

Armenia, Quindío junio 23 de 2023

Doctor

10300-2023

JHON FABIO SUAREZ VALERO

Gerente.

Empresas Públicas del Quindío SA E.S.P

ASUNTO: Informe seguimiento plan estrategico (plan de acción).

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 estrategico de la entidad "2020-2023 Construyendo vida compromiso de todos" realizado a través del plan de acción vigencia 2023.

Subgerencia por procesos	indicadores enviados	línea base	Meta 2023	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%	86,73%	No cumplió, la meta se debe cumplir en cada medición
% Pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	indicador 2	22,90%	15%	26,40%	Es una meta de reducción que no se está cumpliendo.
Continuidad de producción de agua potable	indicador 3	97,95%	98,36%	89%	Esta es una meta que establece la norma y no se está cumpliendo.
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%	40%	Los resultados del laboratorio dan más alto que el porcentaje de cumplimiento enviado por el proceso.
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%	40%	Los resultados del laboratorio dan más alto que el porcentaje de cumplimiento enviado por el proceso.
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%	40%	Los resultados del laboratorio dan más alto que el porcentaje de cumplimiento enviado por el proceso.
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	3,43%	se adjunta mes a mes por municipio
Irca por Municipio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Buenavista	0	0	0	0	0
Circasia	0	0,6	0,17	0,11	0
Filandia	7,87	0	7,26	16,26	9,86
Génova	2,29	0	0	2,01	0
la tebaida	0,63	0	0	0,58	0
Montenegro	2,38	5,82	2,84	6,78	2,26
Pijao	6,1	3,29	8,03	0	0
Quimbaya	2,12	2,54	4,56	5,87	4,57
Salento	7,68	2,26	8,03	2,01	5,42
Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día	indicador 3	97,95%	98,36%	96,25%	El cumplimiento está por debajo de lo establecido en la norma.
Continuidad por Municipio	Enero	Febrero	Marzo		
Buenavista	100,00	100,00	100,00		
Circasia	98,79	97,72	91,46		
Filandia	100,00	100,00	95,16		
Génova	99,15	99,31	94,35		
La tebaida	100,00	100,00	100,00		
Montenegro	95,57	97,53	87,24		
Pijao	100,00	98,97	99,18		
Quimbaya	100,00	100,00	99,04		
Salento	100,00	99,14	100,00		
Total	99,28	99,19	96,27		
Elaborar el programa de control de pérdidas técnicas	indicador 4	100%	100%	35,09%	Meta cumplida
Reducir el número de reclamos operativos de acueducto	indicador 5	0,18	0,14	0,09%	Meta que se está cumpliendo
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)		5 indicadores en total			
Cobertura de alcantarillado	indicador 1	96,79	100%	94,54%	La medición esta desfazada porque los datos q arroja el sistema no son confiables

Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	indicador 2	3%	1%	2%	Este indicador presenta un cumplimiento que o es fiable pues se está trabajando con los usuarios que genera el sistema y no es fiable.
Porcentaje de reposición de redes ejecutados	indicador 3	8964,3%	3447,7%	0%	Se encuentran en ejecución los contratos.
Porcentaje de avance en la construcción de colectores	indicador 4	4,50	12512	0%	no se lleva ningún avance.
Porcentaje de vertimientos eliminados	indicador 5	12	85	0%	no se lleva ningún avance.
Índice de reclamación operativos de alcantarillado	indicador 6	0,38	0,36	0,09%	Indicador en cumplimiento
Subgerencia administrativa y financiera		3 indicadores en total			
EBITDA	indicador 1	\$ 2.000.000.000,00	\$ 2.500.000.000,00	100%	Información que no es confiable con la realidad de la entidad.
	Enero	Febrero	Marzo		
Información enviada mes a mes	\$1.288.417.081	\$ 2.506.213.617,00	\$ 3.671.079.693,00		
Índice de liquidez	indicador 2	1,03%	1,3%	1,03%	Información que no es confiable con la realidad de la entidad debido al nuevo sistema
liquidez mes de enero	% cumplimiento	liquidez mes de Febrero	% cumplimiento	liquidez mes Marzo	% cumplimiento
\$ 4.581.304.317,00	\$ 1,19	\$ 4.191.538.685,00	\$ 1,05	\$ 4.229.681.522,00	\$ 1,03
\$ 3.845.882.221,00		\$ 3.988.140.940,00		\$ 4.104.840.840,00	
Endeudamiento total	indicador 3	29,76%	28%	19%	Información que no es confiable con la realidad de la entidad debido al nuevo sistema
Endeudamiento mes de enero	% cumplimiento	Endeudamiento mes de Febrero	% cumplimiento	Endeudamiento mes Marzo	% cumplimiento
\$ 13.054.566.875,00	\$ 0,21	\$ 12.516.358.599,00	\$ 0,20	\$ 12.180.794.553,00	\$ 0,19
\$ 62.063.143.146,00		\$ 62.562.241.479,00		\$ 63.281.567.818,00	
PROCESO DE SISTEMAS		5 indicadores en total			
Actualización del Sitio Web	indicador 1	90%	95%	33,80%	lleva buen cumplimiento.
Actualización de funcionalidades de los módulos de los diferentes sistemas de información	indicador 2	80%	100%	53,33%	lleva buen cumplimiento.
Cumplimiento de requerimientos Gobierno Digital	indicador 3	100%	100%	100%	Indicador en cumplimiento

Mantenimiento software, hardware y redes	indicador 4	100%	100%	36,36%	lleva buen cumplimiento.
Implementación de herramientas tecnológicas para la atención de usuarios	indicador 5	100%	100%	60%	lleva buen cumplimiento.
SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN		10 indicadores en total			
Eficiencia del Recaudo para el Servicio de acueducto	indicador 1	98,92%	86%	85%	La información que pasó el proceso no es confiable.
Eficiencia del Recaudo para el servicio alcantarillado	indicador 2	97,28%	86%	89%	La información que pasó el proceso no es confiable.
Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	indicador 3	99,50%	86%	70%	La información que pasó el proceso no es confiable.
Número de nuevos suscriptores de acueducto	indicador 4	44346	44852	81,62%	información que no es confiable porque falta depuración.
Número de nuevos suscriptores de alcantarillado	indicador 5	41172	41471	100%	información que no es confiable porque falta depuración.
Eficiencia en la recuperación de cartera	indicador 6	31,94%	56%	33,30%	información que no es confiable porque falta depuración.
Índice de reclamación comercial de acueducto	indicador 7	0,021%	0,05%	0,00%	Indicador en cumplimiento
Índice de reclamación comercial de Alcantarillado					
Índice de reclamación comercial de gas	indicador 9	0,01%	0,05%	0,0006%	Indicador en cumplimiento
Eficiencia en la legalización de usuarios.	indicador 10	534	560	100%	van 184 usuarios legalizados en el primer cuatrimestre.
Eficiencia en la instalación de micromedidores	indicador 11	2482	2400	27,00%	van 215 instalaciones de macromedidores en el primer cuatrimestre.
PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL		3 indicadores en total			
Porcentaje de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y Planes de Acción	indicador 1	100%	100%	100%	los seguimientos no han sido efectivos por cuanto no se cuenta con información confiable y a tiempo.
Inscribir el 100% de los tramites de la empresa en la plataforma SUIT	indicador 2	15	15	100%	Indicador en cumplimiento
Presentar la Rendición de la Cuenta a la Contraloría Departamental y la Audiencia Pública a la comunidad.	indicador 3	2	2	50%	va cumpliendo.

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	0%	no se lleva ningún avance.
Seguimiento al cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos	indicador 2	18	18	50%	se lleva buen cumplimiento de meta acumulada.
Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	indicador 3	2	2	50%	se lleva buen cumplimiento de meta acumulada.
GESTIÓN DE CALIDAD		1 indicador			
actualizar y aplicar el sistema de gestión de calidad.	indicador 1	75%	100%	30,00%	Se están actualizando procesos, procedimientos y creando o actualizando políticas razón por la cual se puso 30% sin darle aun cumplimiento al indicador.
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%	0,00%	Sin cumplimiento, pues hasta la fecha no se ha realizado la medición del furag.
Realizar el seguimiento a las acciones correctivas planteadas en los Planes de mejoramiento suscritos con la Entidad.	indicador 2	100%	100%	100%	Indicador en cumplimiento
Asegurar el cumplimiento del programa de auditorías internas aprobado por el Comité coordinador de Control Interno	indicador 3	100%	100%	14%	va cumpliendo el cronograma de auditorías
Realizar seguimiento a los mapas de riesgos presentados por los líderes de procesos.	indicador 4	100%	100%	0%	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%	60,00%	lleva buen cumplimiento.
Ejecutar el plan anual de capacitaciones	indicador 2	75%	80%	38,70%	lleva buen cumplimiento.

cumplimiento de avances del código de integridad.	indicador 3	100%	100%	40%	lleva buen cumplimiento.
Implementación del Plan de Talento Humano Modernización de la estructura de organizacional	indicador 4	60%	100%	80%	lleva buen cumplimiento.
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%	Indicador en cumplimiento
Brindar un tiempo de reacción técnica menor a 24 horas después de ser reportado un PQR	indicador 2	100%	100%	100%	Indicador en cumplimiento
Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas	indicador 3	100%	100%	100%	Indicador en cumplimiento
Brindarles a los usuarios la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas	indicador 4	100%	100%	100%	Indicador en cumplimiento
ALMACENAMIENTO(GAS)		2 indicadores en total			
Medir el consumo mensual de gas GLP	indicador 1	100%	100%	69%	Se realizan tanques 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%	Indicador en cumplimiento
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS(GAS)		4 indicadores en total			
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 cuatrimestral según la política de riesgo de la entidad, la misma que no ha sido efectiva debido a los problemas que se han presentado en el cambio de software de la entidad.

Esta oficina concluye:

Desde la segunda línea de defensa se realiza la recopilación de los indicadores del plan de acción del primer cuatrimestre de la vigencia y puede ver que la información que pasó la subgerencia administrativa y financiera en su proceso financiero no es coherente con la realidad de la empresa razón por la cual se solicitó aclaración ya que el endeudamiento está en 19.25% en el mes de marzo y comenzó en 21% en el mes de enero, si bien es cierto ya se empezó a pagar el crédito de seis mil millones, hasta el momento solo estamos pagando intereses NO capital, lo que hace que no sea posible esa disminución en el porcentaje de endeudamiento que presentan; de igual manera pasa con el índice de liquidez pues sustentan que tenemos 1.03% en el mes de marzo si esto fuera cierto se estaría evidenciando que la entidad no tendría casi dinero para pagar sus obligaciones financieras y a la fecha la entidad no tiene retrasos en los pagos de ninguna índole.

De igual manera paso algo parecido con los procesos de servicios públicos, comercialización y atención al usuario pues las subgerencias de la entidad están presentando una alta variación en los usuarios lo que conlleva o inflar o disminuir los indicadores razón por la cual los procesos están ajustando la información presentada y conlleva a que no sea fiables las mediciones presentadas.

Por lo tanto, la subgerencia de planeación evidencia que los procesos de comercialización y financieros tienen diferencias en la información enviada a esta subgerencia y solicita su conciliación para que de esta manera la gerencia puede tomar decisiones o correcciones con la información que se presenta.

Solicitamos el envío oportuno de la información para poder cumplir con la política de riesgo y las mediciones oportunas pero que sean presentados con datos que sean fidedignos para poder tener en cuenta.

Les agradezco su valiosa atención

ORIGINAL FIRMADO

ING.DARNELLY TORO JIMÉNEZ
Subgerente Planeación y Mejoramiento Institucional

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