

Armenia, Quindío febrero 6 de 2024

Doctor

151-2024

**JHON FABIO SUAREZ VALERO**

Gerente.

Empresas Públicas del Quindío SA E.S.P

**ASUNTO: Informe seguimiento plan estrategico último cuatrimestre vigencia 2023 (plan de acción).**

Cordial Saludo,

Para su conocimiento y fines pertinentes la subgerencia de planeación y mejoramiento institucional le consolida la información y hace llegar el informe ejecutivo final 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.

A continuación, se muestran en el cuadro los indicadores acumulados desde la vigencia 2020 al 2023 del plan estrategico los cuales son 30.

La oficina de planeación como segunda línea de defensa concluye que después de revisar la información enviada por cada líder de procesos, son estos 11 indicadores los que no cumplieron en total relacionados a continuación:

Indicadores que **NO** cumplieron con la meta establecida por usted en el plan estrategico:

1. Eficiencia del Recaudo para el servicio de Acueducto
2. Eficiencia del Recaudo para el servicio de Alcantarillado
3. Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas
4. Eficiencia en la recuperación de cartera mayor de 180 días
5. Cobertura de alcantarillado
6. Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador
7. Avance en la construcción de colectores
8. Avance en el número de vertimientos eliminados
9. Medición de las cargas entregadas en las plantas de tratamiento de aguas residuales según el rango establecido por la resolución 631 de 2015.
10. Continuidad de servicio de acueducto
11. Nivel de apropiación del SGC

De igual manera se puede evidenciar que se cumplieron con 18 indicadores planteados por usted en el plan estrategico, relacionados a continuación:

1. Número de nuevos suscriptores de acueducto
2. Número de nuevos suscriptores de alcantarillado
3. EBITDA
4. Índice de liquidez

Daniela C  
09-02-2024  
10:00am

5. Endeudamiento total
6. Número de planes maestros de acueducto y alcantarillado actualizados
7. Número de planes de uso eficiente y ahorro del agua
8. ML de reposición redes ejecutados
9. Cobertura de acueducto
10. Calidad de acueducto (% IRCA)
11. Programas elaborados
12. Avance del programa de control de pérdidas técnicas
13. Metros lineales de reposición de redes ejecutados acueducto
14. Continuidad del servicio de gas
15. Cobertura servicio de gas
16. Índice de reclamación
17. Avance de la implementación Plan Integral de atención virtual al usuario
18. Avance de la implementación del Plan de Talento Humano y modernización de Estructura organizacional

Finalmente la oficina de planeación y mejoramiento institucional como segunda línea de defensa concluye enviándole este informe para su conocimiento y fines pertinentes dado que este es el ultimo seguimiento realizado a este plan estrategico.

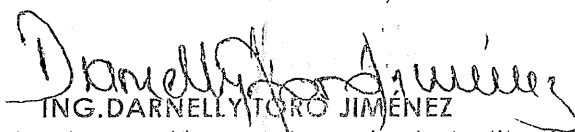
Los tres indicadores de eficiencia del recaudo de acueducto, alcantarillado y gas no cumplen con la meta que estaba establecida en un 86% y los cumplimientos quedaron entre 76 y 82% aproximadamente razón por la cual se incumplió con este indicador, para más detalle ver el cuadro anexo.

En el indicador de continuidad del servicio se obtuvo 98,03 pero la resolución Cra 948 de 2021 establece que la continuidad de 98,36% razón por la cual **NO** se cumplió con el indicador y esto implica que se deban hacer devoluciones a los usuarios.

En el indicador de apropiación del sistema de gestión de calidad **NO** se cumplió con la meta establecida debido a que en la vigencia 2023 se realizó el cambio del sistema de IALETH a NEXIS razón por la cual se debió empezar de nuevo en la actualización de manuales de procesos y procedimientos en la entidad.

Finalmente cabe resaltar que la subgerencia administrativa envió la información financiera con corte al mes de octubre razón por la cual no son datos definitivos ni confiables.

Les agradezco su valiosa atención

  
ING. DARNELLY TORO JIMÉNEZ

Subgerente Planeación y Mejoramiento Institucional

Elaboró: Victoria Eugenia Hurtado Palacio  
Jefe de Planeación Corporativa.

| Indicador               | Objetivo                                             | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Unidad de Medida                                            | Meta                                                                                     | Valor Actual | Meta  | Valor Actual | Meta      | Valor Actual | Meta      | Valor Actual | Meta      | Valor Actual | Meta | Valor Actual | Meta | Valor Actual | Meta | Valor Actual |
|-------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|------|--------------|------|--------------|------|--------------|
| Indicador de Eficiencia | 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 conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización | Eficiencia del Recaudado para el servicio de Acueducto      | Aumentar la eficiencia del recaudo de los servicios que presta la empresa                | N. A         | 86%   | 78%          | 82%       | 98,92%       | 82,3%     | 82,3%        | 82,3%     | 82,3%        | X    | X            | X    | X            | X    | X            |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
| Indicador de Eficiencia | 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 conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización | Eficiencia del Recaudado para el servicio de Alcantarillado | Aumentar la eficiencia del recaudo de los servicios que presta la empresa                | N. A         | 86%   | 78%          | 82%       | 97,28%       | 83,4%     | 83,4%        | 83,4%     | 83,4%        | X    | X            | X    | X            | X    | X            |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
| Indicador de Eficiencia | 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 conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización | Eficiencia del Recaudado para el servicio de gas            | Aumentar la eficiencia del recaudo de los servicios que presta la empresa                | N. A         | 86%   | 67%          | 95%       | 99,50%       | 76,5%     | 76,5%        | 76,5%     | 76,5%        | X    | X            | X    | X            | X    | X            |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
| Indicador de Eficiencia | 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 conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización | Número de nuevos suscriptores de acueducto                  | Aumentar el número de suscriptores nuevos de los servicios de acueducto y alcantarillado | 40,261       | 44287 | 41,446,00    | 43,077,00 | 44,346,00    | 45,133,00 | 45,133,00    | 45,133,00 | 45,133,00    | X    | X            | X    | X            | X    | X            |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
| Indicador de Eficiencia | 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 conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización | Número de nuevos suscriptores de alcantarillado             | Aumentar el número de suscriptores nuevos de los servicios de acueducto y alcantarillado | 37,701       | 41471 | 38,385,00    | 40,007,00 | 41,172,00    | 41,939,00 | 41,939,00    | 41,939,00 | 41,939,00    | X    | X            | X    | X            | X    | X            |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
| Indicador de Eficiencia | 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 conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización | Eficiencia en la recuperación de cartera mayor de 180 días  | Aumentar el porcentaje de cartera recuperada                                             | 56,0%        | 60%   | 17%          | 11%       | 31,94%       | 42,26%    | 42,26%       | 42,26%    | 42,26%       | X    | X            | X    | X            | X    | X            |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |
|                         |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                          |              |       |              |           |              |           |              |           |              |      |              |      |              |      |              |



[illegible]





| Objetivo                                                                                                                                                                                                                           | Indicador                                                                | Unidad de Medida                                    | Fórmula                                                                        | Valor Objetivo | Valor Real | Porcentaje de Cumplimiento | Observaciones | Evidencia | Fecha de Evaluación | Evaluador |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|----------------------------|---------------|-----------|---------------------|-----------|
|                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                          |                                                     |                                                                                |                |            |                            |               |           |                     |           |
| 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 | Reducir el índice de riesgo de calidad del agua                          | Calidad de acueducto (% IRCA)                       | Menor o igual a 5                                                              | 5.62           | 3.48       | 2.94                       | 3.83          | 100%      | X                   |           |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día | Continuidad de servicio de acueducto                | Promedio de Horas de Prestación del Servicio<br>24                             | 99.47%         | 98%        | 98.03%                     | 98.03%        | 98.03%    | X                   |           |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Elaborar el programa de control de pérdidas técnicas                     | Programas elaborados                                | Número de programas elaborados                                                 | 9              | 9          | 9                          | 9             | 100%      | X                   |           |
|                                                                                                                                                                                                                                    | Cumplir el programa de control de pérdidas técnicas                      | Avance del programa de control de pérdidas técnicas | Número de Municipios donde se aplica el programa<br>Número total de Municipios | 0              | 0          | 100%                       | 100%          | 100%      | X                   |           |
| Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil                                                                                                                                       | Metras lineales de reposición de redes ejecutados                        | ML de Reposición Redes Ejecutados                   | 896                                                                            | 43             | 5294.95    | 1835.84                    | 100%          | X         |                     |           |

|  |                                                                                                        |                           |                                                                                                      |       |      |      |     |         |         |   |  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|-----|---------|---------|---|--|
|  | 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<br>(24 horas x 30 días): 720 | 100%  | 100% | 100% | 98% | 100,00% | 100,00% | X |  |
|  |                                                                                                        |                           |                                                                                                      |       |      |      |     |         |         |   |  |
|  | Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera          | Cobertura servicio de gas | Suscriptores del servicio                                                                            | 94.7% | 99%  | 97%  | 98% | 100%    | 100%    | X |  |
|  |                                                                                                        |                           |                                                                                                      |       |      |      |     |         |         |   |  |
|  |                                                                                                        |                           | Número de viviendas urbanas                                                                          |       |      |      |     |         |         |   |  |

