



**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP  
ACTA**

Código:  
PMI-R-01

Versión:  
02

Fecha emisión:  
13/12/2018

Página:  
1 de 16

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**

Capacitación:  Inducción:  Reunión:  Mesa de Trabajo:

Nombre del Facilitador:

Entidad: **EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO S.A ESP**

Objetivo De La Reunión:

Acta No. 01

Fecha:  
20/02/2020

Hora de Inicio:

Hora Final:

Lugar:

**PROCESO QUE CONVOCA: SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO  
INSTITUCIONAL**

**ASISTENTES**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
<b>DARNELLY TORO JIMENEZ</b>	<b>SUBGERENTE DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	
<b>FARLEBY GIRALDO VERGARA</b>	<b>LABORATORIO</b>	
<b>VICTORIA EUGENIA HURTADO PALACIO</b>	<b>PROFESIONAL UNIVERSITARIO- PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	
<b>JULIAN CAMELO</b>	<b>PROFESIONAL UNIVERSITARIO- GAS</b>	
<b>MARTHA LILIANA GOMEZ FAJARDO</b>	<b>PROFESIONAL UNIVERSITARIO- CALIDAD</b>	
<b>ALBA LUCIA RODRÍGUEZ</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	







## EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP ACTA

Código: PMI-R-01	Versión: 02	Fecha emisión: 13/12/2018	Página: 2 de 16	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------------	--------------------	----------------------

### ORDEN DEL DÍA

En el plan de acción publicado por la subgerencia de planeación y mejoramiento institucional se evidencia en el momento de la consolidación que 9 de las fórmulas que estaban mal formuladas lo que generaba una mala medición del trabajo realizado por cada profesional o área responsable de la entidad, por lo que se toma la decisión de realizar esta acta y corregir las formulas antes de ser enviado a los entes de control y poder evidenciar así la medición real de lo realizado por la entidad en la vigencia 2019- publicando con la versión 2 y está acta debidamente firmada.

Código: PMI-PL-02		Versión: 02	Página: 1 de 2		PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL VIGENCIA 2019		
DOCUMENTO CONTROLADO		Objetivo Específicos	Nombre del indicador	Formula	Meta 2018	Meta 2019	% EFICACIA
RESPONSABLE: Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional							
Nombre del proceso	Objetivo General	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%	100,0%
<b>PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b>	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.	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	12	100%	100,0%
		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	100%	100%	100,0%
		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	96%	100%	100,0%
		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	12	100%	91,7%
		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	100%	100%	12,5%
		Inscribir el 100% de los tramites 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	100%	100%	93,3%
		Presentar la Rendición de la	Número de Rendiciones de	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas	2	2	100,0%







## EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP ACTA

Código: PMI-R-01	Versión: 02	Fecha emisión: 13/12/2018	Página: 3 de 16	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------------	--------------------	----------------------

		Cuenta a la Contraloría Departamental y la Audiencia Pública a la comunidad.	y cuenta Audiencias Públicas presentadas	y presentadas			
		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%	100,0%
		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	25	25	100,0%
<b>PLANEACIÓN TÉCNICA Y AMBIENTAL</b>	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	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	2	2	100,0%
		Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos	Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos ajustado	Municipios con PSMV ajustado y aprobado Total de municipios operados	100%	100%	100,0%
		Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA	Porcentaje de implementación del Plan Institucional de Gestión Ambiental	Actividades implementadas del PIGA Actividades totales proyectadas del PIGA	100%	100%	100,0%
		Actualización del PLEC ( Plan de emergencia y contingencia)	Número de Actualizaciones del PLEC (Plan de emergencia y contingencia)	Número de planes Actualizados Planes totales	100%	100%	100,0%
		Actualización permanente de la Planoteca Institucional	Porcentaje de proyectos archivados en la Planoteca Institucional	Número de proyectos Archivados en la Planoteca Total de proyectos ejecutados	100%	100%	100,0%
		Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado	Porcentaje de disponibilidades respondidas	Número de disponibilidades respondidas Número de disponibilidades solicitadas	100%	100%	100,0%
		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 Total de fuentes de captación	100%	100%	83,3%
		Georeferenciar los proyectos	Porcentaje de proyectos ejecutados y georeferenciados	Número de proyectos ejecutados y georeferenciados	100%	100%	100,0%







## EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP ACTA

<b>Código:</b> PMI-R-01	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha emisión:</b> 13/12/2018	<b>Página:</b> 4 de 16	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
----------------------------	-----------------------	-------------------------------------	---------------------------	-----------------------------

		ejecutados por la empresa en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	georeferenciados en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	Total de proyectos ejecutados			
		Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Número de seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Seguimientos realizados al PUEAA	2	2	100,0%
<b>LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DE AGUA</b>	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.	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 Documentación requerida	60%	100%	92,0%
		Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Requerimientos realizados Requerimientos programados	67%	100%	74,0%
		Implementación del Programa de entrenamiento, capacitación y certificación en competencias laborales	Porcentaje del Programa realizado en competencias laborales	Actividades realizadas Actividades programadas	33%	100%	80,6%
		Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Actividades realizadas Actividades programadas	99%	100%	57,9%
		Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Procedimientos Implementados Procedimientos requeridos	40%	100%	66,7%
				Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SGC	Nivel de apropiación del SGC	Servidores públicos certificados Servidores públicos requeridos por proceso	50%
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma NTC GP 1000:2009.	Ejecutar las etapas de la Planeación Estratégica de Calidad	Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Planes aprobados por Comité de Gerencia Planes programados para ajuste	100%	100%	100,0%
		Ajustar progresivamente los 12 procesos del SGC	Porcentaje de procesos ajustados	Procesos ajustados Total de procesos	100%	100%	78,9%
		Verificar la conformidad del servicio bajo revisiones controladas	Porcentaje de Conformidad del Servicio	Total usuarios periodo - Usuarios que presentaron No Conformidad en el periodo Total usuarios periodo	90%	100%	0,5%







**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP  
ACTA**

<b>Código:</b> PMI-R-01	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha emisión:</b> 13/12/2018	<b>Página:</b> 5 de 16	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
----------------------------	-----------------------	-------------------------------------	---------------------------	-----------------------------

<b>OFICINA DE COMUNICACIONES</b>	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.	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	100%	12	100,0%
		Publicar boletines de prensa externos de forma continua, que permitan el fortalecimiento de la imagen corporativa con los usuarios	Número de boletines de prensa externos publicados	Número de boletines de prensa externos publicados	76%	100	53,0%
		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	Porcentaje de ruedas de prensa elaboradas	Ruedas de prensa elaboradas	100%	4	100%
		Desarrollar campañas institucionales que permitan la difusión de los proyectos y planes que realiza la empresa	Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas institucionales realizadas			
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	Establecer una oficina del más alto nivel, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelantan contra los servidores públicos adscritos a la empresa	Implementar acciones preventivas ante las posibles fallas que se identifiquen por las diferentes dependencias	Porcentaje de acciones preventivas implementadas	Funciones preventivas implementadas	100%	100%	100,0%
		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	Porcentaje de capacitaciones desarrolladas	Número de capacitaciones realizadas	100%		







## EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP ACTA

Código: PMI-R-01	Versión: 02	Fecha emisión: 13/12/2018	Página: 6 de 16	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------------	--------------------	----------------------

		de la empresa					
		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	100%	100%	100,0%
				Quejas recibidas + Procesos iniciados de oficio			
<b>CONTROL INTERNO</b>	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	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	96	97	100,0%
				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	96	97	100,0%
				Auditorías internas programadas			
		Realizar seguimiento a los mapas de riesgos por parte de los líderes de procesos	Seguimiento a los mapas de riesgos	Número de mapas de riesgos evaluados	100	100	100,0%
				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	100	100%	100,0%
				Planes de mejoramiento elaborados			
		Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad	Porcentaje de planes verificados	Planes verificados	100	100%	100,0%
				Planes de la entidad			
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	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.	Tramitar la totalidad de los procesos contractuales solicitados con base en el principio de celeridad	Porcentaje de contratos tramitados	Contratos tramitados oportunamente	100%	100%	100,0%
				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	16	14	75,0%
<b>OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS</b>	Garantizar que la operación y mantenimiento de las	Medir y controlar los niveles de odorizante del	Índice de odorización	Número total de puntos de medición mensual de la concentración de	80%	80%	100,0%

*[Handwritten Signature]*







**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP  
ACTA**

<b>Código:</b> PMI-R-01	<b>Versión:</b> 02	<b>Fecha emisión:</b> 13/12/2018	<b>Página:</b> 7 de 16	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
----------------------------	-----------------------	-------------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	redes internas domiciliarias cumplan con las especificaciones técnicas y normativas de manera eficiente y segura.	GLP de manera que cumpla con los estándares de calidad		odorante - Número de puntos de medición por fuera del rango de referencia			
				Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante			
		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	90%	90%	98,4%
				Número total de solicitudes de servicio técnico			
		Atender con la mayor brevedad y eficiencias las emergencias de gas	Atención de emergencias domiciliarias	Número de emergencias domiciliarias atendidas	80%	80%	100,0%
				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	75%	75%	98,9%
				Solicitudes de instalación			
ALMACENAMIENTO	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.	Medir el consumo mensual de gas GLP	Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los últimos meses	7,00	7,00	100,0%
				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%	100,0%
				(24 horas x 30 días) : 720			
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS	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.	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	90%	90%	100,0%
				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	100%	100%	100,0%
				(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	96%	96%	94,7%
				Número de viviendas urbanas			
		Atender con la mayor brevedad y	Atención de emergencias	Número de emergencias atendidas en la red	100%	100%	100,0%







## EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP ACTA

Código: PMI-R-01	Versión: 02	Fecha emisión: 13/12/2018	Página: 8 de 16	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------------	--------------------	-------------------------

		efectividad las emergencias de gas	redes externas	Número de emergencias presentadas en la red			
<b>PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE</b>	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.	Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	Calidad del agua (% IRCA)	Número muestras satisfactorias n.total de muestras	96%	96%	87,2%
		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 M3 agua a la entrada	6%	15%	14,6%
		Realizar la calibración 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  Total de equipos	100%	70%	43,3%
		Garantizar la producción de agua potable las 24 horas del día	Continuidad de producción de agua potable	Número de horas de prestación del servicio Numero de horas totales del mes	99%	99,0%	96,3%
		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 Total macromedidores requeridos	100%	100%	40,8%
		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 Número total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo	100%	90%	37,5%
		<b>ACUEDUCTO</b>	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	Aumentar la cobertura del servicio de acueducto	Cobertura de acueducto	Total de Suscriptores del Servicio de Acueducto Numero de Viviendas Urbanas	100%
Reducir el índice de riesgo de calidad del agua	Calidad de acueducto (% IRCA)			No. Muestras Satisfactorias Total de Muestras	96,00%	100%	89,7%
Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día	Continuidad de servicio de acueducto			Promedio de Horas de Prestación del Servicio 24	99,80%	99,80%	99,2%
Reducir el índice de pérdidas por suscriptor facturado	Índice de pérdidas por suscriptor facturado			m3 de Agua Perdidos Numero Tortal de Suscriptores	99%	70%	0,8%
Realizar la calibración del programa de	Cumplimiento del programa de			Numero de Actividades Realizadas	75%	100%	42,7%







## EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP ACTA

Código: PMI-R-01	Versión: 02	Fecha emisión: 13/12/2018	Página: 9 de 16	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------------	--------------------	----------------------

<b>RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (alcantarillado)</b>		total de los equipos que conforman el sistema acueducto	mantenimiento y calibración	Numero de Actividades Programadas				
		Reducir número de reclamos operativos acueducto	Índice de reclamación de operativos acueducto	Número de Redamaciones Operativas Número Total de Suscriptores Acueducto	0,50%	0,40%	0,034%	
		Realizar el mantenimiento de redes acueducto	Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Numero de Reparaciones Realizadas Numero de Daños Reportados	100%	100%	100,0%	
		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 Total de ML de Reposición de Redes Proyectado	100%	100%	90,1%	
		Aumentar la cobertura del servicio de alcantarillado	Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores de alcantarillado Número total de viviendas urbanas	99,50%	99,50%	98,9%	
		Reducir la brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado	Rezago de cobertura alcantarillado frente a acueducto del prestador	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACI) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALI)	2%	2%	4,9%	
		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	Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	Porcentaje de reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados Total de ML de reposición de redes proyectado	100%	100%	100,0%
				Porcentaje de avance en la construcción de colectores	ML de colectores construidos Total de ML de colectores proyectados	100%	100%	N,A
				Porcentaje de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados Número total de vertimiento	65%	65%	N,A
				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 Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista	100%	100%	0,0%
Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por	Números parámetros cumplidos Salento Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Salento			100%	100%	0,0%		







## EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP ACTA

Código: PMI-R-01	Versión: 02	Fecha emisión: 13/12/2018	Página: 10 de 16	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------------	---------------------	-------------------------

			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	Números parámetros cumplidos La Tebaida			
				Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida	100%	100%	0,0%
		Número de reclamos operativos	Índice de reclamación operativos de alcantarillado	Número de reclamaciones operativas	1,5%	1,5%	3,3%
				Número total de suscriptores			
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>	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 la metas institucionales	Realizar mantenimiento a la infraestructura utilizada por la empresa para labores administrativas	Cumplimiento del plan de mantenimiento de la Infraestructura	Instalaciones con mantenimiento	80%	100%	4,5%
		Ejecutar el plan de mantenimiento del parque automotor de la empresa	Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Vehículos con mantenimiento realizado	90%	100%	75,0%
		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	80%	100%	37,5%
				Totalidad de procesos y oficinas			
<b>GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>	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.	Mantener actualizada la información de la página oficial de la empresa	Página actualizada	Campos actualizados	30%	50%	43,2%
		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	38%	100%	100,0%
		Dar cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 (Estrategia de Gobierno en línea)	Cumplimiento requerimientos de Gobierno en línea	Requerimientos implementados	100%	100%	37,5%
		Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa	Mantenimiento software, hardware y redes	Requerimientos solicitados			
				Actividades realizadas	100%	100%	100,0%
				Actividades programadas			
<b>GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	Gestionar que el Ingreso, la permanencia	Desarrollar todas las actividades	Cumplimiento plan de Inducción	Actividades realizadas	100%	100%	69,2%







## EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP ACTA

Código: PMI-R-01	Versión: 02	Fecha emisión: 13/12/2018	Página: 11 de 16	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------------	---------------------	----------------------

	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.	programadas dentro del plan de inducción y reincidencia	y reducción	Actividades programadas			
		Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores	Cumplimiento del programa de Bienestar Social	Actividades ejecutadas	100%	100%	86,7%
				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%	66,7%
				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	100%	100%	N/A
				Seguimientos programados			
		Ejecutar el plan anual de capacitaciones	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades desarrolladas	100%	100%	66,7%
		Actividades programadas					
Ejecutar el programa de incentivos laborales	Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Incentivos entregados	100%	100%	87,8%		
		Incentivos establecidos por la Entidad					
Implementar acciones que permitan el mejoramiento del clima organizacional de la entidad	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Acciones implementadas	100%	100%	73,3%		
		Acciones programadas					
GESTIÓN FINANCIERA	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)	1.850.000,00	2.000.000,00	100,0%
		Aumentar el Índice de liquidez	Índice de liquidez	Activo corriente	1,30	1,3500	87,1%







## EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP ACTA

Código: PMI-R-01	Versión: 02	Fecha emisión: 13/12/2018	Página: 12 de 16	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------------	---------------------	----------------------

	apoye el logro de los objetivos institucionales, cumpliendo la normatividad aplicable y las políticas de la organización.	Reducir el endeudamiento total de la empresa	Endeudamiento total	Pasivo corriente			
				Pasivo total	26	24%	25,3%
				Activo total			
<b>COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Garantizar 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 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 bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	100%	100%	96,4%
				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	100%	100%	98,4%
				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	90%	100%	74,9%
				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	90%	100%	12,1%
				número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto			
			Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado	número de suscriptores nuevos de alcantarillado	90%	100%	13,9%
				número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado			
			Índice de nuevos suscriptores de gas	número de suscriptores nuevos de gas	60%	100%	4,1%
				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	190%	190%	54,4%
				No suscriptores de acueducto			
		Aumentar el Índice de Suscriptores con pago oportuno	Índice de Suscriptores con pago oportuno	No. De usuarios con pago oportuno	100%	100%	89,46%
No. De Suscriptores facturados							
Aumentar el porcentaje de cartera recuperada	Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada	75%	80%	56,0%		
		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	1,0%	1%	0,3%		
		Número total de suscriptores acueducto					
	Índice de reclamación comercial de Alcantarillado	Número de reclamaciones comerciales	1,00%	1%	0,0%		
		Número total de suscriptores alcantarillado					







## EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP ACTA

Código: PMI-R-01	Versión: 02	Fecha emisión: 13/12/2018	Página: 13 de 16	DOCUMENTO CONTROLADO
---------------------	----------------	------------------------------	---------------------	----------------------

		Índice de reclamación comercial de gas	Número de reclamaciones comerciales	1,00%	1%	0,0%
			Número total de suscriptores gas			
	Reducir el índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos o problemas de micro medición	Índice de agua no contabilizada	Volumen de agua producida- volumen de agua facturada	32%	31%	100,0%
			Volumen de agua producida			
	Aumentar el Índice de micro medición Nominal de la empresa	Índice de micro medición nominal de la empresa	Número total de micro medidores instalados	98%	31%	99,8%
			Número total de suscriptores			
	Aumentar el Índice de la micro medición real de la empresa	Índice de micro medición real de la empresa	Número total de micro medidores funcionando	90%	95%	83,0%
			Número total de micro medidores 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%	98%	100,0%
			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 tres servicios	Número de reexpedición de facturas generadas en el año,	3,00%	3%	0,0%
			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	4,10%	4%	4,2%
			Total de lecturas			

**Análisis:** Conforme al análisis realizado en el seguimiento al plan de acción de la vigencia 2019 de las Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P, en cuanto al cumplimiento realizado por cada una de sus actividades o procesos, se puede determinar que se ha cumplido en un 92%, toda vez que se visualiza que 15 de las 107 metas establecidas para el plan de acción analizado, se encuentran por debajo del 50% de cumplimiento.

	% DE AVANCE
15	0 - 50%
13	51 - 75%
79	76 - 100%
	107,00%







**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP  
ACTA**

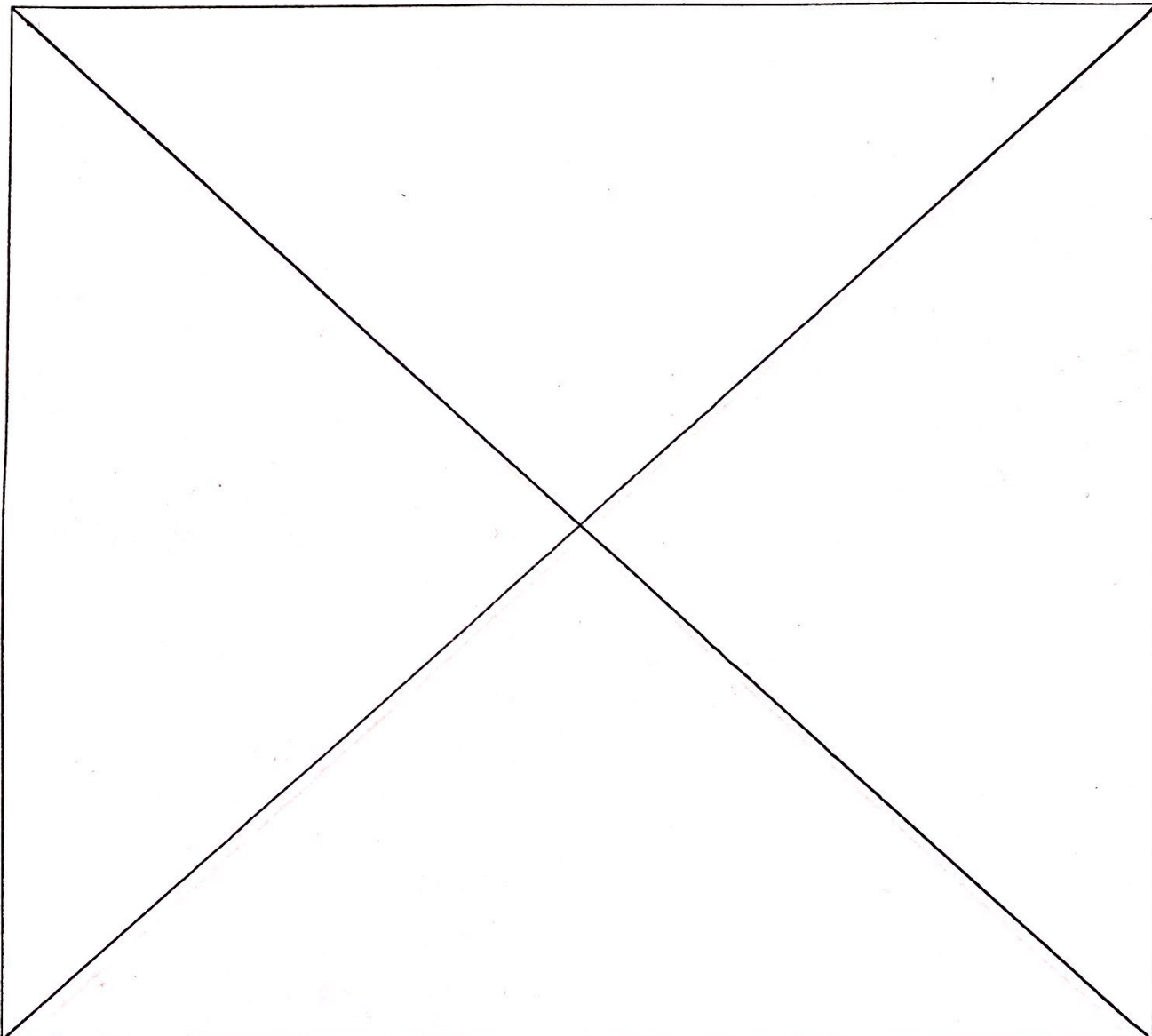
Código:  
PMI-R-01

Versión:  
02

Fecha emisión:  
13/12/2018

Página:  
14 de 16

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**



**DESARROLLO DE LOS TEMAS**

ACTIVIDAD

COMPROBOS  
RESPONSABLE

FECHA







**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP  
ACTA**

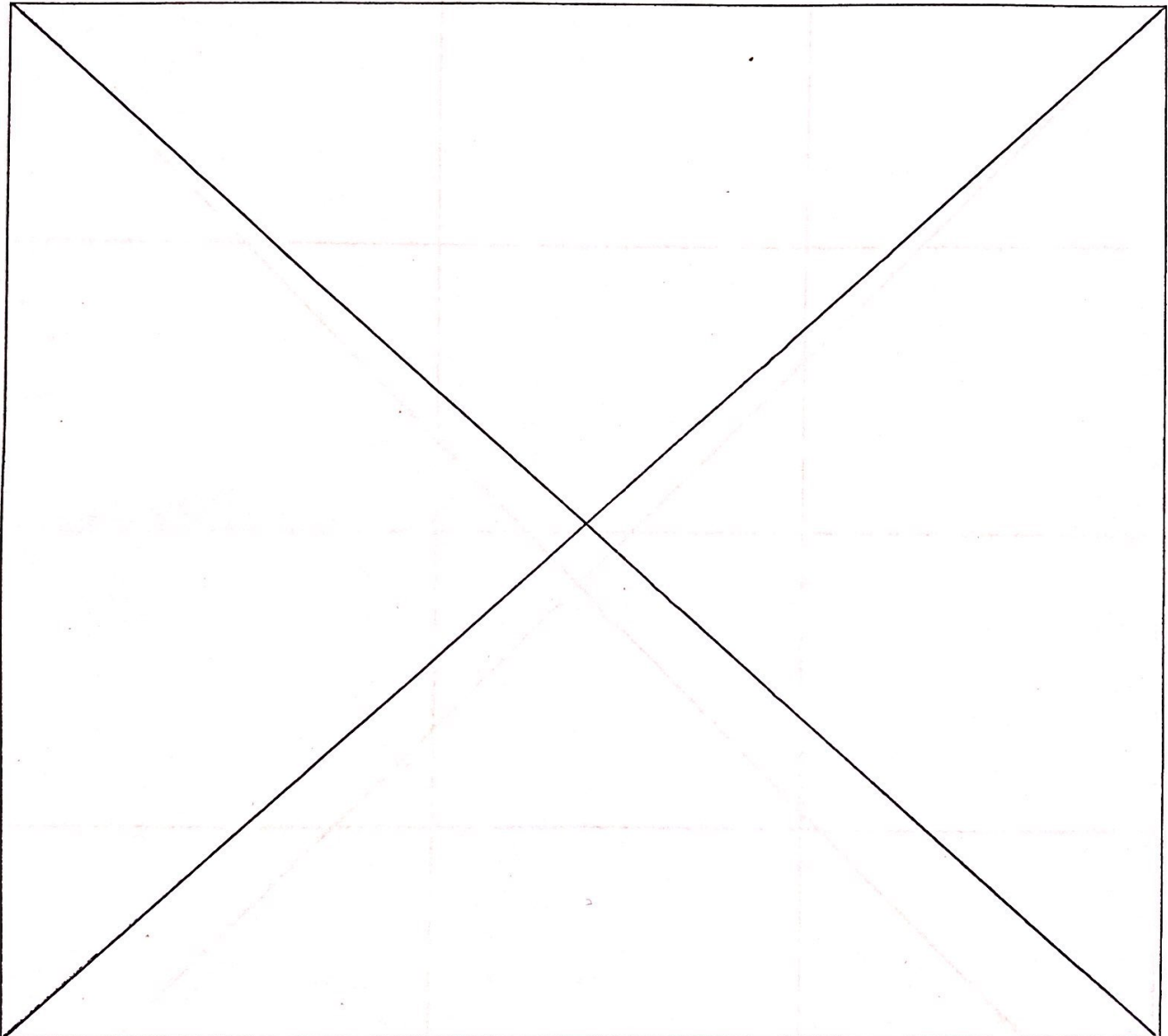
Código:  
PMI-R-01

Versión:  
02

Fecha emisión:  
13/12/2018

Página:  
15 de 16

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**



**COMPROMISOS**

**ACTIVIDAD**

**RESPONSABLE**

**HECHA**







**EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ SA ESP  
ACTA**

Código:  
PMI-R-01

Versión:  
02

Fecha emisión:  
13/12/2018

Página:  
16 de 16

**DOCUMENTO  
CONTROLADO**