



Armenia, Quindío octubre 23 de 2023

Doctor

JHON FABIO SUAREZ VALERO

Gerente.

Empresas Públicas del Quindío SA E.S.P

10300-2023

*Recd
23/oct/2023
C. Suarez
Hora: 5:28 p.m.*

ASUNTO: Informe seguimiento plan estratégico.

Cordial Saludo,

Según la solicitud hecha por usted en el comité de gestión y desempeño la subgerencia de planeación y mejoramiento institucional le consolida la información y hace llegar el informe ejecutivo del seguimiento realizado al plan estratégico de la entidad "2020-2023 Construyendo vida compromiso de todos" realizado a través del plan de acción vigencia 2023.

De igual manera cabe resaltar que este informe se remite en octubre (el seguimiento de agosto) dado que los procesos enviaron la información hasta este mes, **después de que en repetidas ocasiones se solicitó por medio de oficios, correos electrónicos por whatsapp, verbalmente y fue notificado en varias ocasiones tanto en el comité de gerencia como en comité técnico (a la fecha no presentaron todos los procesos como lo podrá ver en detalle más adelante.**

Así mismo se notificó a algunos procesos de que la información que estaban enviando no era concordante con el desarrollo de sus actividades, es así que se hizo una petición de aclaración y/o ajuste a la información suministrada, toda vez que en el momento de realizar en análisis desde planeación se evidencia incongruencias con la realidad de la entidad.

De lo anteriormente expuesto se ha podido obtener la nota aclaratoria que ha sido desarrollada al final de este documento por el área contable.

Con respecto al área comercial manifiestan que los datos aportados por este proceso son extraídos de la plataforma nexis por lo cual no modificaron la información aportada inicialmente.

Subgerencia por procesos	Indicadores	Indicador	Meta	porcentaje de cumplimiento	Observaciones
producción de agua potable		6 indicadores en total			
Calidad del agua (% IRCA) a la salida de planta	indicador 1	84,83%	90%		No se presentó seguimiento (en el cuatrimestre anterior no cumplió la meta establecida 86.73%)
% Pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	indicador 2	22,90%	15%		No se presentó seguimiento (el cuatrimestre anterior no se estaba cumpliendo con la meta de reducción 26.40%)
Continuidad de producción de agua potable	indicador 3	97,95%	98,36%		No se presentó seguimiento (no se estaba cumpliendo con esta meta en el cuatrimestre anterior 89%)

*Daniela C
24-10-2023
8:16 am.*



Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Buenavista	indicador 4	53,33%	100%		No se presentó seguimiento (en el primer cuatrimestre se presentaron datos que no coincidían con las muestras tomadas por el laboratorio 40%)		
Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Salento	indicador 5	46,67%	100%		No se presentó seguimiento (en el primer cuatrimestre se presentaron datos que no coincidían con las muestras tomadas por el laboratorio 40%)		
Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de La Tebaida	indicador 6	52%	100%		No se presentó seguimiento (en el primer cuatrimestre se presentaron datos que no coincidían con las muestras tomadas por el laboratorio 40%)		
acueducto		7 indicadores en total					
Aumentar la cobertura del servicio de acueducto	indicador 1	100%	100%	100%	Indicador en cumplimiento		
Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	indicador 2	2,98%	menor o igual a 5				
Irca por Municipio	Mayo	Junio	Julio	Agosto			
Buenavista	0	0	0	0			
Circasia	0	0	0	0,56			
Filandia	9,86	2,01	0	4,52			
Génova	0	2,01	0	0			
la tebaida	0	1,13	0	1,13			
Montenegro	2,26	0	0	1,64			
Pijao	0	0	2,01	2,28			
Quimbaya	4,57	3,95	0,56	0,56			
Salento	5,42	6,22	2,01	0			
Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día	indicador 3	97,95%	98,36%				
Continuidad por Municipio	Mayo	Junio	Julio	Agosto			
Buenavista	100,00	100,00	100,00	100			
Circasia	96,94	93,66	84,77	98,13670214			
Filandia	100,00	100,00	100,00	100			
Génova	99,86	99,47	100,00	100			
La tebaida	100,00	99,96	100,00	100			
Montenegro	94,08	88,86	98,62	92,02731317			
Pijao	100,00	100,00	100,00	100			
Quimbaya	98,68	99,60	99,35	98,94581603			
Salento	98,50	100,00	99,89	95,50016984			





Total		99,28	99,19	98,27			
Elaborar el programa de control de pérdidas técnicas	indicador 4	100%	100%	100,00%	Meta cumplida		
Reducir el número de reclamos operativos de acueducto	indicador 5	0,18	0,14	1,00%	el índice de reclamación se encuentra muy debajo de la meta establecida		
Realizar el mantenimiento de redes acueducto	indicador 6	100%	100%	100%	Se encuentran en ejecución contratos de reposición de redes.		
Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil	indicador 7	12,525	12525	0%	Meta cumplida		
recolección, transporte y tratamiento de aguas residuales (alcantarillado)		6 indicadores en total					
Cobertura de alcantarillado	indicador 1	96,79	100%	84%	La cobertura en alcantarillado se encuentra en función del censo DANE 2005 y los usuarios actuales		
Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	indicador 2	3%	1%	28%	se ampliará la instalación de redes en sectores donde no hay cobertura		
Porcentaje de reposición de redes ejecutados	indicador 3	8964,26	3447,74	11%	faltan 3,331,94 metros lineales para cumplir este indicador.		
Porcentaje de avance en la construcción de colectores	indicador 4	4,50	12512	3%	No se ha realizado contratación de colectores		
Porcentaje de vertimientos eliminados	indicador 5	12	85	0%	no hay vertimientos eliminados		
Índice de reclamación operativos de alcantarillado	indicador 6	0,38	0,37	1	Indicador en cumplimiento		
Subgerencia administrativa y financiera		3 Indicadores en total					
EBITDA	indicador 1	\$ 2.000.000.000	\$ 2.500.000.000	100%		información que se pasa desde abril al mes de julio	
	Abril	mayo	Junio	julio			
Información enviada mes a mes	\$ 4.576.522.174	\$ 5.686.066.123	\$ 7.624.817.424	\$ 8.115.153.538			
Índice de liquidez	indicador 2	1,03%	1,3%	1,03%		información que se pasa desde abril al mes de julio	
liquidez mes de abril	% cumplimiento	liquidez mes de mayo	% cumplimiento	liquidez mes Junio	% cumplimiento	liquidez mes Julio	% cumplimiento
\$ 8.173.505.303,00	\$ 1,43	\$ 8.168.047.255	\$ 1,52	\$ 7.529.077.119	\$ 1,37	7.195.189.810	1,45
\$ 5.700.627.970,00		\$ 5.389.753.088		\$ 5.498.273.801		4.948.523.067	
Endeudamiento total	indicador 3	29,76%	28%			Ver aclaración anexa del área contable.	
Endeudamiento mes de Abril	% cumplimiento	Endeudamiento mes de Mayo	% cumplimiento	Endeudamiento mes Junio	% cumplimiento	Endeudamiento mes Julio	% cumplimiento
\$ 12.516.981.159,00	\$ 0,19	\$ 12.226.226.826	\$ 0,18	\$ 12.555.732.056	\$ 0,19	\$ 16.516.134.161	25,1%
\$ 64.521.357.632,00		\$ 67.784.297.543		\$ 65.569.830.447		\$ 65.925.111.768	



PROCESO DE SISTEMAS		5 indicadores en total			
Actualización del Sitio Web	indicador 1	90%	95%	97,00%	por utilizar las herramientas tecnológicas se ha alcanzado un buen porcentaje de cumplimiento.
Actualización de funcionalidades de los módulos de los diferentes sistemas de información	indicador 2	80%	100%	96,00%	El porcentaje de cumplimiento para este trimestre es bueno ya que se lleva un alto nivel antes de finalizar el presente año
Cumplimiento de requerimientos de Gobierno Digital	indicador 3	100%	100%	100%	se viene adelantando modificaciones en el sitio web para mejorar el cumplimiento y llegar a la meta estipulada para el presente año
Mantenimiento software, hardware y redes	indicador 4	100%	100%	73%	desde sistemas siempre ha tenido a disposición el personal capacitado y adecuado para brindar las soluciones que requiera la entidad dando respuestas en el menor tiempo posible
Implementación de herramientas tecnológicas para la atención de usuarios	indicador 5	100%	100%	80%	se está implementando el software nuevo de NEXIS la entidad cuenta con 5 herramientas tecnológicas en fase de implementación.
SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN		10 indicadores en total			
Eficiencia del Recaudo para el Servicio de acueducto	indicador 1	98,92%	86%	82%	En atención a las peticiones, quejas y reclamos que son radicadas a la entidad se procede a dar respuesta de manera idónea y dentro de los términos pertinentes, es pertinente señalar que el en el municipio de pijao se ha presentado múltiples reclamaciones por la implementación de la tarifa del servicio de acueducto y alcantarillado
Eficiencia del Recaudo para el servicio alcantarillado	indicador 2	97,28%	86%	82%	
Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	indicador 3	99,50%	86%	79%	
Número de nuevos suscriptores de acueducto	indicador 4	44346	44862	2205	se han realizado conexiones que estaban ilegales, realizando cortes.
Número de nuevos suscriptores de alcantarillado	indicador 5	41172	41471	3514	se encuentra pendiente la habilitación en el sistema para la legalización de las respectivas matriculas, por tal razón no ha sido posible el registro de nuevos usuarios; es de anotar que la información aquí suministrada se realiza conforme software NEXIS.
Eficiencia en la recuperación de cartera	indicador 6	31,94%	56%	68,1	Se ha realizado esfuerzos para recuperar la cartera
Índice de reclamación comercial de acueducto	indicador 7	0,021%	0,05%	0,0008	En atención a las peticiones, quejas y reclamos que son radicadas a la entidad se procede a dar respuesta de manera idónea y dentro de los términos pertinentes, es pertinente señalar que el en el municipio de pijao se ha presentado múltiples reclamaciones por la implementación de la tarifa del servicio de acueducto y alcantarillado
Índice de reclamación comercial de Alcantarillado	indicador 8	0%	0,05%	0,00%	
Índice de reclamación comercial de gas	indicador 9	0,01%	0,05%	0,02%	
Eficiencia en la legalización de usuarios.	indicador 10	534	560	118,09	La subgerencia de comercialización ha notificado usuarios que se encuentran DCC y usuarios que tienen micromedidores en mal estado, al cual se le han realizado las respectivas instalaciones
Eficiencia en la instalación de micromedidores	indicador 11	2482	2400	720,33	La subgerencia de comercialización ha notificado usuarios que se encuentran DCC y usuarios que tienen micromedidores en mal estado



PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL		3 indicadores en total			
Porcentaje de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y Planes de Acción	Indicador 1	100%	100%	67%	los procesos están pasando la información hasta con dos meses de diferencia y envían información trimestral por lo cual no se puede garantizar el cumplimiento en los seguimientos y en la información q se pasa.
Inscribir el 100% de los tramites de la empresa en la plataforma SUIT	Indicador 2	15	15	67%	ya se inscribieron todos los trámites y se están haciendo seguimientos.
Presentar la Rendición de la Cuenta a la Contraloría Departamental y la Audiencia Pública a la comunidad.	Indicador 3	2	2	100%	Indicador cumplido a esta fecha
PLANEACIÓN TÉCNICA Y AMBIENTAL		3 indicadores en total			
Actualizar el PMAA incorporando el plan integral. Los compromisos de POIR, PSMV, PUEAA y plan de riesgos.	Indicador 1	3	6	17%	se ha realizado la actualización del Poir, estando como faltante los otros planes como son el PSMV, PUEAA y plan de riesgos.
Seguimiento al cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos	Indicador 2	18	18	50%	se lleva un 50% de cumplimiento faltando 4 meses para cerrar la vigencia.
Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Indicador 3	2	2	50%	se lleva un 50% de cumplimiento faltando 4 meses para cerrar la vigencia.
GESTIÓN DE CALIDAD		1 indicador			
actualizar y aplicar el sistema de gestión de calidad.	Indicador 1	75%	100%	42,11%	se lleva un 42, 11% de cumplimiento debido a que con la modernización de la entidad se volvió a empezar en la actualización de manuales y demás.
CONTROL INTERNO		4 indicadores en total			
Evaluar el estado de implementación del MECI en la organización, para establecer oportunidades de mejora	Indicador 1	100%	100%	50,00%	Se le da un cumplimiento del 50% ya q se diligencio la encuesta del furag, aun a esperas del resultado.
Realizar el seguimiento a las acciones correctivas planteadas en los Planes de mejoramiento suscritos con la Entidad.	Indicador 2	100%	100%	67%	Indicador en cumplimiento
Asegurar el cumplimiento del programa de auditorías internas aprobado por el Comité coordinador de Control Interno	Indicador 3	100%	100%	67%	Se está cumpliendo el cronograma de auditorias
Realizar seguimiento a los mapas de riesgos presentados por los líderes de procesos.	Indicador 4	100%	100%	33%	se realiza cada cuatro meses con los riesgos de la entidad
TALENTO HUMANO		4 indicadores en total			
Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores	Indicador 1	100%	100%	76,67%	Se lleva un buen cumplimiento en las actividades de bienestar, faltando las del último cuatrimestre.
Ejecutar el plan anual de capacitaciones	Indicador 2	75%	80%	51,61%	se realizaron 8 capacitaciones



Cumplimiento de avances del código de integridad.	indicador 3	100%	100%	80%	Lleva buen cumplimiento.
Implementación del Plan de Talento Humano Modernización de la estructura de organizacional	indicador 4	80%	100%	80%	Falta la implementación de una fase.
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS(GAS)		10 indicadores en total			
Medir y controlar los niveles de odorizante del GLP de manera que cumpla con los estándares de calidad	indicador 1	100%	100%	100%	Se realizaron las tomas mensuales (92)
Brindar un tiempo de reacción técnica menor a 24 horas después de ser reportado un PQR	indicador 2	100%	100%	100%	se realizaron 33 solicitudes en el cuatrimestre por los 4 Municipios.
Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas	indicador 3	100%	100%	100%	Se realizaron las atenciones de las emergencias presentadas.
Brindarles a los usuarios la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas	indicador 4	100%	100%	100%	se realizaron un total de 14 instalaciones nuevas
ALMACENAMIENTO(GAS)		2 indicadores almacenamiento			
Medir el consumo mensual de gas GLP	indicador 1	100%	100%	84%	Se realizan tanqueos aproximadamente cada 13 a 20 días, con un máximo de llenado de 90% por tanque y un mínimo de volumen de gas existente en los tanques de almacenamiento entre 30 y 50%
Garantizar disponibilidad de gas para el consumo diario de los usuarios	indicador 2	100%	100%	100%	Se garantiza la disponibilidad de gas para el consumo diario realizando el suministro de gas GLP a los 4 Municipios
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS(GAS)		4 indicadores en redes externas			
Conocer el estado de la presión de las viviendas individuales con el fin de mejorar las condiciones del servicio	indicador 1	100%	100%	100%	Indicador en cumplimiento
Garantizar la prestación continua del servicio evitando al máximo interrupciones que afecten a usuario	indicador 2	100%	100%	100%	Indicador en cumplimiento
Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera	indicador 3	100%	100%	100%	Indicador en cumplimiento
Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera	indicador 4	100%	100%	100%	Indicador en cumplimiento

El cuadro son los indicadores con los que cuenta el plan de acción al que se le realizó el seguimiento mensual según la solicitud dada en el comité de gestión y desempeño.

Los indicadores que a la fecha no presentaron seguimiento en este segundo cuatrimestre:

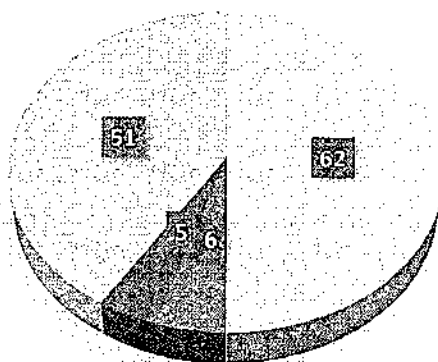
- Calidad del agua (% IRCA) a la salida de plantas
- % Pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento
- Continuidad de producción de agua potable
- Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de Buenavista.
- Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el Municipio de 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.

Los indicadores q a la fecha presentaron bajo cumplimiento:

- Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil "Esta información no está bien medida según el indicador, Razón por la cual se pide aclaración y a la fecha no fue enviada."
- Porcentaje de reposición de redes ejecutados "este indicador presenta un acumulado de los dos cuatrimestres en redes de 115.8, con una meta de 3.447.74 da una diferencia de 3.331,94 metros lineales que faltan para cumplir la meta de esta vigencia.
- Porcentaje de avance en la construcción de colectores (0)
- Porcentaje de vertimientos eliminados (0)
- Actualizar el PMAA incorporando el plan integral. los compromisos de POIR, PSMV, PUEAA y plan de riesgos. "planeación técnica". (proceso que paso este cuatrimestre en cero)
- actualizar y aplicar el sistema de gestión de calidad." Dado que por la modernización de la entidad, se debió volver a comenzar el tema de la actualización y normalización de los procesos "por eso llevamos un 42%.

Esta oficina concluye que:

Indicadores Plan de acción



total indicadores

Indicadores que llevan cumplimiento por debajo del 49%

Indicadores que no presentaron seguimiento

Indicadores en cumplimiento



Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7

Los indicadores que presentan bajo rendimiento por debajo del 49% son 6, también el proceso de plantas no entregó los cinco indicadores del seguimiento de este segundo cuatrimestre y son 51 indicadores que tienen cumplimiento mayor del 50 % y que pueden darle cumplimiento a la meta.

De los 11 indicadores se dejó en constancia que deben ser intervenidos unos planes de choque si se quiere cumplir con la meta de este plan de acción y del plan estratégico ya que termina en esta vigencia.

Nota aclaratoria proceso de contabilidad: ¿Porque la variación en el indicador de endeudamiento?

R/: no es solo por créditos, tenemos Pasivos laborales.

El empréstito solo paga intereses no capital ese crédito persiste

Cesantías primas etc. todo lo laboral a medida que transcurre el año se incrementa por los Impuestos tasas y contribuciones pensionados.

Recursos recibidos de administración que entraron en junio y julio.

Le agradezco su valiosa atención


ING. DARNELLY TORO JIMÉNEZ

Subgerente Planeación y Mejoramiento Institucional


Elaboró: **Victoria Eugenia Hurtado Palacio**
Jefe de Planeación Corporativa.



Tel. +57(6) 7441774
Telefax +57(6) 7441683

Carrera 14 No. 22-30
contactenos@epoquin.gov.co
www.epoquin.gov.co