



Armenia, Quindío Enero 29 de 2021

Gerente:

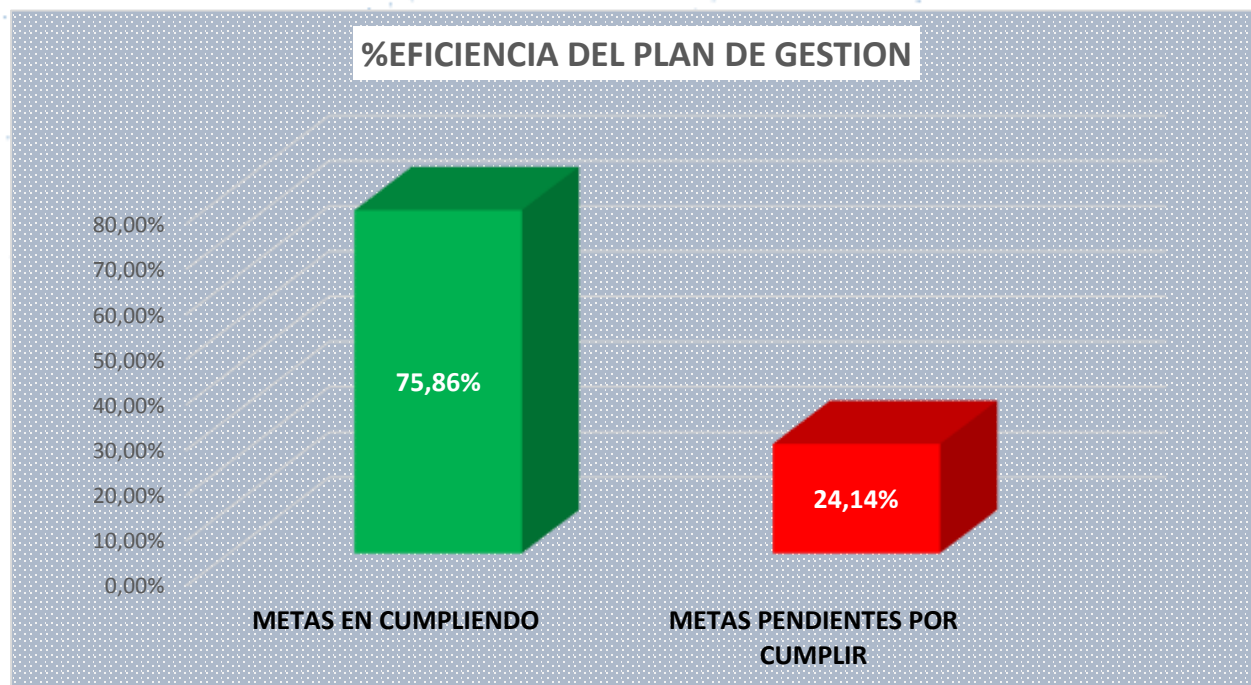
JHON FABIO SUAREZ VALERO

Empresas Públicas del Quindío SA E.S.P

ASUNTO: Seguimiento plan estratégico vigencia 2020.

Cordial Saludo,

Concordante con la misionalidad que le compete a la oficina de planeación y mejoramiento institucional, me permito presentarle el avance realizado al plan estratégico construyendo vida compromiso de todos 2020-2023, establecido desde su despacho a partir del 01 de enero 2020; el cual da cuenta del alcancé de la gestión realizada por cada uno de los procesos para cumplir con lo allí establecido, así mismo se presenta un análisis grafico para mayor facilidad en el manejo de la información.



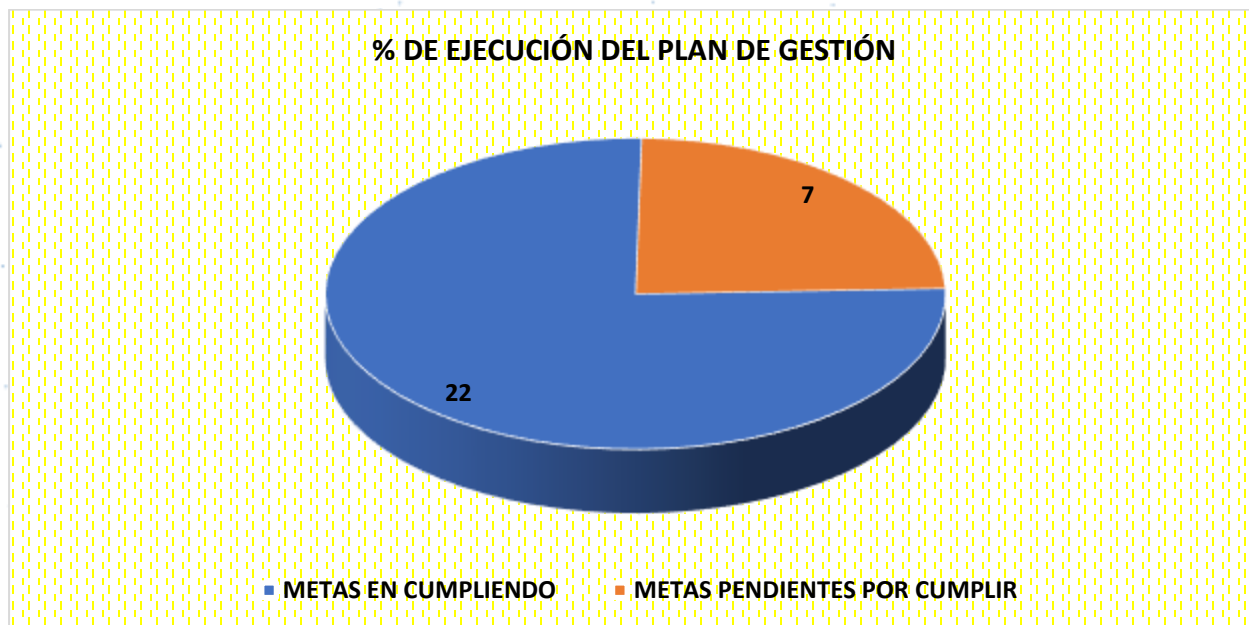
Lineamiento Estratégico	Objetivo General	Objetivo Estratégico	Objetivo Específicos	Nombre del indicador	Fórmula	Línea base 2019	META 2023	RESULTADO 2020
ECONÓMICO	Conservar la autosostenibilidad propia de la entidad	Garantizar que la venta, medición, facturación, gestión de cartera, el control de pérdidas comerciales relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos y negocios conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización	Aumentar la eficiencia del recaudo de los servicios que presta la empresa	Eficiencia del Recaudo para el servicio de Acueducto	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas Recaudo mensual	N.A	86%	78%
				Eficiencia del Recaudo para el servicio de Alcantarillado	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas Recaudo Mensual	N.A	86%	78%
				Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas Recaudo Mensual	N.A	86%	67%
			Aumentar el número de suscriptores nuevos de los servicios de acueducto y alcantarillado	Número de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	40,261	44,287	41.446,00
				Número de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	37,701	41,471	38.385,00
			Aumentar el porcentaje de cartera recuperada	Eficiencia en la recuperación de cartera mayor de 180 días	Total cartera recuperada Total cartera	56.0%	60%	17%
	Conservar la autosostenibilidad propia de la entidad	Administrar eficientemente los recursos financieros de la entidad a través del presupuesto, contabilidad y tesorería, brindando información confiable y veraz que	Aumentar la utilidad operacional de la empresa en términos de flujo de efectivo	EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + Depreciaciones + Amortizaciones (en miles)	\$ 2,000,000,000.00	\$ 2,500,000,000.00	\$ 5,795,517.934,49
			Mantener el índice de liquidez	Índice de liquidez	Activo corriente Pasivo corriente	1.3%	1.3%	2.17%

		apoye el logro de los objetivos institucionales, cumpliendo la normatividad aplicable y las políticas de la organización	Mantener un techo máximo de endeudamiento total de la empresa	Endeudamiento total	Pasivo total Activo total	25.3%	28%	21%
OPERACIONES Y AMBIENTAL	Fortalecer la gestión ambiental de la entidad, con criterios participativos y de sostenibilidad con un manejo eficaz de los procesos desde la captación en las fuentes hídricas hasta la disposición final de las aguas residuales	Realizar la formulación, seguimiento y control de los grandes programas rectores de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de la entidad, garantizando el cumplimiento de requisitos legales y metodológicos	Actualizar el PMAA incorporando el plan integral, los compromisos de POIR, PSMV, PUEAA y plan de riesgos	Número de planes maestros de acueducto y alcantarillado o actualizados	Planes actualizados	0	9	2
			Actualizar y aprobar el PUEAA	Número de planes de uso eficiente y ahorro del agua	Planes actualizados y aprobados	1	1	1
OPERACIONES Y AMBIENTAL	Fortalecer la gestión ambiental de la entidad, con criterios participativos y de sostenibilidad con un manejo eficaz de los procesos desde la captación en las fuentes hídricas hasta la disposición final de las aguas residuales	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación de servicios de alcantarillado a través de las redes de recolección y transporte de aguas residuales y pluviales y la remoción de contaminantes físicoquímicos y biológicos cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización	Aumentar la cobertura del servicio de alcantarillado	Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores de alcantarillado Número total de viviendas urbanas	99%	100%	99%
			Reducir la brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado	Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACi) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALI)	4,9	0,5%	4,0%

OPERACIONES Y AMBIENTAL	Fortalecer la gestión ambiental de la entidad, con criterios participativos y de sostenibilidad con un manejo eficaz de los procesos desde la captación en las fuentes hídricas hasta la disposición final de las aguas residuales	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación de servicios de alcantarillado a través de las redes de recolección y transporte de aguas residuales y pluviales y la remoción de contaminantes físicoquímicos y biológicos cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización	Cumplir el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	Avance en reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	1909	12412	602,4
				Avance en la construcción de colectores	ML de colectores construidos	450	12512	0
				Avance en el número de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	12	85	0
			Cumplir el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	Medición de las cargas entregadas en las plantas de tratamiento de aguas residuales según el rango establecido por la resolución 631 de 2015.	Número de parámetros cumplidos	0%	100%	0
					Número de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 (8)			
			Aumentar la cobertura del servicio de acueducto	Cobertura de acueducto	Total de Suscriptores del Servicio de Acueducto	100.0%	100%	100%
					Número de Viviendas Urbanas			
OPERACIONES Y AMBIENTAL	Fortalecer la gestión ambiental de la entidad, con criterios participativos y de sostenibilidad con un manejo eficaz de los procesos desde la captación en las fuentes hídricas hasta la disposición final de las aguas residuales	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación de servicios de 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	Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	Calidad de acueducto (% IRCA)	Menor o igual a 5	Menor o igual a 5	Menor o igual a 5	8 de 9
			Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día	Continuidad de servicio de acueducto	Promedio de Horas de Prestación del Servicio	99.2%	Mayor igual a 98.36%	99,475
					24			
			Elaborar el programa de control de pérdidas técnicas	Programas elaborados	Número de programas elaborados	0	9	9
			Cumplir el programa de control de pérdidas técnicas	Avance del programa de control de pérdidas técnicas	Número de Municipios donde se aplica el programa	0	100%	0

					Número total de Municipios			
			Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil	Metros lineales de reposición de redes ejecutados	ML de Reposición Redes Ejecutados	896	5671	43
			Garantizar la prestación continua del servicio evitando al máximo interrupciones que afecten a usuario	Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	100%	100%	100%
			Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera	Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio Número de viviendas urbanas	94.7%	99%	97%
INTERACCIÓN SOCIAL	Conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes por medios tecnológicos y mediante el posicionamiento positivo de la marca EPQ	Garantizar que la atención al cliente relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos y negocios conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización	Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los tres servicios que presta la empresa	Índice de reclamación	Número de reclamaciones comerciales, gas y operativas Número total de suscriptores	0.88%	0.5%	0,61%
			Implementación de Plan Integral de atención virtual al usuario	Avance de la implementación Plan Integral de atención virtual al usuario	Número de fases ejecutadas Número de fases totales (5)	20%	100%	50%
CALIDAD Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Garantizar el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad	Garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la	Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SGC	Nivel de apropiación del SGC	Número de procesos con sistema implementado Total de Procesos de la entidad	33%	100%	0

		norma vigente integrando el Plan de Talento Humano y modernización Estructura organizacional	Implementación del Plan de Talento Humano Modernización de la Estructura de organización	Avance de la implementación del Plan de Talento Humano y modernización de Estructura organizacional	Número de fases ejecutadas			
					Número total de fases (5)	40%	100%	60%



Agradezco su atención.

DARNELLY TORO JIMÉNEZ

Subgerente Planeación y Mejoramiento Institucional

Elaboró: Victoria Eugenia Hurtado Palacio
Profesional Universitaria de Planeación y Mejoramiento Institucional