Resolución 1281	CRQ	19 de agosto de 2016	10 AÑOS
	5	Bosque	Resolución 2840 Resolución 1282	CRQ	20 de agosto de 2016	10 AÑOS
	6	La Arenosa	Resolución 1792	CRQ	20 de junio de 2018	10 AÑOS
	7	Marina	Resolución 2840 Resolución 1283	CRQ	21 de agosto de 2016	10 AÑOS
FILANDIA	8	Bolillos	Resolución 780	CRQ	26 de mayo de 2016	10 AÑOS
GENOVA	9	Rio Gris	Resolución 779	CRQ	26 de mayo de 2016	10 AÑOS
MONTENEGRO	10	El Roble	Resolución 960	CRQ	22 de junio de 2016	10 AÑOS
	11	La Paloma	Resolución 960	CRQ	22 de junio de 2016	10 AÑOS
	12	La Soledad	Resolución 960	CRQ	22 de junio de 2016	10 AÑOS
	13	Turín	Resolución 960	CRQ	22 de junio de 2016	10 AÑOS
PIJAO	14	Pizarras	Resolución 0630	CRQ	4 de abril de 2014	5 AÑOS
	15	Cascada	Resolución 961	CRQ	22 de junio de 2016	10 AÑOS
QUIMBAYA	16	Buenavista	Resolución 963	CRQ	22 de junio de 2016	10 AÑOS
SALENTO	17	Cruz Gorda	Resolución 2840	CRQ	9 de diciembre de 2015	10 AÑOS
	18	Bolivia	Resolución 2840	CRQ	9 de diciembre de 2015	10 AÑOS
	19	Corozal	Resolución 2840	CRQ	9 de diciembre de 2015	10 AÑOS
LA TEBAIDA	20	Rio Quindío 1	Resolución 1016	CRQ	10 mayo de 2017	10 AÑOS
	21	Rio Quindío 2	Resolución 1016	CRQ	10 mayo de 2017	10 AÑOS

4.9.8 GEOREFERENCIACIÓN DE PROYECTOS

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de proyectos ejecutados y geo referenciados en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	Número de Proyectos ejecutados y Georeferenciados	40%	100%	100%	100%
	Total de proyectos ejecutados				

Se cumplió con la meta esperada de Georeferenciación de los proyectos ejecutados atendiendo las necesidades específicas de cada uno de los municipios en los que opera EPQ S.A. E.S.P.

Durante la vigencia 2018, todos los contratos de obra fueron georeferenciados en el Sistema de Información Geográfica SIG de la Entidad.

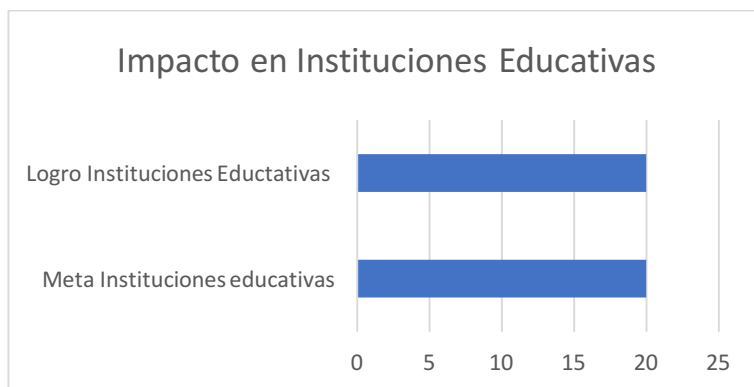
4.9.9 PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA “PUEAA”

El programa de Uso eficiente y ahorro del agua es elaborado por Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P, para un periodo de cinco (5) años, este se encarga de agrupar proyectos y acciones encaminados a la protección técnica y educativa del recurso hídrico. Está basado en el diagnóstico de la oferta hídrica de las fuentes de abastecimiento y la demanda de agua, y contiene las metas anuales de reducción de pérdidas, las campañas educativas a la comunidad, la utilización de aguas superficiales, lluvias y subterráneas, los incentivos y otros aspectos que definan las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales. De tal manera que, el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua fue aprobado a través de Resolución 1404 de 2015, con una periodicidad quinquenal que termina en el 2020, vigencia en la que debe ser aprobado el nuevo plan.

Los seguimientos a este plan se hacen de manera semestral, y se remiten ante la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ para notificar cumplimiento de metas y proyección de acciones encaminadas a la protección del recurso hídrico.

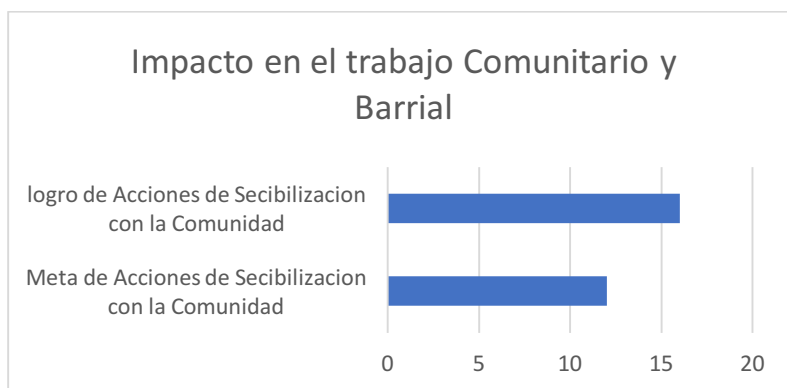
Los indicadores Educativos que mide el PUEAA, son:

Visitas programadas a las instituciones educativas en el año 2018. (Meta:20 Visitas a I.E)



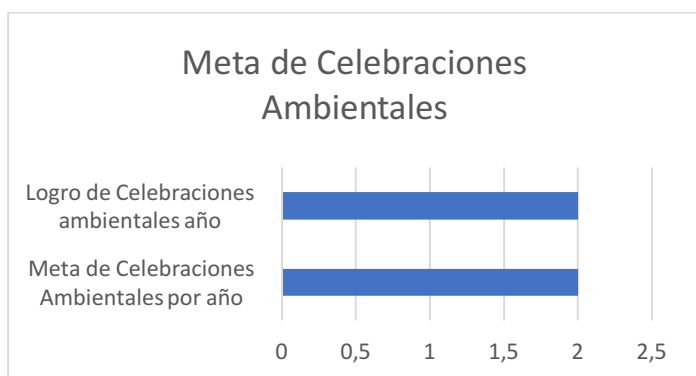
Se cumplió con la meta de visitas y talleres a las instituciones educativas de los municipios en los que opera Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. Se realizaron talleres como “Tú me cuidas, yo te cuido”, “Obra de titeres salvando a gotita de agua” y taller de residuos sólidos para el correcto uso del alcantarillado.

Trabajo social y comunitario en la vigencia 2018. (Meta 12 visitas comunitarias a barrios o sectores específicos)



Estas acciones de sociabilización fueron de carácter comunitario y barrial a través de visitas personalizadas y talleres grupales. Se orienta sobre el correcto uso de la red de acueducto, se realiza asistencia técnica frente al micro medidor y se dan tips para ahorra agua.

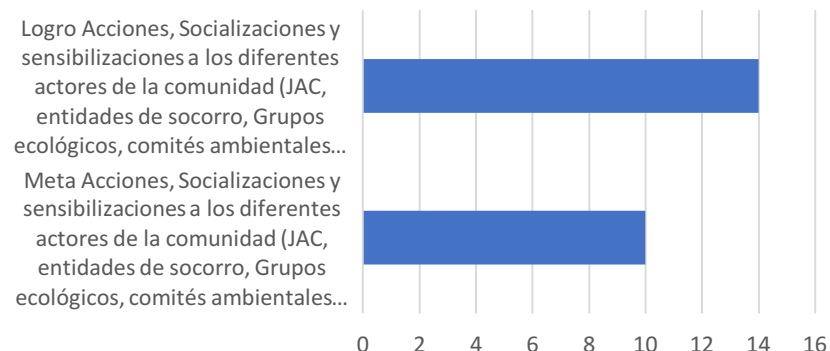
Celebraciones ambientales en las que participo Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P
(Meta: 2 celebraciones anuales)



Se realizaron dos (2) celebraciones anuales correspondientes al día de la tierra y al día del agua, razón de ser de nuestra empresa. En ellas se llevaron a cabo procesos de sensibilización con clientes internos y externos.

Acciones, Socializaciones y sensibilizaciones a los diferentes actores de la comunidad (JAC, entidades de socorro, Grupos ecológicos, comités ambientales estudiantiles, entre otros) (Meta: 10 acciones)

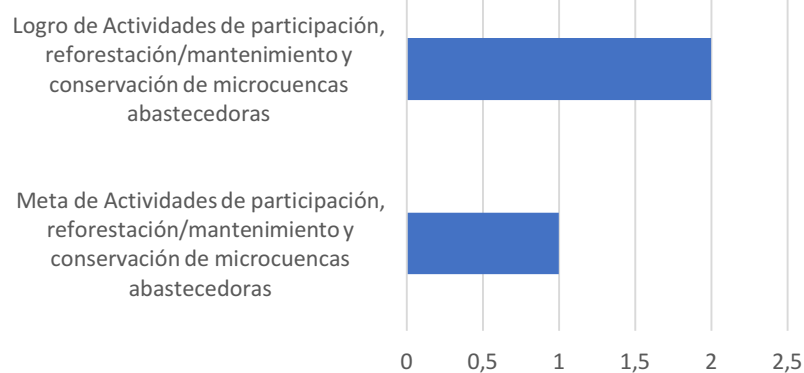
Trabajo con JAC y grupos específicos



Se realizó acercamiento con grupos ecológicos, juntas de acción comunal, comités ambientales institucionales, administraciones municipales y demás grupos de interés que manifiesten compromiso real con el ambiental. La meta de estas capacitaciones fue ampliamente superada, gracias al compromiso ambiental manifiesto en las diferentes comunidades.

Actividades de participación, reforestación/mantenimiento y conservación de microcuencas abastecedoras. (Meta: 1 predio)

Actividades de Reforestación



Se realizaron procesos de reforestación en dos predios, ambos con la ayuda de las administraciones municipales, de Salento y Montenegro. Sin embargo, es importante evidenciar que en un trabajo conjunto con la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, se llevó a cabo un proceso de priorización de predios que por su importancia ambiental deben ser reforestados, actualmente se está trabajando en el tipo de especies con el que deben ser reforestados estos predios.

Objetivo Específico

Seguimiento del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEEA.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Número de seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Seguimientos realizados al PUEEA	2	2	2	100%

El Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEEA, 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 del mismo, tuvo un cumplimiento del 100%.

De igual forma, se le informó a la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, sobre los avances, seguimientos y limitaciones que se presentaron durante la vigencia 2018 para la efectiva ejecución del programa.

Es menester mencionar, que durante el año en mención, se cumplieron los objetivos planteados y se realizaron de manera permanente mesas consultivas con los grupos encargados de la ejecución de las actividades.

4.10 LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DE AGUA

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., cuenta con un laboratorio de ensayo de calidad de agua, donde se realizan los procedimientos de análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano según la normatividad vigente.

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	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la norma vigente.	Documentación implementada	100%	100%	85%	85%
	Documentación requerida				

Una vez realizada la revisión y hecho un diagnóstico de la parte documental del laboratorio con la líder de Calidad de la Empresa, se estableció como una de las metas del Plan de Acción para la vigencia 2018, implementar toda la documentación requerida para el buen funcionamiento de Laboratorio de Ensayo y Calidad de Agua de la Empresa de acuerdo a lo establecido por la norma.

Se realizó la autoevaluación en estándares de calidad, tomando como base la lista de chequeo recomendada en la Resolución 1619 de 2015 del Instituto Nacional de Salud y el INVIMA, cuyo objetivo es establecer los procedimientos para el cumplimiento de los Estándares de Calidad de los Laboratorios de Salud Pública.

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

- El laboratorio hace parte del Organigrama de la entidad con los niveles de autoridad respectivos.
- El laboratorio tiene los procedimientos Técnicos Administrativos y de Gestión del Área de Agua Cruda y Tratada, faltando por implementar estos procedimientos para el Área de Aguas Residuales, lo cual será una de las metas para el próximo año.
- La empresa realizó la vinculación de dos (2) pasantes Técnicas en Análisis de Muestras Químicas en convenio con el SENA, para así garantizar el personal humano necesario para realizar las actividades de seguimiento, control y poder



implementar los procesos, programas y procedimientos requeridos para dar cumplimiento a los requerimientos del Plan de Acción del Laboratorio para este año.

- Se realizó un contrato de prestación de servicios con la Empresa Zeus Consultores, con el objetivo de contar con la asesoría técnica necesaria, para elaborar e Implementar los Estándares de Calidad en Salud Pública.
- Se elaboró el Manual de Calidad del laboratorio de la empresa con la asesoría de la empresa Zeus Consultores y el acompañamiento de la líder de Calidad de la empresa.
- Se creó la política de Calidad del laboratorio coherente con el Plan de Desarrollo de la entidad.
- El laboratorio tiene implementado su Plan de Acción, en el cual evalúa permanente sus indicadores de gestión para verificar que se estén obteniendo los resultados esperados de acuerdo a los objetivos planteados.
- Se implementó y actualizó el inventario de Insumos y Material de laboratorio, para tener así un control más efectivo de los Insumos y materiales empleados en la realización de ensayos.
- Se Implementaron las acciones Preventivas, correctivas y de Mejora, para garantizar el buen funcionamiento técnico, sanitario y ambiental del laboratorio.
- Se creó el plan de contingencia del laboratorio, en el cual se evidencian el flujograma de actividades, procedimientos y responsables para cada caso.
- El laboratorio implementó un procedimiento donde se evidencia el registro y control de la información emitida, donde se garantice la confidencialidad de la información.
- El laboratorio adquirió la versión 23 del Estándar Método, con el objetivo de revisar cada uno de los métodos de ensayo realizados en el laboratorio y así poderlos actualizar de acuerdo a lo exigido en la versión vigente.
- El laboratorio tiene en su archivo físico una carpeta donde se evidencian las fichas técnicas y certificados de los análisis empleados, material de referencia certificado.
- Se implementaron las cartas control para algunos de los métodos realizados en el laboratorio como son (Alcalinidad, Dureza, Cloruros, Cloro Residual y Sulfatos), está pendiente implementar las cartas control para los procedimientos de Espectrofotometría.
- Se participó en el Programa Interlaboratorios PICCAP, obteniendo resultados satisfactorios en todos los métodos evaluados en las tres evaluaciones realizadas este año, lo que demuestra que se viene realizando un buen trabajo de medición en los métodos de ensayo del laboratorio.
- En el laboratorio se creó el área administrativa, la cual cuenta con los canales de comunicación necesarios para la elaboración y emisión de informes de resultados, así como para responder a las peticiones realizadas por los clientes internos y externos de la empresa.

- El laboratorio tiene estandarizado el reporte de resultados y en sus registros se evidencia los responsables de la emisión de resultados.
- Se creó un listado maestro con todos los formatos de registro para un mejor control de la documentación implementada.

Objetivo Específico

Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Requerimientos Realizados	50%	90%%	85%	94,4%
	Requerimientos Programados				

De acuerdo al Plan de Mejora del Laboratorio correspondiente a las vigencias 2017 y 2018, se ejecutaron obras por un valor superior a los 130 millones de pesos, con los cuales se realizaron las adecuaciones necesarias en la planta física de laboratorio para dar cumplimiento a lo exigido por la norma vigente y se realizó una inversión superior a los 195 millones de pesos, para la compra de equipos con el ánimo de mejorar los métodos de análisis de las aguas crudas, tratadas y residuales en los municipios donde la empresa presta el servicio, generando así resultados más confiables de las medidas de seguimiento y control por parte de la empresa.

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

- Remodelación de la planta física del laboratorio, cumpliendo con las especificaciones de la norma vigente, distribuida por secciones o áreas de acuerdo a las actividades misionales, debidamente separadas para evitar cualquier tipo de contaminación cruzada.
- Se creó el área específica de pesaje, para garantizar el óptimo funcionamiento de la balanza.
- Se implementó el control de las condiciones ambientales en el área de pesaje y se lleva su registro diario.
- Se implementó la iluminación adecuada para cada una de las áreas del laboratorio, según lo requerido por los procedimientos.

- Se implementaron todas las tomas de agua necesarias, con sus respectivas pocetas para el Área de gua cruda y tratada, lo cual facilita la limpieza y desinfección de los materiales y las áreas de trabajo; falta por implementar una toma de agua en el laboratorio de agua residual con su respectiva poceta y desagüe, se dejara como un requerimiento a cumplir en el plan de acción del próximo año.
- Se construyeron áreas para el lavado de material, separadas la del área microbiológica de la fisicoquímica, para evitar así la contaminación cruzada.
- Se implementó el área para la conservación de las muestras, la cual cuenta con varios refrigeradores para garantizar las temperaturas óptimas para su preservación y se lleva un registro diario de las temperaturas de refrigeración.
- Se construyó un área para el almacenamiento de insumos y reactivos el cual cuenta con sus respectivas estanterías, las cuales fueron pintadas, aseguradas a las paredes, además se acondicionaron para evitar la caída de los reactivos por algún movimiento brusco o sismo; para la próxima vigencia la meta es poder adquirir los muebles de almacenamiento que cumplan con las condiciones técnicas de acuerdo a la norma vigente, así como el sistema de ventilación requerido para la extracción de los gases que se acumulen en el área.
- Se implementó el área de Archivo, la cual cuenta con un armario y sus respectivas divisiones para poder guardar allí todo el archivo físico del laboratorio.
- El laboratorio cuenta con un equipo de computo para el almacenamiento de la información electrónica producida en el trabajo diario y en el procesamiento de informes, para el próximo año la meta es poder contar con un nuevo equipo, con mayor capacidad almacenamiento y mayor velocidad de procesamiento de datos, además de un equipo de impresión, para poder así imprimir todos los formatos de registro que se requieren para el buen funcionamiento de las diferentes actividades del laboratorio.
- El laboratorio cuenta con suministro continuo de energía eléctrica y agua para poder cumplir con sus funciones diarias.
- El laboratorio cuenta con los equipos para garantizar las actividades misionales de vigilancia y control sanitario, pero para el próximo año la idea es comprar otros equipos para optimizar el cumplimiento de dichas actividades, buscando así la mejora continua en los métodos de ensayo del laboratorio.
- El laboratorio cuenta con las hojas de los equipos, debidamente documentadas con datos de identificación, referencia e historial de las operaciones de confirmación metrológica.
- El laboratorio cuenta con los manuales de operación de los equipos, señalando las precauciones a tener en cuenta.
- El laboratorio cuenta con área con acceso a internet para comunicación con clientes internos y externos de la empresa, así como celular corporativo con un plan de

minutos para poder comunicarse de forma inmediata con temas relacionados a la empresa.

- El laboratorio cuenta con copia de seguridad de la información generada y además determina los niveles de acceso de acuerdo al personal que maneja dicha información.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FOÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del programa realizado en competencias laborales	Actividades Realizados	50%	75%	50%	66,6%
	Actividades Programados				

Este indicador solo logró un cumplimiento del 50%, debido a que no se alcanzó a desarrollar el Programa de Capacitaciones planteado para la vigencia 2018.

Por esta razón, para el año 2019 se tendrán en cuenta todos los requerimientos establecidos en la lista de verificación de la Resolución 1619 de 2015 en el área de Talento Humano, al momento de establecer el Plan de Capacitaciones del Área de Laboratorio de Ensayo de Calidad del Agua.

En la vigencia 2018 se lograron realizar las siguientes capacitaciones con el personal de Laboratorio:

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

Objetivo Específico

Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Actividades realizadas	100%	100%	99%	99%
	Actividades programadas				

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

La empresa para el programa de muestreo cuenta con:

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

Frecuencia de monitoreo de la calidad de agua de EPQ S.A. E.S.P.

De acuerdo a la Resolución 2115 de 2007, tanto la frecuencia como el número de muestreos, depende de la población atendida. En la siguiente tabla se relaciona la cantidad y frecuencia de toma de muestras realizadas por el Laboratorio de Ensayo y Calidad de Agua de Empresas Publicas del Quindío EPQ S.A (E.S.P).

MUNICIPIO	FRECUENCIA DE TOMA DE MUESTRAS	FISICOQUIMICAS	MICROBIOLÓGICAS	TOTAL DE MUESTRAS MENSUALES	PUNTOS DE MUESTREO AUTORIDAD SANOTARIA
Buenavista	Semanal	2	2	20	4
Circasia	Semanal	8	8	64	8



Filandia	Semanal	2	2	20	6
Génova	Semanal	2	2	20	5
La Tebaida	Semanal	8	8	64	8
Montenegro	Semanal	8	8	64	10
Pijao	Semanal	2	2	20	5
Quimbaya	Semanal	8	8	64	8
Salento	Semanal	2	2	20	5

Frecuencia Monitoreo Agua Cruda

MUNICIPIO	FRECUENCIA DE TOMA DE MUESTRAS	FISICOQUIMICAS	MICROBIOLÓGICAS	TOTAL DE MUESTRAS MENSUALES
Buenavista	Mensual	1	1	2
Circasia	Mensual	2	2	4
Filandia	Mensual	1	1	2
Génova	Mensual	1	1	2
La Tebaida	Mensual	3	3	6
Montenegro	mensual	2	2	4
Pijao	mensual	1	1	2
Quimbaya	mensual	1	1	2
Salento	mensual	2	2	4

- Sitios de Puntos de Muestreo**

Los puntos de muestreo son estructuras adaptadas para la realización de la toma de muestras que permite el control y vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución, los cuales son ubicados de manera concertada con la autoridad sanitaria, que para este caso es la Secretaria de Salud Departamental SSD. La cantidad de puntos de muestreo está sujeta a la población atendida, de acuerdo con la Resolución 811 de 2008

A continuación se muestra la ubicación de los puntos de muestreo en cada municipio operados por Empresas Publicas del Quindío EPA S.A. E.S.P.

CIRCASIA

PUNTO	DIRECCION
1	Cra 5 cll 6 -7 COLEGIO FRANCISCO LONDOÑO (SECTOR SUR INTERMEDIO)
2	Junto a la planta de tratamiento
3	Cra 12 cll 5 – 6 COLEGIO SAN JOSE (SECTOR ORIENTE INTERMEDIO)
4	Cra 16 cll 5 – 6 HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL (SECTOR ORIENTE INICIAL)
5	CONTROL COOTRACIR (SECTOR OCCIDENTE FINAL)
6	CONDOMINIO ABEDULES (SECTOR FINAL VIA ARMENIA)
7	Cra 15 diagonal 12 frente de la Casa Museo # 12 – 59 (SALIDA)
8	BARRIO/ ALTO DE LA CRUZ Cra 14 cll 13

MONTENEGRO

PUNTO	DIRECCION
1	Cra 5 cll 11 BOMBEROS (SECTOR NORTE. VIA A CIRCASIA)
2	Cll 10 cra 11 COLEGIO FRANCISCO JOSE DE CALDAS (SECTOR ORIENTE INTERMEDIO)
3	Cra 3 cll 22 – 23 BOMBEROS SECTOR OCCIDENTE INTERMEDIO)
4	HOSPITAL SAN VICENTE (SECTOR SUR)
5	BARRIO CIUDADELA. COLEGIO GORETTI (SECTOR OCCIDENTE)
6	BARRIO ALDEA SUIZA MZ 9 CASA 65 (FRENTE A LA IGLESIA)
7	ALCALDIA MUNICIPAL (FRENTE A LA IGLESIA)
8	Cra 4 cll 5 CASA DEL MENOR (FRENTE AL # 5 - 09)
9	PUEBLO TAPAO. BOMBEROS (SECTOR OCCIDENTE FINAL. VIA A LA TEBADA)
10	PUEBLO TAPAO. CENTRO DOCENTE ANTONIO NARIÑO (VIA 11 CASAS)

QUIMBAYA

PUNTO	DIRECCION
1	Cra 6 # 6 -08 HOSPITALITO (SECTOR ORIENTE INICIAL)
2	URBANIZACION AGUA LINDA MZ 8 CASA 3 (SECTOR NORTE INTERMEDIO)
3	Cra 9 cll 15 – 16 COLEGIO POLICARPA (SECTOR CENTRO INTERMEDIO)

4	BARRIO CLEMENTINA. CASETA COMUNAL (SECTOR OCCIDENTE INTERMEDIO)
5	ESCUELA SIMON BOLIVAR VIA MONTENEGRO
6	UNA CUADRA MAS ABAJO DE LA ALCALDIA
7	ESTADIO JAMES BRITO PELAEZ (VIA ALCALA)
8	PANACA. PORTERIA (VEREDA KERMAN)

LA TEBAIDA

PUNTO	DIRECCION
1	Cra 5 cll 10 – 11 CENTRO EDUCATIVO (SECTOR NORTE INTERMEDIO)
2	Cra 4 cll 14 BARRIO LA ESTACION (SECTOR OCCIDENTE INTERMEDIO)
3	Cll 15 Cra 7 -8 INSTITUTO LA TEBAIDA (SECTOR OCCIDENTE FINAL)
4	Cra 9 cll 11 – 12 INSTITUTO SANTA TERESITA (SECTOR CENTRO INTEREMDIO)
5	COLEGIO DEL BARRIO CANTARITO
6	LABORATORIO ESAQUIN
7	ZONA FRANCA
8	CASA DE TALLERES NUEVO AMANECER

SALENTO

PUNTO	DIRECCION
1	Cra 3 cll 4 -5 COLEGIO LICEO QUINDIO (SECTOR NORTE INTERMEDIO)
2	Cra 4 cll 1 -2 (SECTOR ORIENTE INICIAL)
3	URBANIZACION FRAILEJONES. APUESTAS OCHOA (SECTOR SUR INTERMEDIO)
4	Cra 3 # 12 – 51 (SECTOR OCCIDENTE FINAL)
5	Cra 8 cll 5 BARRIO QUINTA DE BARCENALES

FILANDIA

PUNTO	DIRECCION
1	Cra 5 ESTACION DE SERVICIOS LA PAZ (SECTOR NORTE INICIAL)
2	cll 6 Cra 6 -18 OFICINA ESAQUIN (SECTOR CENTRO INTEREMDIO)
3	cll 6 Cra 2 -3 HOGAR ICBF SIMON BOLIVAR (SECTOR NORTE ORIENTE)

4	Cra 5 cll 1 – 2 HOGAR DEL ANCIANO SAGRADO CORAZON (SECTOR SUR FINAL)
5	Cra 4 cll 7e CEMENTERIO (SECTOR SUR FINAL)
6	CONDOMINIO LUSITANIA (CERCA A LA PLANTA DE TRATAMIENTO)

BUENAVISTA

PUNTO	DIRECCION
1	Cra 2 # 1 – 29 (SECTOR NORTE INICIAL) SALIDA A PIJAO
2	cil 3 Cra 3 – 4 PARQUE CAFETERO (SECTOR CENTRO)
3	cil 3 Cra 9 CEMENTERIO (SECTOR FINAL)
4	Cra 5 cil 6 CASETA COMUNAL (BARRIO OBRERO)

GÉNOVA

PUNTO	DIRECCION
1	Cra 12 cil 32 POLIDEPORTIVO. INSTITUTO GENOVA (SECTOR NORTE INICIAL)
2	Cra 12 cil 26 BOMBEROS (SECTOR CENTRO INTERMEDIO)
3	HOSPITAL
4	COLEGIO JOSE ANTONIO GALAN. VEREDA RIO ROJO (SECTOR SUR FINAL)
5	Cra 4 cil 29 BARRIO 20 DE JULIO (SECTOR SUR INICIAL)

PIJAO

PUNTO	DIRECCION
1	Cra 5 cil 10 COLEGIO SANTA TERESITA (SECTOR CENTRO INICIAL)
2	cil 7 AV. CASUARINAS ESTACION DE SERVICIOS
3	Cra 2 cil 11 CASA DE LOS ABUELOS
4	Cra 5 cil 16 – 15 INSTITUTO PIJAO (SECTOR SUR INTERMEDIO)
5	BARRIO VILLA JARDIN MZ 1 CASA 2 (SECTOR FINAL)

- **Muestreo Concertado**

El objetivo del muestreo concertado es realizar de manera conjunta con la autoridad sanitaria, la toma de muestras en los puntos de muestreo ubicados en los diferentes municipios; esto permite demostrar por parte de la empresa, que se están cumpliendo con las normas específicas por la legislación para el tratamiento de agua para consumo humano.

El cronograma del muestreo concertado es realizado con anterioridad por la autoridad sanitaria en el cual se disponen el día, hora y los puntos de muestreo en cada municipio.

- **Toma de Muestras**

El Laboratorio de Ensayo y Calidad de Agua de Empresas Publicas del Quindío EPQ S.A (E.S.P), cuenta con el personal técnico capacitado, vehículo dotado con los equipos necesarios para garantizar la toma de muestras, realización de análisis en sitio, preservación y transporte de las muestras, garantizando la cadena de custodia de las mismas desde los diferentes municipios hasta su recepción, registro en las instalaciones donde opera el laboratorio de la empresa.

Objetivo Específico

Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Procedimientos Implementados	50%	75%	56%	74,6%
	Procedimientos Requeridos				

El cumplimiento de este indicador se logró en un 56 %, debido al Gracias al cumplimiento e implementación de los siguientes requerimientos:

- El laboratorio cuenta con su Manual de Bioseguridad aprobado y se encuentra listo para su implementación.
- El personal usa los elementos de seguridad necesarios para el manejo de agentes Químicos y Microbiológicos.
- El laboratorio cuenta con cabinas de bioseguridad para el manejo y procesamiento de muestras.
- El laboratorio cuenta con el Plan de Gestión Integral y Manejo de Residuos ajustado al grado de complejidad y norma vigente.

- El laboratorio cumple con las especificaciones técnicas de los recipientes para la recolección de los residuos sólidos.
- El Laboratorio cuenta con un cuarto de acopio para el almacenamiento de residuos exigido por la normatividad vigente.
- Las instalaciones del laboratorio dispone de duchas, lavamanos y lavajos con fácil acceso y manejo para el personal del laboratorio.
- El laboratorio cuenta con medios de protección contra incendios, extintores vigentes y apropiados con el nivel del riesgo del área.

4.11 GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A E.S.P, busca el aseguramiento de la calidad en la prestación de sus servicios, cumpliendo a su vez con el Sistema de Desarrollo Administrativo, y los estándares de calidad de la Norma Técnica Colombiana en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, que promueven en conjunto, fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, con el fin de aumentar la efectividad de la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios, para producir resultados que satisfagan los intereses ciudadanos y en tal sentido lograr que EPQ S.A E.S.P cumpla con altos estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas en el departamento del Quindío y zona de influencia.

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	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Nivel de apropiación del SGC	Servidores públicos certificados	70%	50%	59%	116%
	Servidores públicos requeridos por proceso				

La norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 pasó a ser parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. La calidad, como marco en el cual se deben gestionar las entidades y aplica a Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., y pasó a ser una condición permanente y característica esencial del actuar institucional.

Por lo anterior, es preciso anotar que la calidad estuvo presente a través de atributos que fueron evidenciables en cada una de las dimensiones de MIPG, y fueron aplicados de acuerdo al objetivo de la Entidad y de cada una de las Subgerencias.

El nivel de apropiación del Sistema de Gestión de Calidad SGC en la Entidad, a diciembre de 2018 fue de un 59%, dado cumplimiento a la meta pactada para la vigencia, y procurando así la continuidad a la implementación de las herramientas de MIPG.

Objetivo Específico

Ejecutar las Etapas de la Planeación Estratégica de Calidad.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Planes aprobados por Comité de Gerencia	40%	100%	100%	100%
	Planes programados para ajuste)				

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

La Entidad ha estado actualizando los Planes Institucionales y Estratégicos de Acuerdo a lo establecido en el numeral 2.2.22.3.14 de Artículo 1 del Decreto 612 de 2018, en el marco del Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Objetivo Específico

Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de procesos ajustados	Procesos ajustados	50%	100%	24%	24%
	Total de procesos				

Referente a la presente operación, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se concentra en las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados y en generar los impactos deseados, esto es, la gestión y el desempeño institucional.

MIPG tiene una mirada multidimensional de la gestión, lo que significa que la operación de MIPG se desarrolla a través de la puesta en marcha de unas dimensiones que toman como referencia el conocido y clásico ciclo de gestión PHVA Planear – Hacer – Verificar – Actuar y, adicionalmente, incluyen elementos propios de la gestión pública como son todos los referentes a la relación entre el Estado Colombiano y los ciudadanos.

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

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

Por lo cual Empresas Publicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., se encuentra en el proceso de actualización y ajuste de los procesos, de cada una de las Subgerencias, y para esto es necesario la adopción de la cultura de calidad con compromiso, responsabilidad y sentido de pertenencia por cada uno de los Funcionarios de la Entidad, con el fin de lograr el 100% de cumplimiento de la meta establecida en la próxima vigencia

Objetivo Específico

Porcentaje de Conformidad del Servicio.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2018	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	80%	90%		
	Total usuarios periodo.				

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

A la fecha de rendición del informe no se cuenta con la información de análisis de las PQRs tramitadas ante la Entidad, debido a que no hay disponibilidad de personal para consolidación y procesamiento de información. El personal del proceso se ha orientado al trámite y respuesta oportuna de las PQR, las cuales presentaron para el periodo Julio - Septiembre, en consolidado para la Entidad incrementos cercanos al 3000%. El incremento sin precedentes en las PQRs, durante este periodo, se encuentra asociado fundamentalmente al aumento tarifario que se presentó en los municipios de más de 5000 suscriptores (Montenegro, Circasia, La Tebaida, Quimbaya), y que generó el mayor impacto a partir de la facturación emitida en el mes de Julio de 2018.

5 SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

5.1. PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (PAP)

Conforma la planeación y ejecución organizada de las acciones que se llevan a cabo en las diferentes plantas de tratamiento de agua potable para realizar y controlar los procesos de potabilización que permitan cumplir con los estándares de calidad de agua para consumo humano, en los municipios de Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento.

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 IRCA.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2017	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Calidad del agua (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias	100%	96%	91%	94,7%
	Total de muestras				

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

- **Promedio IRCA vigencia 2018:**

MUNICIPIO	PROMEDIO IRCA 2018
Buenavista	0,49
Circasia	0,67
Filandia	0,86
Génova	2,50
La Tebaida	1,51
Montenegro	1,01
Pijao	2,81
Quimbaya	0,94
Salento	2,13

En la siguiente tabla se observan los porcentajes del IRCA y las acciones a seguir de acuerdo a los niveles de riesgo:

Clasificación IRCA (%)	Nivel de Riesgo	Acciones a Seguir
0 – 5	Sin Riesgo	Agua apta para consumo humano , cumple con todos los valores máximos aceptables de las características fisicoquímicas y microbiológicas relacionadas en la Resolución 2115.
5,1 – 14	Bajo	El agua cumple con casi todos los valores máximos aceptables de las características fisicoquímicas y microbiológicas relacionadas en la resolución permitiendo que el agua sea apta para consumo humano. Susceptible de mejoramiento
14,1 - 35	Medio	Agua no apta para consumo humano . Por sobrepasar los valores máximos

		aceptables de las características fisicoquímicas y microbiológicas relacionadas en la resolución y que causan un riesgo considerable para la salud humana. El cual es susceptible de disminuir con una gestión directa de la persona prestadora del servicio público de acueducto
35,1 – 80	Alto	Calificación del agua como no apta para consumo humano ., Por sobrepasar los valores máximos aceptables de las características fisicoquímicas y microbiológicas relacionadas en la resolución y causan un alto riesgo para la salud humana. Requiere gestión directa de vigilancia máxima, específica y detallada por parte de la autoridad sanitaria, ambiental y de control.
80,1 - 100	INVIABLE SANITARIAMENTE	Calificación del agua como no apta para consumo humano , por sobrepasar los valores máximos aceptables de las características fisicoquímicas y microbiológicas relacionadas en la resolución y causan un alto riesgo para la salud humana. Requiere gestión directa de vigilancia máxima, específica y detallada por parte de la autoridad sanitaria, ambiental y de control.

Los resultados obtenidos en la vigencia 2018 se encuentran dentro de los rangos de 0 – 5 % **SIN RIESGO, Agua Apta para Consumo Humano**, cumpliendo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Protección Social, Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial; lo que refleja que los tratamientos realizados para la potabilización del agua por parte Empresas Publicas del Quindío son efectivos.

Objetivo Específico

Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
% pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	M3 agua de agua a la entrada - M3 de agua a la salida	7%	6%	17%	0%
	M3 agua a la entrada				

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea)	Equipos calibrados	100%	100%	56%	56%
	Total de Equipos				

Se contrató la calibración de sistemas en línea de Génova, Quimbaya, Filandia, Circasia y La Tebaida, están evaluadas y se cotizaron las calibraciones y suministros de reactivos y fungibles. Se contrató la reparación y mantenimiento de equipos de bombeo. Con el personal de la empresa se realizó mantenimiento a dosificadores de coagulante y cloro y a los equipos de bombeo existentes en la empresa y se atendieron más de 70 casos de mantenimiento correctivo.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad de producción de agua potable	Número de horas de prestación del servicio	99%	99%	89,7%	90,6%
	Número de horas totales del mes				

Las plantas de potabilización del agua funcionan de manera continua durante 24 horas los 7 días de la semana, las causas de parada están relacionadas con mantenimiento de las unidades, lavado de filtros, y muy eventualmente con daños en infraestructura y presentación de muy altas turbiedades del agua cruda.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
----------------------	---------	--------------------	--------------	-----------------------	-----------------------

Porcentaje de macromedidores Instalados	Total de macromedidores instalados	100%	100%	46%	46%
	Total macromedidores requeridos				

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

Objetivo Específico

Número de reclamos Operativos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas	Número de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas	100%	100%	0%	0%
	Número total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo				

Es preciso anotar que faltan por optimizar las plantas de Buenavista, Pijao y Montenegro, no se alcanzó el cumplimiento del indicador, dado que durante la vigencia 2018 no se optimizaron Plantas Tratamiento ni Estaciones de Bombeo de la Entidad.

5.2. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES DE DISTRIBUCIÓN (ACUEDUCTO)

Constituye la planeación y ejecución organizada de las acciones que se llevan a cabo en las diferentes Plantas de Tratamiento de Agua Potable PTAP de los siguientes municipios: Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento.

Tiene como finalidad distribuir agua potable a los usuarios de los nueve municipios que opera Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. a través de las redes matrices de acueducto con altos estándares de calidad, cantidad y continuidad, asegurando una eficiente prestación del servicio.

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	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura de Acueducto	Total de suscriptores del servicio de acueducto	100%	100%	100%	108%
	Número de viviendas urbanas				

Este indicador relaciona el número total de suscriptores del servicio frente al número de viviendas urbanas existentes, en este caso durante el año 2018 la medición a diciembre del número de suscriptores fue suministrado por la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, la cual corresponde a 38.828 suscriptores frente al número de viviendas registradas que asciende a la suma de 38.828.

Así las cosas, se obtiene el siguiente resultado: $38.828 / 35.816 = 108.41\%$, este indicador relaciona un cumplimiento total del 108%.

Objetivo Específico

Reducir el Índice de Riesgo de Calidad del Agua IRCA.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Calidad de Acueducto (%IRCA)	No. Muestras satisfactorias	85%	96%	92%	95,8%
	Total de muestras				

Se logró el cumplimiento de la meta en un 92% en promedio como resultado de las siguientes acciones: fortalecimiento de conocimientos de los operarios, acompañamiento a los operarios en ensayos de tratabilidad, suministro oportuno de insumos para el tratamiento del agua, atención de fallas en equipos electromecánicos, coordinación con laboratorio de análisis y ensayo para identificar fallas y corregirlas en tiempo real.

- **Promedio IRCA vigencia 2018:**

MUNICIPIO	PROMEDIO IRCA 2018
Buenavista	0,49
Circasia	0,67
Filandia	0,86
Génova	2,50
La Tebaida	1,51
Montenegro	1,01
Pijao	2,81
Quimbaya	0,94
Salento	2,13

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad de Servicio de acueducto	Promedio de horas de prestación del servicio	100%	99%	99%	100%
	24				

A pesar que se presentaron algunos cortes del servicio en algunos municipios estos, no fueron relevantes por lo que no superaron las metas establecidas. Así las cosas, se está cumpliendo el indicador alcanzando una calificación del 99%.

Objetivo Específico

Reducir el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de pérdidas por suscriptor facturado	M3 de agua perdidos	75	99	36%	37%
	Número total de suscriptores				

Para esta medición se toman los datos suministrados por la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente y los metros cúbicos producidos en plantas, la eficacia está por debajo de lo establecido, esto debido a la presencia de conexiones fraudulentas, usuarios no legalizados y daños presentados en las redes por conexiones erradas.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2017	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración	Número de actividades realizadas	100%	75%	7%	9,3%
	Número de actividades programadas				

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

Objetivo Específico

Reducir el número de reclamos operativos de Acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación operativos de acueducto	Número de actividades realizadas	0,6%	0,5%	0,18%	100%
	Número de actividades programadas				

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

Objetivo Específico

Realizar el mantenimiento de redes acueducto.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Número de reparaciones realizadas	100%	100%	37%	37%
	Número de daños reportados				

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2017	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	100%	100%	37%	37%
	Total de ML de reposición de redes proyectado				

En el último trimestre de la vigencia 2018 se instalaron 59 metros lineales de tubería, tal y como se relaciona a continuación:

NO. CONTRATO	OBJETO	ML REDES EJECUTADAS
05 de 2018	Optimización red de acueducto en la carrera 8 entre calles 5 y 6 en el municipio de Quimbaya y optimización red de alcantarillado en la calle 14 entre carreras 5 y 4C en el municipio de La Tebaida, Departamento del Quindío.	59 ML

5.10 RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

Garantiza la prestación del servicio público de alcantarillado, en concordancia con las políticas y directrices fijadas por la empresa, trabajando de manera articulada desde la medición de caudales a la entrada de la planta de tratamiento, hasta la disposición de aguas con un alto índice de remoción de material contaminante, su objeto es remover los contaminantes físicos, químicos y biológicos presentes en el agua afluente del uso humano.

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	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura de Alcantarillado	No de Suscriptores de Alcantarillado	97,5%	99,5%	102%	102,5%
	No total de viviendas urbanas				

Este indicador relaciona el número total de suscriptores del servicio frente al número de domicilios existentes, en este caso durante el año 2018, la medición a diciembre del número de suscriptores fue suministrado para la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, el cual corresponde a 36.439 suscriptores frente al número de viviendas 35.816.

Obteniendo la siguiente relación $36.439 / 35.816 = 101.74\%$, este indicador se encuentra por encima de la meta establecida para la vigencia 2018, en un porcentaje de 2.24%.

Objetivo Específico

Reducir la brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACi) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALi)	2,5%	2%	0%	0%

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	100%	100%	222.08%	222%
	Total de ML de reposición de redes proyectado				

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

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

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

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de avance en la Construcción de colectores	ML de colectores construidos	100%	100%	112%	112%
	Total de ML de colectores proyectados				

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

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	60%	65%	6%	9,2%
	Número Total de vertimiento				

Empresas Publicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. cuenta con PSMV aprobados de los nueve (9) municipios en los cuales opera, dichos planes fueron aprobados mediante Resolución y fueron modificadas y aprobadas durante la vigencia 2018.

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

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN 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 Buenavista	Números parámetros cumplidos Buenavista	100%	100%	67%	67%
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista				

Con el fin de mantener la PTAR en las condiciones de cumplimiento establecidos en la Resolución 631 de 2015, se debe realizar mantenimiento continuo a las estructuras de la PTAR, sin embargo se han presentado dificultades con el personal de apoyo a dicha laboral, el cual ha sido solicitado en reiteradas oportunidades.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN 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	100%	100%	83%	83%
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Salento				

La Planta de Tratamiento del municipio de Salento, se encuentra en un mantenimiento total que permita la extracción total de los lodos de los reactores y hasta tanto dicha labor no culmine no se podrá tener el cumplimiento de la Resolución 631 de 2015.

Es preciso anotar que para la vigencia 2019 se tiene priorizada dicha labor.

Objetivo Especifico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
----------------------	---------	-----------------	-----------	--------------------	--------------------

Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el municipio de La Tebaida	Números parámetros cumplidos La Tebaida	100%	100%	33%	33%
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida				

La Planta de Tratamiento del municipio de La Tebaida, fue objeto de optimización y desde su puesta en funcionamiento se inició un monitoreo constante que permita la puesta en marcha de dicho sistema, se tienen proyectadas labores adicionales para alcanzar el objetivo propuesto que se pondrán en marcha en la vigencia 2019, con lo que se espera que al culminar esta ya esté funcionando en condiciones óptimas.

Objetivo Específico

Numero de Reclamos Operativos.

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación operativos de alcantarillado	Número de reclamaciones operativos	1,2%	1,5%	1,9%	126%
	Número total de suscriptores				

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

6. SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS

Subgerencia encargada de direccionar las etapas de construcción, habilitación, rehabilitación o reposición del servicio, actividades que se desarrollan bajo condiciones controladas, reduciendo al máximo los riesgos laborales. El proceso inicia con la solicitud de llenado de los tanques al proveedor, la comercialización del servicio para la construcción de nuevas redes, la fidelización de nuevos usuarios; y termina con la medición de consumos que se realiza mediante la toma de lecturas al usuario de manera programada.

Así mismo el proceso de Gas, se encarga de adelantar actividades relacionadas con nuevas unidades de negocio, para el fortalecimiento de la gestión empresarial.

6.1 ALMACENAMIENTO

Tiene como finalidad 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 empresa.

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	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los últimos meses	5	7	6,31	90%
	Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques				

Durante el año 2018, se realizaron dos (2) tanqueos en promedio al mes durante el último trimestre, logrando un ciclo de llenado de aproximadamente seis (6) veces la capacidad de los tanques de los cuatro (4) municipios que corresponde a 162.600 galones, incluyendo el sector de Río Verde.

La capacidad de los tanques es de 27.100 galones para una cobertura total de 3.271 usuarios en el mes de diciembre de la vigencia 2018.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2017	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Disponibilidad de almacenamiento	Cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes	100%	100%	100%	100%
	(24 horas x 30 días) : 720				

En el transcurso de la vigencia 2018, se garantizó la disponibilidad de gas GLP para el consumo diario de los cuatro (4) municipios donde Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., realizando el suministro de gas GLP dos (2) veces al mes con un máximo de llenado del 90% y un mínimo de existencia de gas GLP de 20% a 30% en cada uno de los tanques, logrando así la disponibilidad para las 720 horas de cada mes.

Este procedimiento se encuentra documentado y se entregaron copias de las lecturas diarias, con el fin de mostrar la operación constante que se prestó sin interrupciones.

6.2 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS

Operación y Mantenimiento de Redes Internas, garantiza que la operación y mantenimiento de las redes internas domiciliarias cumplan con las especificaciones técnicas y normativas de manera eficiente y segura.

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	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de odorización	Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante - Número de puntos de medición por fuera del rango de referencia.	100%	80%	0%	0%
	Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante.				

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de respuesta al servicio técnico	Número total de solicitudes de servicio técnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido	100%	90%	92%	102%

	Número total de solicitudes de servicio técnico				
--	---	--	--	--	--

En el primer trimestre, se presentaron doscientos treinta y ocho (238) solicitudes de las cuales veintisiete (27) solicitudes fueron resueltas después de 24 horas de recepcionada la solicitud por la Entidad; en el segundo trimestre se presentaron ciento setenta y cuatro (174) órdenes de servicio de las cuales once (11) solicitudes fueron resueltas pasadas 24 horas después de recibida. En el tercer trimestre se presentaron ciento setenta y tres (173) órdenes de servicio, de éstas, once (11) solicitudes se resolvieron después del término previsto; y finalmente en el cuarto trimestre de la vigencia 2018, se presentaron ochenta y nueve (89) órdenes de servicio, siendo resueltas ocho (8) solicitudes se resolvieron después de 24 horas. Este recorrido se presenta para ilustrar, que durante la vigencia en cuestión, se cumplió el objetivo propuesto y a diciembre de 2018 se alcanzó el indicador mostrando una calificación del 102%.

Se debe tener en cuenta que en la Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios, existen dos (2) Técnicos que realizan las actividades técnicas y resuelven todo tipo de solicitudes como instalaciones de redes nuevas que dependen de previa programación de acuerdo a la cantidad de actividades a realizar.

A continuación se presentan las reclamaciones realizadas a la Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios durante la vigencia 2018:

MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
Córdoba	20	13	59	92
Pijao	21	17	17	55
Buenavista	5	8	10	23
Génova	16	15	37	68
TOTAL	62	53	123	238
OT Fuera del Rango del Tiempo de Respuesta	10	10	7	27

MUNICIPIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Córdoba	11	15	20	46
Pijao	25	14	18	57
Buenavista	3	10	3	16
Génova	14	11	30	55

TOTAL	53	50	71	174
OT Fuera del Rango del Tiempo de Respuesta	1	2	8	11

MUNICIPIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Córdoba	23	15	12	50
Pijao	19	11	14	44
Buenavista	4	8	10	22
Génova	16	24	17	57
TOTAL	62	58	53	173
OT Fuera del Rango del Tiempo de Respuesta	6	4	1	11

MUNICIPIO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Córdoba	12	4	11	27
Pijao	4	14	3	21
Buenavista	3	3	2	8
Génova	13	13	7	33
TOTAL	32	34	23	89
OT Fuera del Rango del Tiempo de Respuesta	1	3	4	8

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2015	META 2018	MEDICION DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Atención de emergencias domiciliarias	No. de emergencias domiciliarias atendidas	100%	80%	100%	125%
	No. de emergencias domiciliarias presentadas				

Durante la vigencia 2018, se atendieron efectivamente el 100% de las emergencias domiciliarias que se presentaron en los diferentes municipios donde Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. tiene instalada la red de gas GLP domiciliario.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Instalación de redes internas	Instalaciones realizadas	70%	75%	45%	60%
	Solicitudes de instalación				

Durante el primer trimestre de la vigencia 2018 (enero – marzo) se realizó un barrido con el propósito de consolidar las solicitudes pendientes por resolver, arrojando como resultado doscientos treinta y cinco (235) solicitudes que reflejan usuarios pendientes por instalación del servicio en los cuatro (4) municipios donde la Entidad tiene cobertura. Adicional a esto, se realizaron veintinueve (29) instalaciones nuevas, con lo que se alcanzó un total de tres mil ciento ochenta y cuatro (3184) redes inscritas en el sistema y cuatro (4) redes pendientes de ingresar.

En el segundo trimestre (abril – junio) se realizaron cuarenta y tres (43) instalaciones nuevas, para un total de tres mil doscientos treinta y un (3231) redes inscritas en el sistema y tres (3) redes pendientes de ingresar.

En lo corrido del tercer trimestre (julio – septiembre), se realizaron treinta y tres (33) instalaciones nuevas, con lo que se alcanzó un total de tres mil doscientos cincuenta y nueve (3259) redes inscritas en el sistema y ocho (8) redes pendientes de ingresar al sistema.

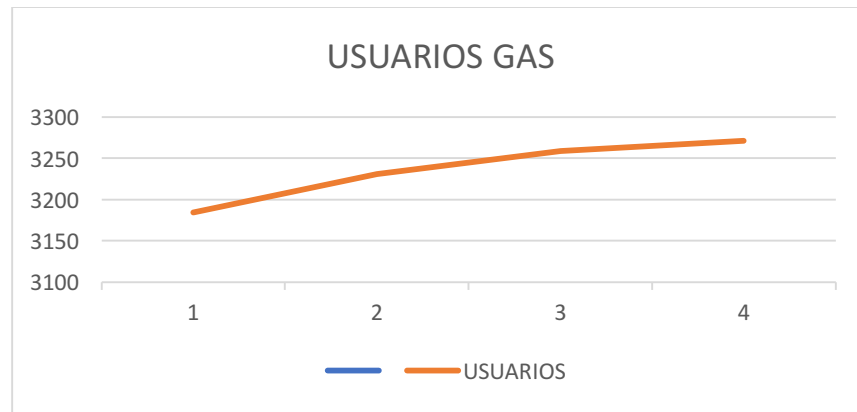
Al finalizar la vigencia, en el cuarto trimestre (octubre – diciembre), se realizaron catorce (14) instalaciones nuevas, para un total de tres mil doscientos setenta y un (3271) redes inscritas en el sistema y doce (12) redes pendientes de ingresar al sistema.

- Total Usuarios Conectados:**

TRIMESTRE	USUARIOS
Enero – Marzo	3184
Abril – Junio	3231

Julio – Septiembre	3259
Octubre – Diciembre	3271

En la vigencia 2018 se colocaron en servicio ciento veintiún (121) redes en total, realizando conexiones de redes que no estaban en uso o modificando redes existentes.



6.3 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS

Operación y Mantenimiento de Redes Internas, garantiza que la operación y mantenimiento de las redes internas domiciliarias cumplan con las especificaciones técnicas y normativas de manera eficiente y segura.

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	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de Presión en Líneas Individuales	Número de puntos de medición por fuera del rango de presiones de referencia	100%	90%	100%	111%
	Número total de puntos de medición de la muestra seleccionados mensualmente				

Según la Resolución 100 de 2003 CREG, el Índice de Presión en Líneas Individuales IPLI es equivalente a $a = (NP - NFR / NP) * 100$.

Dada la ecuación anterior, se realizó la toma de presión en líneas individuales con un manómetro de baja garantizando la toma dentro de la vivienda con un rango de 23 a 35 mbar, tomando 129 tomas con cero presiones por fuera del rango.

Durante el año 2018 se realizaron tomas así: En el mes de julio 73 tomas, en el mes de agosto 72 tomas y en el mes de septiembre 73 tomas. Se tomó una (1) medida de presión antes del regulador de cuatro (4) viviendas garantizando una presión mínima de 12 PSI en el punto más lejano de la red para cada uno de los municipios. En el cuarto trimestre se realizaron tomas en el mes de octubre equivalentes a 68 tomas, en el mes de noviembre 73 tomas, y finalmente en el mes de diciembre 68 tomas. Se tomó una (1) medida de presión antes del regulador de cuatro (4) viviendas garantizando una presión mínima de 12 PSI en el punto más lejano de la red para cada uno de los municipios.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes	96%	100%	100%	100%
	(24 horas x 30 días) : 720				

Según la Resolución 100 de 2003 CREG Artículo 3 "Duración equivalente de interrupción del servicio", el valor de referencia es Cero, toda interrupción genera compensación al usuario excepto aquellas originadas por las causales establecidas en los artículos 139, 140 y 141 de la ley 142 de

1994 (mantenimientos preventivos, correctivos o emergencias debidamente notificadas) e interrupciones causadas por conexión de nuevos usuarios. DES = SUMATORIA DEL TIEMPO DE DURACIÓN DE LA INTERRUPCIÓN DE TODAS LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO.

De acuerdo a lo anterior no se generó ninguna interrupción, ya que de tres (3) emergencias que se presentaron en la red externa, ninguna ocasiono la suspensión del servicio en la red. Se suspendió el servicio a un (1) usuario por daños en la acometida por una (1) hora, en conclusión para 3271 usuarios que tiene registrados la empresa, el tiempo de afectación fue de una (1) hora para un (1) usuario.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio	93%	96%	93%	96,8%
	Número de viviendas urbanas				

El indicador de cobertura durante la vigencia 2018 se cumplió en un 93%, esto gracias a las siguientes acciones:

- Al iniciar la vigencia 2018 (mes de enero), se encontraban registrado en la empresa 3155 usuarios, y durante el primer trimestre del mismo año fueron conectados al sistema de gas domiciliario GLP, veintinueve (29) nuevos usuarios en los cuatro municipios donde EPQ S.A. E.S.P. presta sus servicios, para un total de 3184 redes.
- En el segundo trimestre (abril – junio), se registraron cuarenta y siete (47) nuevas redes, de las cuales se construyeron cuarenta y tres (43) redes nuevas y quedaron pendientes cuatro (4), para un total de 3231 redes.
- En el transcurso del tercer trimestre (julio – septiembre), se instalaron treinta y tres (33) nuevas redes, por lo que al finalizar el mes de septiembre de 2018 se contaba con un total de 3259 usuarios suscritos al servicio de gas.
- Finalmente, durante el cuarto trimestre de la vigencia 2018 (octubre – diciembre), se instalaron catorce (14) nuevas redes, para alcanzar un total en el mes de diciembre de 3271 usuarios inscritos en el servicio de gas GLP.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Atención de emergencias redes externas	No. de emergencias atendidas en la red	100%	100%	82%	82%
	No. de emergencias presentadas en la red				

Durante la vigencia 2018 se presentaron emergencias en las redes externas así:

- En el primer trimestre del año 2018, se presentaron dos (2) emergencias sin ningún afectado. De igual forma se realizó corte del servicio sin ninguna suspensión.
- Durante el segundo trimestre de la vigencia 2018 se presentaron tres (3) emergencias, una de ellas provocó la afectación de un usuario con respecto al centro de medición. Es preciso anotar que la vivienda se encontraba en malas condiciones para la activación del servicio. Se realizó corte del servicio sin ninguna suspensión.
- En el transcurso del tercer trimestre del año 2018, se presentaron tres (3) emergencias, una de ellas provocó la afectación de un usuario con respecto al centro de medición. Es preciso anotar que la vivienda se encontraba en malas condiciones para la activación del servicio. Se realizó corte del servicio sin ninguna suspensión.
- Se presentaron dos emergencias en el primer periodo sin ningún afectado. Se realizó corte del servicio sin ninguna suspensión.

Emergencias registradas en la vigencia 2018:

Fecha	Hora Reporte	Nombre Usuario	Municipio	Dirección	Viviendas Afectadas	Orden Trabajo No.	Hora Inicio Actividad	Hora Finalización Actividad	Responsable	Observaciones
25-01-2018	02:55	Bomberos Génova	Génova	Carrera 11 Calle 33	0	G092018	15:40	17:29:00	Personal Emergencias	Daño tubería anillo 3/4 por excavaciones, se realiza la reparación de la misma
10-03-2018	02:00	Bomberos Córdoba	Córdoba	Carrera 11 Con 14	0	442018C	02:15	03:20	Juan Carlos Personal Emergencia	Se presentó perforación en el anillado de polietileno de 3/4 por obras civiles en la vía peatonal

Fecha	Hora Reporte	Nombre Usuario	Municipio	Dirección	Viviendas Afectadas	Orden Trabajo	Hora Inicio Actividad	Hora Finalización	Responsable	Observaciones
16/04/2018	02:30	Bomberos Génova	Génova	Carrera 10 Con Calle 19	0	NO SE REALIZO	17:30	18:23	Juan Carlos Personal Emergencia	Se presentó perforación en el anillado de polietileno de 3/4
23/05/2018	09:40	Funcionarios de EDEQ	Pijao	Carrera 6 No 16-17 Obrero	0	0922018P	09:46	11:45	Luis Humberto Agudelo	Daño en la red externa por trabajos de la EDEQ
08-06-2018	10:24	Leonor Roa Beltrán	Génova	Carrera 11 No 26a 10	1	1002018G	10:26	14:30	Juan Carlos Agudelo	Vehículos cocha con centro de medición 14007360, se suspende servicio y se hace entrega del centro de medición al usuario.
11-07-2018	18:00	Bomberos Buenavista	Buenavista	Carrera 2 Calle 3	3	NO SE REALIZO	18:16	21:00	Juan Carlos Agudelo	Se presentó un incendio por corte eléctrico.
09/08/2018	11:15	Bomberos Génova	Génova	La Isla Mz 2 Casa 4 Etapa 2	0	1432018G	11:20	03:00:00	Juan Carlos	emergencia fuga en anillo por trabajos realizados por el usuario frente a la vivienda
27/08/2018	09:18	Edward Mayorca	Buenavista	Cra 2	0	0512018B	09:40	10:30:00	Juan Carlos	Daño en la red externa anillado de 3/4 pulgada por excavación de obras civiles del municipio.
06/09/2018	11:07	Cristian Ramírez	Pijao	Barrio Causarinas Casa 1	6	1492018P	11:55:00	01:08:00	Juan Carlos Agudelo	Emergencia fuga en anillo por trabajos realizados por el usuario frente a la vivienda
12/09/2018	02:00	Edward Mayorca	Buenavista	Barrio Mirador Calle 1a No - 2 - 36	0	0552018B	14:15	15:51	Juan Carlos	Daño en la red externa anillado de 3/4 pulgada por excavación de obras civiles del municipio.
19/09/2018	09:00	Edward Mayorca	Buenavista	Carrera 2	0	0572018b	10:50:00	11:30	Juan Carlos Agudelo	Daño en la red externa anillado de 3/4 pulgada por excavación de obras civiles del municipio.
19/10/2018	03:10	Bomberos Pijao	Pijao	Frente Al Centro De Reciclaje Pijao	0		03:20:00	05:00	Luis Humberto Agudelo	Daño tubería 1 pulgada por terceros.
05/12/2018	10:00	Bomberos Pijao	Pijao	La Primavera Mb Casa 19	0	1772018P	10:00:00	12:30	Luis Hernando Valencia	la persona que efectuó el daño en la tubería de gas no es posible localizarla la casa está sola y esta vivienda no cuenta con el servicio de gas domiciliario.
15/12/2018	12:46	Bomberos	Génova	Calle 29 No 3-60	1		12:46:00	13:46	Luis Hernando Valencia	usuario sembrando una planta causa fuga

7. SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Tiene como finalidad, garantizar la oferta de servicios públicos de excelente calidad, que logren satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas. Al interior del proceso se genera la venta, medición, facturación y control de pérdidas comerciales de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos de acuerdo a la normatividad vigente y políticas de la empresa.

Los procesos que hacen parte de la Subgerencia de Comercialización y atención al usuario son:

- **Facturación:** Realiza los cobros por consumo de los servicios públicos, de acueducto, alcantarillado y gas a los suscriptores de EPQ S.A E.S.P, se inicia con la recolección de información para generar la factura y termina con la entrega de la misma a los suscriptores en cada municipio.
- **Cartera:** Se encarga de la ejecución de políticas de recuperación de cartera, las cuales son diseñadas para el cumplimiento de sus obligaciones de los usuarios, obedeciendo a criterios de estratificación socio económica, cuantía y antigüedad, con la aplicación del debido proceso en las etapas persuasiva y coactiva.
- **Pérdidas Técnicas:** Se encarga de garantizar la identificación de las pérdidas técnicas principalmente a fugas en componentes de conducción y distribución de agua, filtraciones en los tanques de almacenamiento de agua y fugas en las conexiones domiciliarias, lo mismo que las pérdidas comerciales asociadas a la medición y facturación de los suscriptores del sistema.
- **Atención al Cliente:** Se encarga de prestar servicios integrales a los clientes, proporcionando comunicación oportuna y directa con ellos, en caso de que éstos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre los servicios de acueducto, alcantarillado y gas licuado de petróleo, solicitando servicios frente a los distintos procesos de la empresa a los usuarios.
- **Distribución de la Cartera según el rango de edad:** Teniendo en cuenta la información disponible en la plataforma iAleph – plataforma comercial para los servicios de Acueducto y Alcantarillado, para el periodo facturado 201812, se presenta el comportamiento de suscriptores por edad de la cartera, para cada uno de los municipios facturados que se consolida en el siguiente cuadro, en el cual se puede observar el número de suscriptores según clasificación de reportes de cartera de los servicios por rango de edad.

**Desagregación de la cartera de la Entidad según el rango de edad
Corte al periodo facturado 201812**

MUNICIPIOS	Suscriptores Totales	Cartera No vencida	Suscriptores con Mora en el pago de los servicios										Cartera Difícil Cobro		Inactivos con Saldo	
			1 - 30	31 - 60	61 - 90	91 - 120	121 - 150	151 - 180	181 - 360	> 360	Totales	%	Suscriptores	%	Suscriptores	%
Buenavista	394	357	30	1	-	1	1	-	1	3	37	9%	4	1%	4	100%
Buenavista Rural	49	35	7	-	1	1	-	-	3	2	14	29%	5	10%	3	60%
Circasia	6,854	5,813	473	114	65	69	50	31	143	96	1,041	15%	239	3%	123	51%
Filandia	2,568	2,273	192	44	11	2	3	1	16	26	295	11%	42	2%	23	55%
Génova	1,465	1,222	112	33	13	2	5	3	18	57	243	17%	75	5%	35	47%
La Tebaida	8,668	7,039	838	191	83	57	30	39	147	244	1,629	19%	391	5%	74	19%
Montenegro	8,857	7,208	718	178	87	58	76	64	172	296	1,649	19%	468	5%	151	32%
Pijao	765	663	68	18	1	10	-	1	1	3	102	13%	4	1%	-	0%
Pueblo Tapao	517	383	59	19	9	5	11	6	16	9	134	26%	25	5%	3	12%
Quimbaya	7,849	6,731	607	145	43	23	18	28	106	148	1,118	14%	254	3%	181	71%
Salento	1,460	1,263	132	23	6	4	-	2	18	12	197	13%	30	2%	21	70%
TOTALES	39,446	32,987	3,236	766	319	232	194	175	641	896	6,459	16%	1,537	4%	618	40%
% sobre Cartera Total	100%	84%	8%	2%	1%	1%	0%	0%	2%	2%	16%		4%		2%	

Fuente: Cálculos propios Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, con base en reporte Cartera x Terceros, periodo 201812.

Según la información de cartera por terceros de la entidad, para el periodo 201812, se identifica un total de 39.446 suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado de la empresa, incorporados en la cartera de la Entidad, incluyendo un total de 618 suscriptores INACTIVOS que presentan saldos por pagar. Del total de la cartera al periodo facturado 201812, el 84% de los suscriptores (32.987) presentan saldos en cartera NO VENCIDA, lo que quiere decir que dichos saldos corresponden al valor corriente del periodo facturado, lo que implica que sólo el 16% de los suscriptores (activos e inactivos) presentan mora en el pago de los servicios.

Si se observa la clasificación de la cartera por rango de edades, sólo el 4% de los suscriptores de los servicios, 1.537 suscriptores de los 39.446 que conforman el saldo de cartera, integran el saldo de “cartera de difícil cobro”, según clasificación contable, 641 en el rango de edad de la cartera “181-

360" y 896 suscriptores en el rango de edad de la cartera **"361 en adelante"** (> 360), incluyendo los 618 suscriptores inactivos que presentan saldo de cartera.

Estos 1.537 suscriptores ACTIVOS E INACTIVOS catalogados como "cartera de difícil cobro", consolidan para los servicios de acueducto y alcantarillado un valor total de cartera en gestión de \$1.250.786.510, en el cual se incluye la facturación corriente de estos suscriptores, lo que representa un 37% de la cartera total. En cuanto a la edad de la cartera es preciso resaltar que la misma se ve afectada toda vez que el sistema (plataforma iAleph) solo actualiza la edad de la cartera cuando un suscriptor / usuario genera pago total de la factura o realiza financiación de la deuda, en cuyo caso la edad pasa a corriente. Muchos suscriptores realizan abonos o pagos parciales a su deuda, los cuales ajustan el valor de la cartera, pero por configuración del sistema, no se genera actualización de la edad de la misma, caso ejemplo de dicha situación se genera con algunos casos de suscriptores oficiales, cuando su cartera presenta edad 8 – 9 meses, debido a que sus pagos no alcanzan a ser reportados y cargados dentro del periodo de facturación, siendo que la deuda realmente a cargo de los mismos corresponde a la facturación de 1 o 2 periodos de facturación; En este caso, el suscriptor y su cartera entra a formar parte del rango de edad **"361 en adelante"**, catalogado como de difícil cobro, siendo un cliente con pagos continuos, con mora en el pago de la cartera no superior a 2 periodos de facturación. Esta situación ha sido en distintas oportunidades objeto de solicitud de mejora al área de sistemas de la Entidad, administradora de la plataforma iAleph.

Es necesario tener en cuenta que para el periodo 201812, la edad de la cartera se ha visto afectada, dada la dimensión de las reclamaciones que han sido presentadas entre los meses de julio y agosto de 2018, por los suscriptores de los municipios de Montenegro, Circasia, La Tebaida y Quimbaya, con objeto de la implementación del nuevo marco tarifario en estos municipios, las cuales han superado las 3.600 reclamaciones en estos municipios, superándose en un 3.600% la condición habitual de reclamaciones por parte de los suscriptores. Esta situación afecta las condiciones de recaudo, toda vez que durante el segundo semestre de 2018, dichos suscriptores no han realizado pago de su factura o han realizado pago parcial, en un gran porcentaje, situación que afecta la edad de la cartera.

La Entidad, a través de la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, desde la vigencia 2017 y durante la vigencia 2018, se han orientado esfuerzos al fortalecimiento de las gestiones para el manejo y administración de la cartera, así como al fortalecimiento de los mecanismos para dar garantía de debido proceso a los suscriptores / usuarios, acciones dentro de las que se encontraron:

- Con el fin de garantizar el debido proceso a los suscriptores / usuarios, a partir del segundo semestre del año 2017 se implementaron actuaciones de comunicación personal a los suscriptores / usuarios de los servicios respecto de las actuaciones de suspensión y corte

del servicio, toda vez que la Entidad realizaba dicha actuaciones solo con la mediación de la información en la factura de la fecha prevista de suspensión o corte. A partir de la implementación de las comunicaciones a los suscriptores / usuarios, dichas actuaciones se realizan para suscriptores con edad 2 o más en el estado de cartera.

Estas actuaciones, han afectado a partir del segundo semestre de 2017 y la vigencia 2018, la efectividad en el recaudo de la cartera, si se tiene en cuenta que durante la vigencia 2016 y el primer semestre de 2017, antes de su implementación, la Entidad realizaba la suspensión del servicio, de manera directa, sin que mediara comunicación previa al usuario, distinta a la indicación de la fecha prevista de suspensión del servicio, que es informada en la factura. Es decir, las suspensiones del servicio operaban para usuarios con 1 mes de deuda, que no realizaran pago oportuno de su factura; estas actuaciones son realizadas con el fin de garantizar el debido proceso a los suscriptores / usuarios, quienes pueden informar a la entidad si media condición de vulnerabilidad que impida la efectiva suspensión / corte del servicio por parte de la Entidad.

- En concordancia con lo contenido en sentencia T-717 de 2010, dijo que: “(...) es necesario que el usuario cumpla al menos con la carga de informar a la empresa de servicios públicos la concurrencia de esas tres condiciones: 1) que la suspensión recaería sobre un sujeto de especial protección constitucional, 2) que de esa suspensión podría sobrevenir un desconocimiento de sus derechos fundamentales, y 3) que el incumplimiento se produjo por circunstancias involuntarias, insuperables e incontrolables.”. Empresas Públicas del Quindío –EPQ- SA ESP, ha implementado actuaciones tendientes a verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas para el reconocimiento del mínimo vital, aplicando encuesta social, que a todas aquellas personas que previamente han solicitado el mínimo vital; encuesta que valida la situación socioeconómica y condición general del solicitante. Una vez se constata la condición de especial protección constitucional de cada Usuario, previamente informada por el interesado a EPQ SA ESP, la Entidad procede a otorgar este derecho al suscriptor / usuarios, lo que implica que estas cuentas quedan excluidas de actuaciones de suspensión, corte del servicio o terminación del contrato y que los usuarios realizan el pago de sus deudas de acuerdo con sus condiciones y facilidades de pago. En desarrollo de este derecho, ha sido otorgado mínimo vital a las siguientes cuentas, las cuales no son objeto de suspensión o corte por parte de la Entidad, al margen de su edad en la cartera:

MINIMO VITAL					
MUNICIPIO	CUENTA DE SERVICIO	SUSCRIPTOR / USUARIO	CONDICIÓN	DIRECCIÓN	EDAD DE LA CARTERA*
La Tebaida	157344	MARIA SOFIA RESTREPO SILVA	Mínimo vital	B/Los Profesores Mz D No. 4 Tebaida, Quindío	8 meses

MINIMO VITAL					
MUNICIPIO	CUENTA DE SERVICIO	SUSCRIPTOR / USUARIO	CONDICIÓN	DIRECCIÓN	EDAD DE LA CARTERA*
La Tebaida	121565	ROSA ELENA HERNANDEZ MUÑOZ	Mínimo Vital	Nuevo Éxito MZ 5 CASA 5 La Tebaida, Quindío	93 meses
Quimbaya	491494	JESUS MARIA BEDOYA LOTERO	Mínimo Vital	Barrio El Sueño Mz 8ª No. 1 Quimbaya, Quindío	1 mes
Quimbaya	470000	FRANSISCO JAVIER CANO CANO	Mínimo Vital	Barrio la Grísales Quimbaya, Quindío	1 mes
Quimbaya	491494	JESUS MARIA BEDOYA LOTERO	Mínimo Vital	Ciudadela El Ensueño Mz 8A Casa 01 Quimbaya, Quindío	1 mes
Quimbaya	493143	JORGE MONDRAGON BERNAL	Mínimo Vital	Ciudadela El Sueño Mz 38 Casa 4A Quimbaya, Quindío	1 mes
Quimbaya	493218	LUZ MYRIAM HENAO	Mínimo Vital	Ciudadela Villas del Prado Mz 40 Cs 18 Quimbaya, Quindío	1 mes
Quimbaya	410285	MARIA CLARIBEL LÓPEZ CARMONA	Mínimo Vital	Barrio Buenavista No. 46A	3 mes
Montenegro	310550	ROSALBA LONDOÑO DE GARCIA.	Mínimo Vital	B/ Luis Carlos Flores, Mz 23 Cs No 10 Montenegro, Quindío	70 meses
Montenegro	352020	LUIS FERNANDO GOMEZ PATIÑO	Mínimo Vital	Barrio Ciudad Alegría Manzana 14 No. 4 Montenegro, Quindío	144 meses
Montenegro	362655	LILIA MONTOYA MORALES	Mínimo Vital	Barrio Compartir Mz 2 No. 14 Montenegro, Quindío	6 meses

*Al periodo facturado 201812, según información en base comercial iAleph 3.0.

- La Entidad, ha fortalecido desde la vigencia 2017 y durante 2018 el debido proceso, la documentación y medios de prueba respecto al estado de prestación de servicios de los clientes que presentan edad alta en la cartera o comportamientos atípico en los pagos realizados a la Entidad, con el fin de mejorar el proceso probatorio que es requerido en la depuración y dada de baja de los saldos de la cartera o la continuidad de las diferentes etapas del cobro coactivo, con el fin de mejorar la efectividad de los mismos y no someter a la Empresa al desarrollo de procesos administrativos que no tengan la eficacia probatoria requerida y resulten fallidos frente a las pretensiones de cobros a los usuarios.

Con este fin, en la vigencia 2018, se realizaron actuaciones de verificación de estado y en análisis de condición, de suscriptores que presentan comportamiento atípico frente al cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios, a través de visitas requeridas a 35 suscriptores del municipio de Quimbaya, 50 suscriptores del municipio de Circasia, 16 suscriptores del municipio de Filandia, 10 suscriptores del municipio de Salento, 1 suscriptor del municipio de Buenavista, con el objeto de ir identificando situaciones que permitan depurar la información de la base de datos comercial y de la cartera.

- **Financiaciones**

Durante el año 2018 (enero a diciembre) fueron realizadas 391 operaciones de financiación de las deudas de los servicios en los distintos municipios operados por la entidad, los cuales cuentan con su correspondiente información y registro en la plataforma iAleph y documentación en los expedientes de la Entidad.

MUNICIPIOS	Financiaciones (Ene – Dic 2018)		
	No. de operaciones	Valor Recuperado	Saldo a Financiar
Circasia	73	5.795.600	13.717.609
Filandia	4	1.030.245	1.859.899
Génova	8	915.000	3.047.498
La Tebaida	39	5.349.444	22.742.042
Montenegro	57	5.260.335	10.418.429
Pijao	1	120.000	282.734
Pueblo Tapao	4	464.500	1.326.407
Quimbaya	203	12.597.000	15.204.145
Salento	2	217.000	383.472
TOTALES 2018	391	31.284.624	68.982.235

- **Cortes y Suspensiones del Servicio**

Teniendo en cuenta que la entidad debe garantizar a los suscriptores y usuarios de los servicios el debido proceso, el cual implica generar la oportunidad para que el mismo pueda interponer las razones por las cuales el servicio no debe ser suspendido / cortado, pagar o llegar a acuerdos de pago frente a su situación y la deuda con la Entidad, previo a las operaciones de corte o suspensión del servicio, se gestionaron en el periodo enero – diciembre de 2018, las siguientes notificaciones de suspensión o corte del servicio:

Notificaciones de Cortes y Suspensiones		
Municipio	Cortes	Suspensiones
Buenavista	4	68
Circasia	164	542
Filandia	207	448
Génova	470	314
La Tebaida	0	895
Montenegro	47	564
Pijao	36	74
Quimbaya	603	351

Salento	121	249
TOTAL	1652	3505

Previo al corte o suspensión del servicio a una cuenta que se encuentre en mora, la Entidad debe verificar que el suscriptor / usuario haya sido efectivamente notificado de su condición y deuda, que no se encuentre incurso en trámite de reclamación o PQR, no haya realizado pago, abono o acuerdo de pago o no se le haya reconocido su condición de especial protección, mínimo vital, para que pueda ser adelantada por la entidad la operación de corte o suspensión de acuerdo con la condición de mora del suscriptor / usuario.

Durante el periodo enero – diciembre de 2018, fueron realizadas por la Entidad 385 operaciones de suspensión del servicio y 403 operaciones de corte del servicio en los distintos municipios operados por la entidad, implementando durante las vigencias todas las actuaciones tendientes para la garantía del debido proceso a los suscriptores – usuarios de los servicios.

MUNICIPIOS	SUSPENSIONES	CORTES
Buenavista	3	1
Circasia	102	55
Filandia	29	28
Génova	18	21
La Tebaida	72	100
Montenegro	54	147
Pijao	2	1
Pueblo Tapao	3	-
Quimbaya	90	40
Salento	12	10
TOTALES En – Ag 2018	385	403

Fuente: Reporte "CONSOLIDADO CORTES Y SUSPENSIONES". Adjunto 01 Folio.

- **Recuperación de Cartera por Descuento Pago de Contado**

Con el fin de estimular la recuperación de la cartera vinculada a suscriptores que presentan mora igual o superior a 6 meses, la entidad tiene establecido en el Acuerdo No. 007 de 2010, la posibilidad de otorgar descuento hasta de un 30% de la deuda, a los suscriptores que realicen pago de contado de los valores susceptibles de ser ejecutados. Esta alternativa es ofrecida a todos los clientes que presentan saldo de cartera vencida igual o superior a 6 meses o saldos de financiación susceptibles de ser cancelados en efectivo, cuando acuden a la Entidad para negociar el pago de la cartera,

como resultado de las acciones de cobro persuasivo, de forma tal que el suscriptor quede normalizado en edad y valor de su cartera.

En el cuadro siguiente se presenta la relación de los clientes que se han acogido al descuento establecido en el Acuerdo No. 017 por pago de contado del valor de la deuda, durante el periodo Enero – Diciembre de 2018:

Municipio	Cuenta	Periodo	Descuento Pago Contado	Valor cartera Recuperada
Circasia	247920	201802	71.422,00	129.882,00
Circasia	246589	201803	157.273,00	366.969,00
Circasia	229460	201804	295.674,00	512.144,00
Circasia	231379	201808	163.000,00	383.516,00
Circasia	201842	201810	282.521,00	659.219,00
Circasia	241916	201810	1.153.393,00	889.809,00
Circasia	257163	201811	98.897,00	230.760,00
Circasia	241899	201811	681.448,00	412.136,00
Circasia	246409	201811	336.592,00	785.382,00
La Tebaida	164830	201811	136.003,00	317.342,00
La Tebaida	164510	201811	154.946,00	361.542,00
Filandia	520649	201801	506.767,00	2.603.088,00
Filandia	506304	201809	38.348,00	89.478,00
Génova	617185	201801	81.988,00	327.950,00
Génova	614805	201803	635.197,00	977.239,00
Génova	607112	201806	437.858,00	445.966,00
Génova	606885	201808	310.825,00	146.097,00
Génova	621300	201809	80.040,00	186.759,00
La Tebaida	164830	201811	136.003,00	317.342,00
La Tebaida	164510	201811	154.946,00	361.542,00
La Tebaida	168160	201712	856.700,00	1.722.696,00
La Tebaida	121649	201712	44.077,00	134.229,00
La Tebaida	199990	201804	2.114.195,00	3.500.000,00
La Tebaida	174880	201804	30.891,00	12.872,00
La Tebaida	192105	201805	66.624,00	155.458,00
La Tebaida	169320	201805	297.126,00	586.629,00
La Tebaida	129235	201806	392.057,00	506.317,00
La Tebaida	131354	201806	117.754,00	200.099,00
La Tebaida	173310	201807	40.046,00	120.139,00
La Tebaida	123761	201808	65.728,00	153.367,00

Municipio	Cuenta	Periodo	Descuento Pago Contado	Valor cartera Recuperada
Montenegro	336744	201712	111.066,00	259.158,00
Montenegro	365215	201712	306.974,00	301.497,00
Montenegro	334675	201801	92.767,00	216.457,00
Montenegro	331538	201803	41.846,00	97.642,00
Montenegro	308860	201803	552.205,00	1.288.479,00
Montenegro	307736	201804	75.791,00	63.008,00
Montenegro	371370	201806	638.184,00	484.641,00
Montenegro	361420	201806	991.043,00	894.325,00
Montenegro	319200	201806	409.860,00	211.467,00
Montenegro	331512	201806	156.275,00	364.643,00
Montenegro	352860	201806	70.723,00	165.020,00
Montenegro	362780	201807	403.161,00	220.218,00
Montenegro	306740	201807	75.020,00	172.050,00
Montenegro	364645	201809	46.357,00	108.166,00
Montenegro	303013	201809	841.212,00	1.347.216,00
Montenegro	331352	201809	485.122,00	198.265,00
Montenegro	372240	201810	280.391,00	654.245,00
Montenegro	332420	201810	245.172,00	572.068,00
Montenegro	332718	201810	141.389,00	329.906,00
Montenegro	362935	201810	137.400,00	320.600,00
Pueblo Tapao	801280	201803	60.361,00	178.413,00
Quimbaya	443663	201801	31.489,00	125.960,00
Quimbaya	457230	201805	293.099,00	683.899,00
Quimbaya	472986	201807	283.140,00	268.971,00
Quimbaya	445290	201808	195.743,00	456.735,00
Quimbaya	445280	201808	850.160,00	1.983.707,00
Total			17.463.340,00	28.883.840,00

Esta alternativa ha posibilitado la recuperación de cartera de difícil cobro y la normalización de los clientes, en la medida en que los mismos cuentan con la disponibilidad y capacidad del pago del saldo de la deuda de contado.

- **Gestión de Cobro Persuasivo**

Durante el periodo enero a diciembre de 2018, fueron realizadas por la Entidad 2.507 gestiones de cobro persuasivo frente a los suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado, que se encontraban en mora con edad mayor a 2 meses en el pago de los servicios de acueducto y alcantarillado en los distintos municipios, de acuerdo con el consolidado que se presenta a continuación:

MUNICIPIOS	Gestiones de Cobro Persuasivo
Buenavista	106
Circasia	588
Filandia	260
Génova	254
La Tebaida	323
Montenegro	372
Pijao	171
Quimbaya	241
Salento	192
TOTAL 2018	2.507

Estas gestiones implican visitas al suscriptor / usuario con el fin de realizar la notificación de la comunicación de la deuda, con la invitación a hacer uso de las alternativas de negociación o financiación de la cartera que se encuentran disponibles por parte de la Entidad. A partir de estas gestiones se ha logrado el pago de deudas de los suscriptores, la suscripción de acuerdos de pago, la realización de abonos / pagos parciales o la identificación de cuentas que deben ser objeto de revisión y depuración de la cartera.

- **Gestión de Cobro Coactivo (Mandamientos de Pago)**

De igual manera durante la vigencia 2018 se inició proceso de cobro coactivo a 136 usuarios de los diferentes municipios donde la empresa presta sus servicios, este proceso se surtió como se relaciona a continuación:

Mandamientos de Pago	
Buenavista	0
Circasia	16
Filandia	7
Genova	38
La Tebaida	22

Montenegro	29
Pijao	4
Quimbaya	9
Salento	11
TOTAL 2018	136

7.1 COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN 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	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia del Recaudo para el Servicio de Acueducto	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	100%	100%	97%	97%
	Venta de bienes y servicios				

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia del Recaudo para el servicio Alcantarillado	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	100%	100%	94%	94%
	Venta de bienes y servicios				

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	100%	100%	100%	100%
	Venta de bienes y servicios				

Durante el periodo enero - diciembre de 2018 (201801 - 201812), se ha logrado mantener niveles de eficiencia en el recaudo de los servicios que presta la empresa, por encima del 90%, buscando que la venta, medición, facturación, gestión de cartera, el control de pérdidas comerciales y la atención al cliente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos y negocios conexos se desarrolle de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización.

La eficiencia en el recaudo, durante el periodo enero - diciembre, alcanzó el 97% en acueducto, el 94% en alcantarillado y el 100% en GLP, lo cual obedece a estrategias de cobro, fomentando en los usuarios la cultura del pago oportuno, ejerciendo además mecanismos de recuperación de cartera tales como las suspensión, el corte y el cobro persuasivo.

El recaudo de Acueducto y Alcantarillado de los periodos facturados enero a diciembre de 2018 se ve afectado por el ajuste en suspensiones y cortes, para garantizar el debido proceso de acuerdo con lo establecido en la normativa y jurisprudencia vigente (Las suspensiones del servicio se realizan una vez notificada edades 2, 3 y 4 y los cortes una vez notificadas edades mayores). El recaudo se ha visto así mismo afectado por la entrada en vigencia de la nueva estructura tarifaria, la cual presenta incrementos graduales a partir de los periodos facturados 201804, 201805 y 201806, periodo a partir del cual se presenta la facturación con el 100% del aumento previsto en el costo de los servicios, para los municipios de Montenegro, Circasia, La Tebaida y Quimbaya, lo que ha incrementado las PQR en la Entidad y afectando los niveles de pago oportuno por parte de los usuarios. Respecto del servicio de gas domiciliario, el recaudo se ha visto afectado, en especial en el III TRIMESTRE, por la financiación de más de 100 nuevas instalaciones, que representaran nuevos suscriptores para la empresa, con cartera que queda financiada en promedio hasta 36 meses.

El proceso necesita ser fortalecido con personal operativo que permita la realización continua de actividades de campo, toda vez que el personal de planta no cuenta con disponibilidad para el desarrollo permanente de acciones que movilicen el recaudo de manera más efectiva.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	85%	90%	128%	142%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto				

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	80%	90%	127%	141%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado				

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de nuevos suscriptores de gas	Número de suscriptores nuevos de gas	100%	60%	34%	56,6%
	Número de viviendas urbanas sin cobertura de gas				

Frente al servicio domiciliario de Gas Licuado de Petróleo GPL, durante el periodo Enero a Diciembre de 2018, se realizó matrícula y facturación a 116 nuevos suscriptores (3.271 Diciembre 2018 - 3.155 Dic 2017) en los cuatro municipios donde la entidad presta el servicio (Córdoba, Génova, Pijao y Buenavista), representando un porcentaje del 34%, frente a 345 viviendas identificadas para la prestación del servicio como clientes potenciales, sobre una proyección inicial de 3.500 suscriptores para el servicio de GLP.

Este indicador se ha visto afectado por la no incorporación de recursos significativos para ampliación de suscriptores (redes internas y acometidas), por lo que la ampliación de cobertura depende en gran medida de la demanda financiada por el suscriptor.

Objetivo Específico

Reducir el índice de agua consumida por usuario facturado.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
ICUFI (índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto)	M3 consumidos	195	190	149,29	79%
	No suscriptores de acueducto				

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

Objetivo Específico

Aumentar el índice de Suscriptores con pago oportuno.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de Suscriptores con pago oportuno	No. De usuarios con pago oportuno	100%	100%	87%	87%
	No. De Suscriptores facturados				

Para el periodo facturado 201811, recaudado en diciembre de 2018, se determina que el índice de usuarios con pago oportuno (FACTURA o ABONO) es del 87%, lo que indica que un promedio de 5.009 usuarios se encuentran caracterizados para este periodo, dentro de la cartera morosa igual o superior a 2 meses y el resto de usuarios dentro de la cartera corriente o son usuarios que realizan

algún pago a su deuda dentro del periodo, conscientes de la cultura del pago oportuno por la calidad en la prestación del servicio. El cálculo de este indicador se realiza con el periodo facturado 201811, toda vez que a la fecha de corte del informe (Enero) no se ha recaudado el periodo 201812, actividades que se realizan en enero de 2019.

El comportamiento del recaudo se ha visto afectado en el pago oportuno de los suscriptores por el aumento de costos y tarifas en los municipios de Circasia, Quimbaya, La Tebaida y Montenegro; así mismo por el ajuste en la realización de suspensiones y cortes, para garantizar el debido proceso de acuerdo con lo establecido en la normativa y jurisprudencia vigente (notificación previa a la suspensión o el corte del servicio). La Subgerencia presenta déficit de personal para la realización de actuaciones operativas asociadas a suspensiones, cortes y gestiones de cobro.

Objetivo Específico

Aumentar el porcentaje de cartera recuperada.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada	70%	79%	-20%	-25,3%
	Total cartera				

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

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

Las actuaciones asociadas a comunicación de cobro persuasivo, notificaciones de suspensiones y cortes, así como la realización de suspensiones y cortes se han visto afectadas por la falta de disponibilidad de personal operativo o contratista, que las desarrolle, toda vez que el personal disponible escasamente alcanza a soportar las actuaciones requeridas para mantener el proceso de facturación (lectura, entrega de facturación y crítica).

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de acueducto	Número de reclamaciones comerciales	1,5%	1%		
	Número total de suscriptores acueducto				

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de Alcantarillado	Número de reclamaciones comerciales	1,5%	1%		
	Número total de suscriptores alcantarillado				

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de reclamación comercial de gas	Número de reclamaciones comerciales	1,5%	1%		
	Número total de suscriptores gas				

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

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

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de agua no contabilizada	Volumen de agua producida- volumen de agua facturada	32%	32,97%	54%	0%
	Volumen de agua producida				

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

La información reportada desde el sistema de facturación, con respecto a agua facturada corresponde a un acumulado de 5.796.683 m3 para periodo enero - diciembre de 2018 (m3 facturados periodos 201801 - 201812).

A partir del proceso de pérdidas técnicas y comerciales se trabaja en la depuración de la base de datos y la optimización del proceso de medición, lecturas y crítica con el fin de mejorar la calidad de la información de la Empresa. Se requiere fortalecer el proceso con personal operativo para realización de trabajo de campo.

Objetivo Específico

Aumentar el índice de micro medición nominal de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de micro medición nominal de la empresa	Número total de micro medidores instalados	96%	98%	97%	99%
	Número total de suscriptores				

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

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

Objetivo Específico

Aumentar el índice de la micromedición real de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de micro medición real de la empresa	Número total de micro medidores funcionando	96%	90%	81%	90%
	Número total de micro medidores instalados				

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

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

La Entidad se encuentra en proceso continuo de depuración de base de datos, con el fin de mejorar la calidad de la información disponible. Esta actividad se encuentra limitada por la falta de disponibilidad de personal operativo para realización de visitas técnicas de control y seguimiento.

Objetivo Específico

Atender oportunamente todas las reclamaciones comerciales recibidas por la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de atención de reclamaciones	Número solicitudes atendidas dentro de los términos estipulados	96%	100%		
	Número total de solicitudes recibidas				

- **PQR por Municipio:**

PQR POR MUNICIPIO DE ENERO FEBRERO Y MARZO					
CODIGO	MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
111	BUENAVISTA	0	0	1	1
190	CIRCASIA	19	17	21	57
272	FILANDIA	2	2	6	10
302	GENOVA	4	4	15	23
401	LA TEBaida	29	14	16	59
470	MONTENEGRO	17	12	24	53
548	PIJAO	1	6	2	9
594	QUIMBAYA	13	12	10	35
212	CORDOBA	0	0	5	5
471	P. TAPAO	1	0	2	3
690	SALENTO	0	7	2	9
TOTAL		86	74	104	264

PQR POR MUNICIPIO DE ABRIL, MAYO Y JUNIO					
CODIGO	MUNICIPIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
111	BUENAVISTA	1	0	1	2
190	CIRCASIA	23	9	20	52
272	FILANDIA	11	1	2	14
302	GENOVA	3	3	2	8
401	LA TEBaida	26	25	19	70
470	MONTENEGRO	19	19	16	54
548	PIJAO	3	2	0	5
594	QUIMBAYA	10	7	11	28
212	CORDOBA	0	0	0	0
471	P. TAPAO	0	0	3	3
690	SALENTO	1	0	0	1
TOTAL		97	66	74	237

PQR POR MUNICIPIO DE JULIO			
CODIGO	MUNICIPIO	JULIO	TOTAL
111	BUENAVISTA	1	1
190	CIRCASIA	175	175
272	FILANDIA	2	2
302	GENOVA	5	5
401	LA TEBaida	74	74
470	MONTENEGRO	1895	1895

PQR POR MUNICIPIO DE JULIO			
CODIGO	MUNICIPIO	JULIO	TOTAL
548	PIJAO	1	1
594	QUIMBAYA	58	58
212	CORDOBA	2	2
471	P. TAPAO	32	32
690	SALENTA	0	0
TOTAL		2245	2.245

PQR POR MUNICIPIO DE ENERO A JULIO DE 2018									
CODIGO	MUNICIPIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
111	BUENAVISTA	0	0	1	1	0	1	1	4
190	CIRCASIA	19	17	21	23	9	20	175	284
272	FILANDIA	2	2	6	11	1	2	2	26
302	GENOVA	4	4	15	3	3	2	5	36
401	LA TEBADA	29	14	16	26	25	19	74	203
470	MONTENEGRO	17	12	24	19	19	16	1895	2002
548	PIJAO	1	6	2	3	2	0	1	15
594	QUIMBAYA	13	12	10	10	7	11	58	121
212	CORDOBA	0	0	5	0	0	0	2	7
471	P. TAPAO	1	0	2	0	0	3	32	38
690	SALENTA	0	7	2	1	0	0	0	10
TOTAL		86	74	104	97	66	74	2245	2746

A la fecha de rendición del informe no se cuenta con la información de análisis de las PQRs tramitadas ante la Entidad, debido a que no hay disponibilidad de personal para consolidación y procesamiento de información. El personal del proceso se ha orientado al trámite y respuesta oportuna de las PQR, las cuales presentaron para el periodo Julio - Diciembre, en consolidado para la Entidad incrementos cercanos al 3000%. El incremento sin precedentes en las PQRs, durante este periodo, se encuentra asociado fundamentalmente al aumento tarifario que se presentó en los municipios de más de 5000 suscriptores (Montenegro, Circasia, La Tebaida, Quimbaya), y que generó el mayor impacto a partir de la facturación emitida en el mes de Julio de 2018.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Indicador de Exactitud en el cobro de los tres servicios	Número de reexpedición de facturas generadas en el año	3,5%	3%	0,38%	100%
	Número total de documentos de cobro anual.				

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

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

Objetivo Específico

Reducir el número de críticas por errores de lectura.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de críticas por errores de lectura	4,3 %	4,1%	6%	0%
	Total de lecturas				

El porcentaje de crítica por errores de lectura o desviación significativa, está representado en un 6.40%, para el periodo Enero - Diciembre de 2018, respecto de los servicios de Acueducto y Gas GLP, por causales atribuibles a las variables de micro medición relacionadas en ese indicador.

El cumplimiento de este indicador se encuentra comprometido, toda vez que no se cuenta con el personal (operario - lector) requerido para el mejoramiento de las actuaciones asociadas al proceso de facturación, de manera que sea posible reducir significativamente los riesgos de error. Así mismo se hace necesario el aumento de la micromedición efectiva y la optimización tecnológica asociada al desarrollo de las actividades de lectura, crítica y recritica, la cual se encuentra dimensionada por el área de sistemas, con gestión para la asignación de recursos en la vigencia 2019.

8. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

Su propósito es direccionar, supervisar y gestionar de manera eficiente los recursos humanos, físicos y financieros de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A E.S.P, contribuyendo al cumplimiento de las políticas de desarrollo administrativo y por ende al logro de las metas y objetivos institucionales.

8.1 GESTIÓN FINANCIERA

Gestión Financiera, gestiona y administra los recursos financieros de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A E.S.P, brindando información confiable y veraz de manera que se asegure que los recursos económicos sean optimizados de acuerdo a las necesidades y obligaciones de la empresa.

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	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos	1.850.000	1.850.000	4.697.255	254%
	Depreciaciones amortizaciones (en miles)				

A diciembre 31 de 2018 se evidencia un logro del 253,91% de la meta planteada al inicio de la vigencia, con un alcance en pesos de EBITDA de \$4.697.255 frente a \$1.850.000 fijada como meta.

Se realizó la actualización de tarifas de Acueducto y Alcantarillado y se están realizando las gestiones para la actualización de las tarifas de gas, que impactaron sobre los ingresos y permitieron que en la vigencia fiscal 2018 el lograra un 253.91% de la meta, así como la moderación en el gasto.

Es importante precisar que este indicador muestra la rentabilidad que genera las actividades operacionales de la Entidad, como lo son los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas, sin afectarse por los gastos tributarios, financieros y los gastos que no requieren las erogaciones de efectivo como lo son las depreciaciones, amortizaciones y provisiones.

Para el caso de EPQ S.A. E.S.P. 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 EPQ S.A. E.S.P. de su actividad operacional en la prestación de servicios públicos domiciliarios genera una utilidad de \$1.845.592.038,08 lo que quiere decir que la gestión de la administración superó la meta establecido en el Plan de Acción de la Entidad.

Durante la vigencia 2018, se registraron los siguientes valores por los conceptos que se presentan a continuación:

- **Amortización:** 17.172.800
- **Depreciaciones:** 94.826.100

Objetivo Específico:

Aumentar el índice de liquidez.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Índice de liquidez	Activo corriente	1,25	1,30	0,87	67%
	Pasivo corriente				

En cuanto a liquidez, se finalizó el periodo con una liquidez del 0,87 que indica que por cada peso que debe la compañía a corto plazo tiene 0,87 pesos para respaldarla. Se debe realizar esfuerzos por recaudos de cartera que permitan mayor flujo de caja a la compañía.

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.

Objetivo Específico

Reducir el endeudamiento total de la empresa.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Endeudamiento total	Pasivo total	28	26	26	100%
	Activo total				

El endeudamiento a diciembre 31 de 2018 muestra un nivel aceptable acorde con el límite establecido en el plan, se realizan las amortizaciones del servicio a la deuda en las fechas previstas.

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.

8.2 GESTIÓN TALENTO HUMANO

El propósito de la Oficina de Gestión de Talento Humano, es gestionar el recurso humano de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., proporcionándole bienestar y formación en procura de su competencia de manera que se logren los objetivos establecidos por la entidad.

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 Reinducción.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Desarrollar todas las actividades programadas dentro del Plan de Inducción y Reinducción	Actividades realizadas	100%	100%	50%	50%
	Actividades programadas				

Inducción a los empleados de EPQ	Dar a conocer a todos los funcionarios el objeto social de la entidad, sus políticas y valores corporativos, misión, visión, objetivos institucionales, con el fin de propiciar ambientes sanos de trabajo, compromiso, sentido de pertenencia y afianzar las buenas relaciones laborales <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.0, la inducción de cada funcionario que se vincula a la entidad se realiza inmediatamente es firmada en el acta de posesión y se le entrega el plan de integridad y se socializan sus funciones así como se le entrega el manual de funciones y esta evidencia reposa en cada expediente de la hoja de vida del servidor público.				
Reinducción a los empleados de EPQ	Realizar la reinducción a todo el personal del proceso de gestión sistemas de información (direccionamiento estratégico, caracterización del proceso, marca institucional, reglamento interno de trabajo, sistema gestión de calidad, sistema de seguridad y salud en el trabajo). . Esta reinducciones se realizó a los funcionarios de toda la empresa en las instalaciones de la cámara de comercio el día 29 de octubre de 2018 y Las evidencias reposan en el expediente <i>REGISTROS DEL PLAN DE CAPACITACION</i> , código: 10500-74.04.				

Objetivo Específico

Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del programa de bienestar social	Actividades ejecutadas	100%	100%	92%	92%
	Actividades programadas				

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Eucaristía	Se realizó la eucaristía en las instalaciones de la empresa en el mes de enero de 2018.
Día del contador	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente.
Día del periodista	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Día internacional de la mujer	Se realiza un almuerzo de reconocimiento en este día a las mujeres en el mes de marzo.
Día del hombre Día de la secretaria	Se realiza un almuerzo a los (a) secretarias de la empresa.
Día del bacteriólogo	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente.
Día de la madre	Se realiza misa y almuerzo a las madres de la empresa en el mes de mayo.
Día del funcionario publico	Se realiza la actividad del funcionario público.
Día del padre	Se realiza reconocimiento a todos los padres en ese día.
Día del abogado	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente.
Día del economista	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente.
Eucaristía de acción de gracias	Se realizó una eucaristía de acción de gracias para todos los funcionarios de la Entidad.
Día del ingeniero	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente.
Día del archivista	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente.
Día del tecnólogo Día del arquitecto	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente.
Día del mensajero	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente.
Día del administrador	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente.
Día del psicólogo	Se hace reconocimiento en este día a los profesionales de esta área en la empresa con un presente.
Actividad Fiesta de los niños hijos de los funcionarios	Se realiza la fiesta de los niños en el mes de octubre.
Actividad Integración Navideña Funcionarios de la Empresa	Se realiza almuerzo de navidad, se le da el regalo de navidad a los funcionarios.
Celebración de Cumpleaños	Se le realiza el reconocimiento del cumple años mediante tarjeta a todos los funcionarios en el día respectivo.
Actividad Integración Navideña Funcionarios pensionados de la Empresa	Se les realizo invitación personalizada a cada pensionado, para la integración navideña de la empresa.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Actividades ejecutadas	100%	100%	30%	30%
	Actividades programadas				

Brigada de emergencia	Dar conocimientos a cada uno de los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P., de cómo actuar en caso de una emergencia o de una persona que requiera ayuda en primeros auxilios. Las evidencias reposan en las carpetas del SST.
Capacitación COPASST	Fortalecer el comité en el seguimiento de cada proceso que se debe realizar y cumplir con los objetivos pactados. Las evidencias reposan en las carpetas del SST.
Estilo de vida saludable	Capacitar y concientizar a los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P., en la sana alimentación y los buenos hábitos de la alimentación que desarrollan las personas, evitando el consumo de sustancias como el alcohol, tabaco, drogas ilegales. Las evidencias reposan en las carpetas del SST.
Riesgos laborales	Realizar capacitación para dar a conocer los riesgos laborales que están latentes en la entidad dándole preferencia a la accidentalidad que puede ocurrir en los diferentes frentes de trabajo, se les da a conocer los deberes y derechos que tienen todos los trabajadores afiliados a la A.R.L. Colmena. Las evidencias reposan en las carpetas del SST.
Estilo de vida saludable	Dar a conocer a cada funcionario que deben de tener buenos hábitos de alimentación para evitar el sobrepeso ya que en la entidad tenemos varios trabajadores con sobre peso. Las evidencias reposan en las carpetas del SST.
Sistema de vigilancia epidemiológica	Realizar una clasificación de cada uno de los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío, en la parte osteomuscular los cual nos indica la salud de cada uno de los funcionarios. Las evidencias reposan en las carpetas del SST.
Riesgo psicosocial	Fomentar en cada funcionario el buen comportamiento en la parte laboral y la personal para general el buen compañerismo en la entidad. Las evidencias reposan en las carpetas del SST.
Brigadas de emergencia	Dar conocimientos a cada uno de los funcionarios de Empresas Publicas del Quindío S.A. E.S.P., de cómo actuar en caso de una emergencia o de una persona que requiera ayuda en primeros auxilios. Las evidencias reposan en las carpetas del SST.
Capacitación de Riesgo vial	Fomentar el autocuidado de cada funcionario al momento de conducir las motocicletas o vehículos. Las evidencias reposan en las carpetas del SST.

Objetivo 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	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de seguimiento realizados al desempeño laboral	Seguimientos al desempeño realizados	100%	100%	0%	0%
	Seguimientos programados				

Objetivo Específico

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades desarrolladas	100%	100%	20%	20%
	Actividades programadas				

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

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

Objetivo Específico

Ejecutar el programa de incentivos laborales.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Incentivos Entregados	100%	100%	0%	0%
	Incentivos Establecidos por la entidad				

Convención colectiva de trabajadores sindicalizados	Ejecutar el programa de incentivos laborales. Las evidencias reposan en el expediente <i>SINDICATO DE TRABAJADORES SINTRAESAQUIN S.A.E.S.P.</i> Código: 10500-92,05.
---	---

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Acciones implementadas	100%	100%	100%	100%
	Acciones programadas				

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

8.3 GESTIÓN DE RECURSOS

La Oficina de Gestión de Recursos, es la encargada de brindar apoyo a todos los procesos de la organización, en la provisión de los recursos necesarios que permitan alcanzar los fines institucionales para los cuales fue creada Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

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

Con respecto a este, se tiene que se realizó el Contrato de obra N° 010 de 2017 cuyo objeto es: ADECUACIÓN, REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA EXISTE DEL LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DEL AGUA DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A E.S.P, LOCALIZADO EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE EL EDEN y finalizo el en el primer trimestre del año 2018, también se llevó a cabo labores de adecuación de la planta física (Almacén General), y mantenimientos locativos en las oficinas de: de la Subgerencia de Gas y Nuevos Negocios, la Subgerencia Comercial y de Servicio al Cliente, la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, la Gerencia, así como en las diferentes oficinas y plantas ubicadas en los municipios del Departamento del Quindío donde opera Empresas Públicas del Quindío E.P.Q. S.A. E.S.P.

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

OFICINA / MUNICIPIO	DESCRIPCIÓN
Edificio Principal Armenia	Arreglo y mantenimiento Escritorios
	Mantenimiento y cambio de lámparas
	Pintura en diferentes oficinas
	Pintura EPOXICA sótano
	Mantenimiento adecuación física oficina atención al usuario
	Asegurar parte de las estanterías del archivo
	Mantenimiento parte hidráulica de los baños
	Arreglo de muebles y enseres
	Arreglo de acometida domiciliaria de la empresa

OFICINA / MUNICIPIO	DESCRIPCIÓN
Planta El Edén La Tebaida Laboratorio de ensayo y calidad de agua	Terminación de la Remodelación y adecuación del laboratorio de ensayo y calidad de agua ubicada en la planta el EDEN, generando áreas de almacenamiento de reactivos, lavado de materiales bacteriológicos, área de siembra, área de archivo. Adecuaciones en la planta física del laboratorio ya remodelada (Recubrimiento de piso con pintura EPOXICA, adecuación escaleras de acceso al laboratorio, mantenimiento de estanterías de almacenamiento de reactivos, retoques en paredes internas del laboratorio).
Oficina Principal Circasia	Instalación de reflectores en plata de tratamiento y las Águilas Instalaciones eléctricas nuevas en la planta
Oficina Principal Montenegro	Arreglo instalaciones eléctricas en la planta
Oficina Principal La Tebaida	Instalaciones eléctricas en planta de la PETAR Iluminación externa tanques plata del EDEN
Oficina Principal Córdoba	Arreglo de puerta y cambio de chapa de la oficina principal
Oficina Principal Pijao	Arreglo de puerta instalaciones eléctricas

Objetivo Específico

Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor.

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Vehículos con mantenimiento realizado	80%	90%	100%	111%
	Totalidad de los vehículos automotores				

En referencia a este objetivo, se tiene que el parque automotor de Empresas Públicas del Quindío EPQ 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).

ITEM	VEHÍCULO	PLACA	MODELO	OBSERVACIÓN
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).

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

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de actualización de la Ley General de Archivo	Procesos y oficinas actualizadas	65%	80%	160%	200%

Durante la vigencia 2018 se realizaron las siguientes actividades:

- Primer trimestre: Se continúa con la marcación de libros en su lomo numérico, marcación de las carpetas y cajas de archivo ubicadas en las estanterías. Se realizaron asesorías en el manejo de tablas de retención.
- Segundo trimestre: Se continúa con la marcación de libros y capacitaciones.
- Tercer trimestre: Se continúa con el proceso de Gestión documental, adicionalmente se viene adelantando el proceso de Implementación de MIPG.
- Cuarto Trimestre: Se realiza inventario documental del Archivo central por áreas quedando en un 70% el área Jurídica en la signatura topográfica (Estantería, bandeja, carpeta), de igual forma se realizó la eliminación de archivo de la Subgerencia Comercial y de Servicio al Cliente desde el año 2002 hasta el año 2010, con el levantamiento de su respectiva acta.

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

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

Para el año 2019 se seguirá con el proceso de actualización de Tablas de Retención Documental, implementación del MIPG, ya con la política documental y parte del FUID, marcación de cajas, estanterías, depuración de documentos con respecto a las transferencias documentales, con el fin de depurar la información de dichos libros, eliminación de archivo por dependencias ya que han cumplido su ciclo vital según las tablas de retención, búsqueda de bonos pensionales constantemente en la Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

8.4 GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Oficina de Gestión de Sistemas de la Información, tiene como finalidad administrar, desarrollar y mantener la gestión de EPQ, servicios informáticos, equipos de cómputo, redes de datos, seguridad informática, garantizando el apoyo logístico para el buen desarrollo de los procesos de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A E.S.P.

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	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Página actualizada	Campos actualizados	50%	75%	30%	40%
	Totalidad de campos de la página oficial de la empresa				

De acuerdo a la revisión constante que se le realiza a la página Web de Empresas Públicas del Quindío, se encuentra que está compuesta por un total de 37 campos, de los cuales se actualiza regularmente la sección de Noticias, en lo que respecta a Boletines de Prensa; otros 11 campos se actualizaron a medida que la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional, a través del Área de Gestión de Calidad, así lo ha solicitado, como lo son:

- a) Actualización del Link Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- b) Integración plugin de traducción en varios idiomas del componente textual del portal web de EPQ.
- c) Integración plugin para la ampliación y reducción del tamaño de la fuente de los artículos del portal web de EPQ.
- d) Datos contacto Empresa.
- e) Panel de Acceso Rápido.
- f) Habilitación de un componente en el menú principal Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- g) Creación de un hipervínculo para que el ciudadano pueda realizar pagos en línea a través de la plataforma de PSE.
- h) Servicios al Ciudadano.
- i) Actualización del Link del Plan de Acción.
- j) Actualización del Link del Plan Anticorrupción.
- k) Actualización Link de Noticias

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Porcentaje de avance de los sistemas de información que posee la empresa	Módulos Integrados	100%	100%	100%	100%
	Totalidad de módulos				

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

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

Cabe aclarar que a las anteriores plataformas se les desarrollo por parte de cada una de los dueños del Software, una interfaz que permite la integración de los módulos en lo que respecta a Nómina, Movimientos de Almacén y Recaudo de Acueducto y Alcantarillado, para tener integridad en la información, y confiabilidad en la generación de reportes.

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN DICIEMBRE	INDICADOR EFICACIA
Cumplimiento requerimientos de gobierno en línea	Requerimientos implementados	60%	80%	38%	47,5%
	Requerimientos solicitados				

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

Objetivo Específico

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

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META 2018	MEDICIÓN 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 dos (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.