

# INFORME DE GESTION

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.

2023



## Carta del Gerente

Me dirijo a ustedes en calidad de Gerente General de Empresas Públicas del Quindío, con el propósito de hacer entrega formal del Informe de Gestión correspondiente al año 2023.

El presente informe representa el último de los cuatro años de gestión, período en el cual hemos trabajado arduamente para cumplir con los objetivos y metas establecidos por nuestra institución en el Plan Estratégico "Construyendo vida, compromiso de todos". Este documento ofrece un detallado análisis de las actividades realizadas, los logros alcanzados, los desafíos enfrentados y las proyecciones futuras.

A lo largo del año 2023, hemos concentrado nuestros esfuerzos en mejorar cada día la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas en las diferentes áreas de prestación de servicios. Gracias al compromiso y dedicación de todo el equipo, hemos logrado concluir un año con importantes contrataciones que permitirán resolver temas de fondo que venían pendientes tales como el tanque de almacenamiento del municipio de Circasia y la construcción de la primera etapa para la solución de redes de alcantarillado en el Barrio Mirador de Tebaida, entre otras. Sin embargo, también hemos enfrentado ciertos obstáculos que han requerido de estrategias específicas para su superación, tales como la intervención de la Planta de tratamiento de agua potable del municipio de Montenegro y la temporada de fenómeno del niño de fin de año.

Es importante destacar que el éxito alcanzado durante este período ha sido posible gracias al trabajo arduo de todas las dependencias y colaboradores de la institución. Aprovecho esta oportunidad para expresar mi más sincero agradecimiento a cada uno de ustedes por su compromiso y dedicación.

Por último, este informe no solo refleja el trabajo realizado en el año 2023, sino que también establece las bases para futuras acciones y proyectos que contribuyan al

Sin otro en particular, quedo a su disposición para cualquier consulta o aclaración adicional que pudieran requerir.

Agradeciendo de antemano su atención y colaboración, les saludo atentamente,



**JHON FABIO SUAREZ VALERO**

**GERENTE**



## COMITÉ DE GERENCIA

**JHON FABIO SUAREZ VALERO**  
Gerente General

**JOHN HAROLD LÓPEZ RENGIFO**  
Asesor de Gerencia

**JOHN ALEXANDER MORALES**  
Secretario General

**ALBA LUCÍA RODRÍGUEZ SIERRA**  
Jefe Oficina de Control Interno

**DARNELLY TORO JIMENEZ**  
Subgerente de Planeación y  
Mejoramiento Institucional

**MARIA DEL SOCORRO MEJIA ZULUAGA**  
Subgerente Administrativa y Financiera

**FERNANDO ANDRÉS SALAZAR GÓMEZ**  
Subgerente de Acueducto y Alcantarillado

**YURANY VILLEGAS ALZATE**  
Subgerente Comercialización y Atención al  
Cliente

**ANDERSON VASQUEZ RAMIREZ**  
Jefe de oficina de talento humano

<b>1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA .....</b>	<b>7</b>
1.1. Misión .....	7
1.2. Visión .....	7
<b>2. POLÍTICA DE CALIDAD.....</b>	<b>7</b>
<b>3. OBJETIVOS CORPORATIVOS .....</b>	<b>7</b>
<b>4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>8</b>
<b>5. REPRESENTACIÓN ACCIONARIA .....</b>	<b>8</b>
<b>6. JUNTA DIRECTIVA.....</b>	<b>9</b>
<b>7. DATOS DE LA EMPRESA .....</b>	<b>9</b>
<b>8. ORGANIGRAMA.....</b>	<b>10</b>
<b>9. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>11</b>
9.1. Cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño modelo integrado de planeación y gestión.....	11
9.2. Resultados de evaluación de gestión de riesgos .....	14
9.3. Avances indicadores del plan estratégico .....	17
9.4. Laboratorio de ensayo y calidad de agua .....	22
<b>10. TALENTO HUMANO .....</b>	<b>23</b>
10.1 Planta de personal .....	36
<b>11. SISTEMA FINANCIERO .....</b>	<b>40</b>
11.1. Servicio a la deuda .....	41
11.2. Ejecución presupuestal de ingresos 2023 .....	42
11.3. Sistema General de Regalías.....	43
11.4. Plan financiero 2022-2026 .....	45
11.5. Balance general 2022-2023.....	47
11.6. Inversiones propiedad planta y equipo.....	47
11.7. Estado de resultados 2022-2023.....	48
11.8. Tesorería .....	49
<b>12. SISTEMAS DE INFORMACION .....</b>	<b>53</b>
12.1. Administración de la red datos.....	55
12.2. Administración del hosting de la página web .....	55
<b>13. RECURSOS FÍSICOS E INVENTARIO.....</b>	<b>56</b>
<b>14. GESTION DOCUMENTAL.....</b>	<b>59</b>
<b>15. SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION Y ATENCION AL USUARIO .....</b>	<b>64</b>
15.1. PQRS, (Peticiónes, quejas, reclamos y solicitudes). .....	64
Análisis general.....	67

15.2. Proceso de facturación y cobro persuasivo .....	70
15.3. Perdidas comerciales .....	72
Reducción de la submedición mediante la optimización de la Micromedición.....	72
15.3. Seguimiento y reducción de los consumos no facturados .....	74
15.4. Matriculas .....	75
15.5. Cartera.....	75
15.6. Informe ejecutivo sobre reporte de cartera en las vigencias 2023. ....	76
15.7. Informe ejecutivo sobre recaudo y recuperación de cartera vigencia 2023 .....	85
15.8. Informe ejecutivo de acuerdos de pago y/o procedimientos de financiamiento vigencia 2023. ....	86
15.9. Informe ejecutivo sobre procedimientos de cobros persuasivos y reiterativos.....	87
16. FACTURACIÓN .....	89
17. PROCESO DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES .....	90
18. CONTROL INTERNO DE GESTIÓN .....	93
19. CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO .....	99
19.1. Actividades o procesos desarrollados por parte de la oficina de control interno disciplinario de – epq – s.a. e.s.p. ....	99
19.2. Expedientes trasladados a archivo central con transferencia documental y procesos digitalizados.....	99
19.3. Acciones preventivas .....	100
20. CONTRATO DE OBRA 2023.....	100
21. PROCESO DE ALCANTARILLADO.....	102
22. PROCESO DE GAS GLP Y PERDIDAS DE ACUEDUCTO .....	105
Simulacros de emergencias .....	109
23. GESTIÓN CONTRACTUAL.....	111



## INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión de la vigencia 2023 fue elaborado en conjunto con el apoyo de las diferentes dependencias bajo la coordinación de la gerencia, en el cual se presenta un resumen de las actividades ejecutadas en las diferentes subdirecciones de Operativa, Administrativa, Comercial y Jurídica, inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y gas.

Con el propósito de alcanzar los objetivos del plan estratégico, el equipo de trabajo propendió por ir avanzando en los aspectos más relevantes en cuanto a inversiones, resultados de indicadores de cantidad, calidad y continuidad y el desarrollo de la gestión desde lo propuesto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en procura de un eficiente desempeño institucional.

En general, se presenta un informe que muestra los avances en materia de resultados del desarrollo, los logros que fueron alcanzados, los pendientes que hay en cada sector/tema y las recomendaciones para el año 2024.



## 1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

### 1.1. Misión

Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, es una empresa que existe para contribuir a la vida y al bienestar de la comunidad de la región donde ejerce su actividad, a través de la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que cumplen altos estándares de calidad, continuidad, cantidad y cobertura, labores ejercidas con responsabilidad social y ambiental, dando aplicación a la normatividad vigente y a los principios de neutralidad, solidaridad, distribución, simplicidad y transparencia.

### 1.2. Visión

Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, continuara siendo una empresa sostenible y sólida financieramente, que será reconocida en la región por el cumplimiento exitoso e innovador de su propuesta de valor relacionada con la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que satisfacen plenamente a la comunidad beneficiaria, logrados a través de trabajadores competentes y de gran calidad humana que ven soportada su labor en procesos estandarizados y eficaces y en una infraestructura física y tecnológica que evoluciona continuamente ante los cambios del entorno y ante las necesidades y expectativas de sus clientes.

## 2. POLÍTICA DE CALIDAD

Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, se compromete a mejorar continuamente la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas, en los municipios del departamento del Quindío donde tiene su área de influencia, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, un eficiente manejo de los recursos financieros, personal competente y comprometido que une sus esfuerzos para garantizar la satisfacción de los clientes y partes interesadas.

## 3. OBJETIVOS CORPORATIVOS

### Procesos

Tener procesos estandarizados y eficaces con buen soporte tecnológico y de infraestructura que garanticen el cumplimiento de la propuesta de valor.

**Clientes**

Satisfacer las necesidades de las clientes relacionadas con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas domiciliario, a través de una propuesta de valor que cumpla con las expectativas de proveedores y partes interesadas.

**Financiero**

Tener una organización sólida económicamente que genere valor de manera sostenible.

**Aprendizaje y desarrollo del talento**

Contar con un talento humano competente y de gran calidad humana, que aprenda continuamente y practique los valores corporativos en un ambiente laboral favorable y seguro.

**4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS**

CONCEPTOS BSC	LÍNEA ESTRATÉGICA	¿QUÉ ABARCA?	ENFOCADO AL OBJETIVO CORPORATIVO
Desempeño Financiero	ECONÓMICA	Mantener la auto sostenibilidad de la entidad	FINANCIERO
Procesos Internos de negocio	OPERACIONES Y AMBIENTAL	Fortalecer la gestión ambiental de la entidad, con criterios participativos y de sostenibilidad, con un manejo eficaz de los procesos desde la captación en las fuentes hídricas hasta la disposición final de las aguas residuales	PROCESOS
Conocimiento del cliente	INTERACCIÓN SOCIAL	Satisfacer las necesidades de las clientes relacionadas con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas domiciliario, a través de una propuesta de medios digitales	CLIENTES
Aprendizaje y Crecimiento	CALIDAD Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Gestionar el desarrollo de la cultura del mejoramiento continuo	APRENDIZAJE Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

**5. REPRESENTACIÓN ACCIONARIA**

Accionista	N. de acciones autorizadas	Porcentaje de participación
Departamento del Quindío	1.027.061	44.70%
Municipio de Buenavista	18.993	0.83%

Accionista	N. de acciones autorizadas	Porcentaje de participación
Municipio de Circasia	97.858	4.26%
Municipio de Córdoba	95.117	4.14%
Municipio de Filandia	48.382	2.11%
Municipio de Génova	57.248	2.49%
Municipio de Tebaida	65.183	2.84%
Municipio de Montenegro	627.950	27.33%
Municipio de Pijao	8.507	0.37%
Municipio de Quimbaya	162.109	7.05%
Municipio de Salento	89.441	3.89%
<b>total</b>	<b>2.297.849</b>	<b>100%</b>

## 6. JUNTA DIRECTIVA

### COMPOSICIÓN JUNTA DIRECTIVA EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.

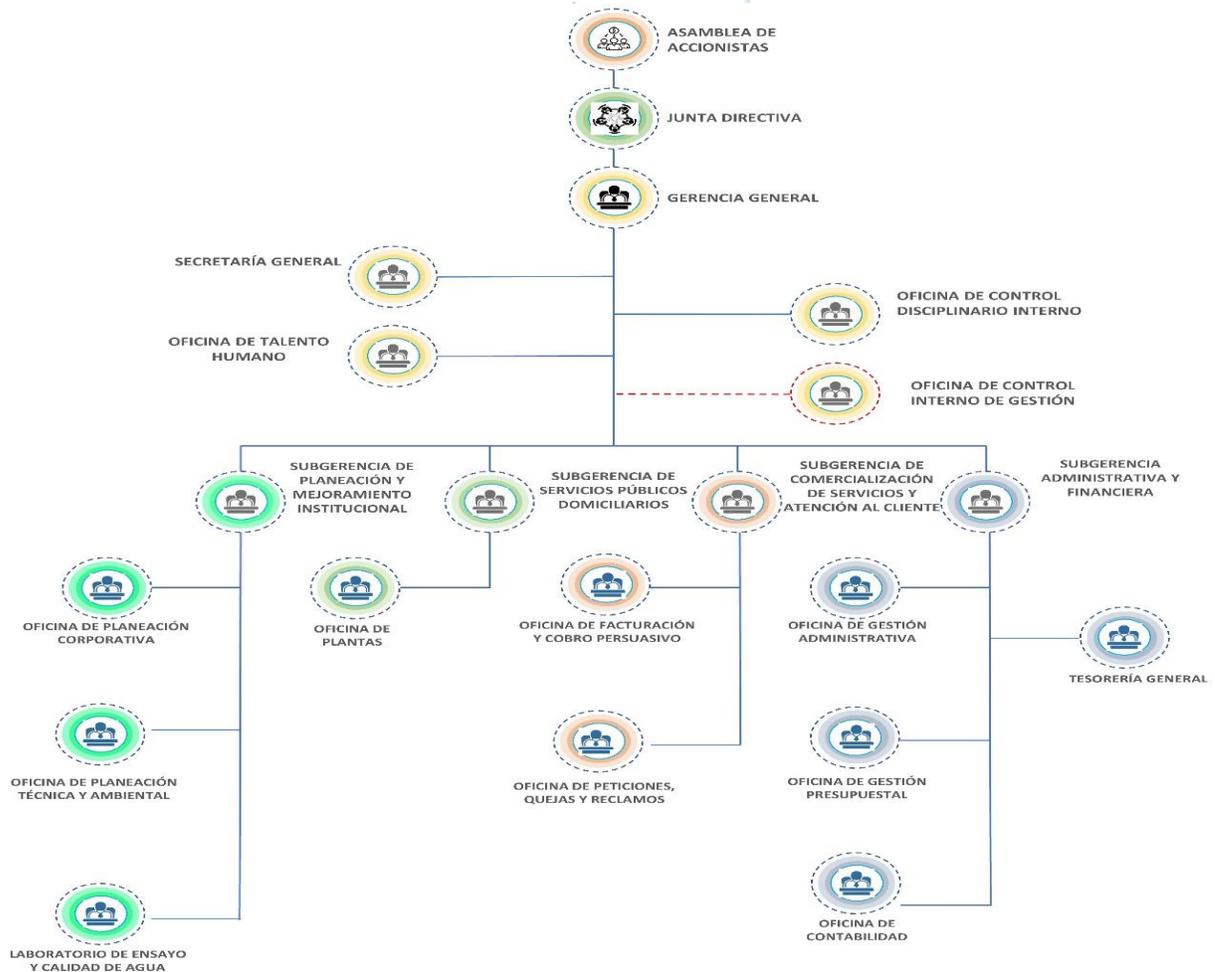
ACCIONISTAS	PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA POR INTEGRANTES	CARGO EN LA JUNTA	MIEMBROS DE LA JUNTA
Departamento del Quindío	3	Miembro	ROBERTO JAIRO JARAMILLO CÁRDENAS
Municipio de Circasia	1	Miembro	ANA YULIETH DIAZ UBAQUE
Municipio de Montenegro	2	Miembro	DANIEL MAURICIO RESTREPO
Municipio de Quimbaya	1	Miembro	ABELARDO CASTAÑO MARÍN

## 7. DATOS DE LA EMPRESA

Razón Social	EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO EPQ S.A. E.S.P.
Sigla	EPQ S.A. E.S.P.
Tipo de Sociedad	SOCIEDAD ANÓNIMA-DE CARÁCTER PÚBLICO
Representante Legal	JHON FABIO SUAREZ VALERO
Fecha de Constitución	26 DE ABRIL DE 1989

<b>Inicio de Operaciones</b>	26 DE ABRIL DE 1989
<b>Servicios Prestados</b>	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y GAS DOMICILIARIO POR REDES – GLP
<b>Municipios Atendidos</b>	FILANDIA, SALENTO, MONTENEGRO, LA TEBAIDA, CIRCASIA, GÉNOVA, BUENAVISTA, PIJAO, QUIMBAYA Y CÓRDOBA
<b>RUPS</b>	201643330346309 APROBADO EL 20/10/2016

### 8. ORGANIGRAMA



## IRCA

MUNICIPIO	PROMEDIO IRCA 1 SEMESTRE	PROMEDIO IRCA 2 SEMESTRE
BUENAVISTA	0,00	0,00
CIRCASIA	0,15	0,38
FILANDIA	7,21	2,05
GENOVA	1,05	2,44
LA TEBAIDA	0,39	0,38
MONTENEGRO	3,35	0,70
PIJAO	2,90	0,71
QUIMBAYA	3,94	0,38
SALENTO	5,27	0,95

## 9. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

### 9.1. Cumplimiento de las políticas de gestión y desempeño modelo integrado de planeación y gestión

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO “EPQ” S.A. E.S.P dentro del marco de los principios de la integridad y legalidad implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como un marco de referencia para una eficiente gestión y desempeño de la entidad y de esta manera, generar valor público, a través de la adecuada resolución de las necesidades de los ciudadanos. El Modelo opera a través de siete dimensiones fundamentales para el cumplimiento de las metas institucionales; y a su vez, estas dimensiones se desarrollan a través de diecisiete Políticas de Gestión y Desempeño Organizacional.

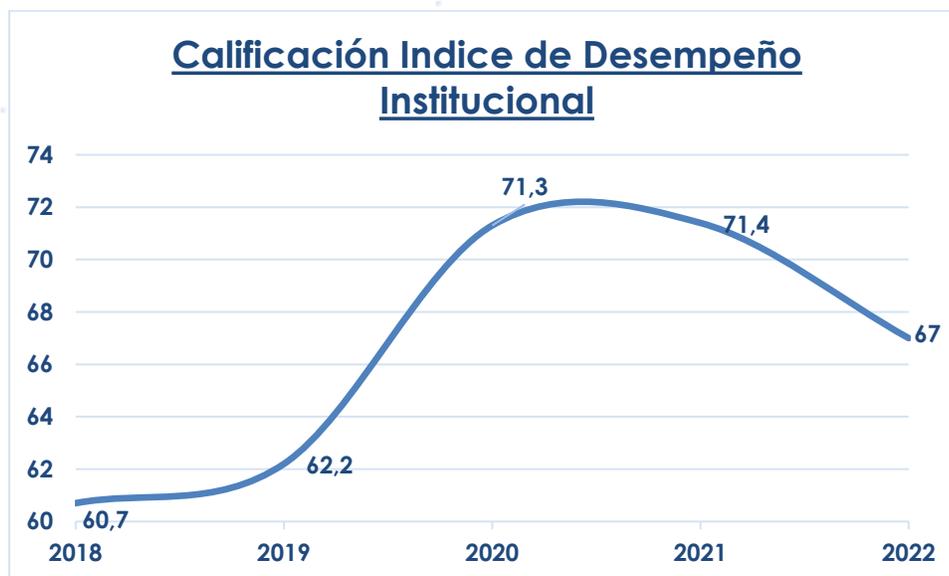
Lo anterior permite que EPQ SA ESP desarrolle una gestión pública moderna y eficiente para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad y así generar resultados que atiendan los planes y proyectos que se enfocan en resolver las necesidades y problemas de sus usuarios con la máxima y calidad en el servicio.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, EPQ SA ESP viene adelantando un trabajo mancomunado en el que se elaboran plan de acción para mejorar en el avance del cumplimiento de MIPG mediante mesas de trabajo que se realizan por oficinas en las que se exponen los objetivos de cada subgerencia, las recomendaciones y aspectos a mejorar con el fin de dar un servicio de calidad a sus usuarios, mejorando la gestión interna y buscando aumentar el desempeño.

Por medio de la Resolución No. 175 De marzo 08 De 2018, se creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, EPQ SA ESP. En dicho comité se desarrolla desde la Gerencia General, junto con la Secretaría Técnica desarrollada por el Área de la Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional en periodos trimestrales, con reportes de avances programados y temas puntuales que articulen tareas y compromisos de las diferentes Subgerencias.

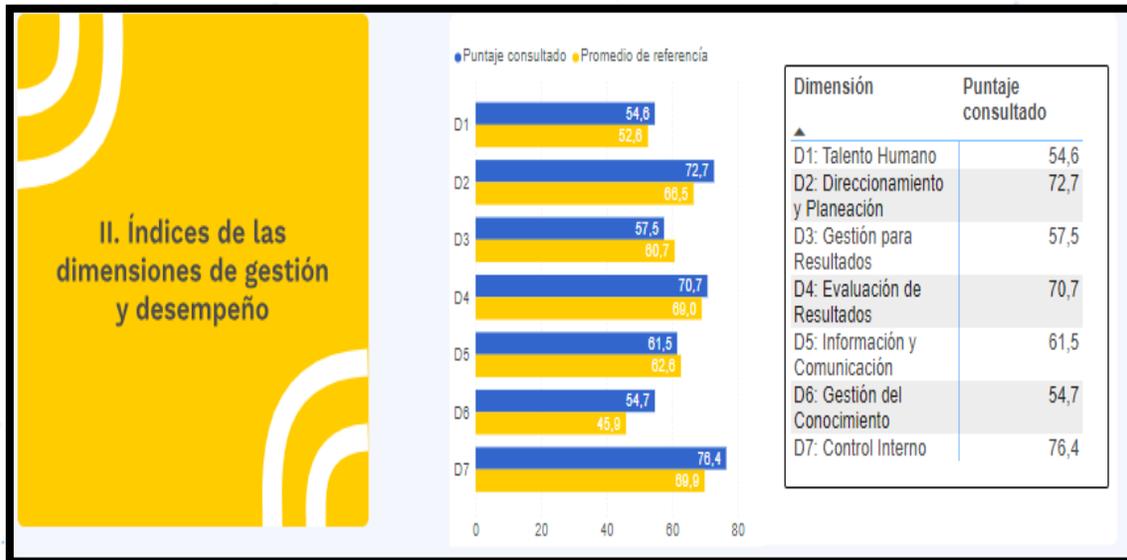
Los resultados de la gestión adelantada durante el año 2022 se pueden evidenciar en las puntuaciones obtenidas en el FURAG, a saber

Resultados IDI 2018-2022

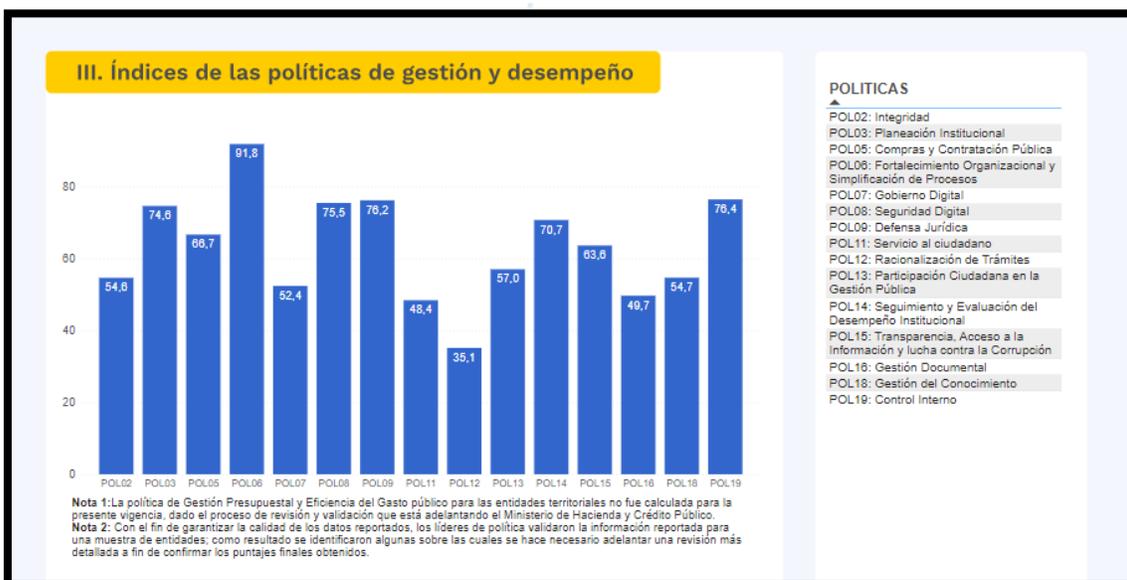


Si bien es cierto este es el acumulado de las calificaciones obtenidas por la entidad desde la vigencia 2018 al 2022, se pudo corroborar en la página de la

función pública que la vigencia 2022 no puede tener un punto de comparación con las otras vigencias dado a los cambios en la metodología empleada y las modificaciones en las preguntas por parte de los líderes de política, de manera que los resultados no son comparables entre una vigencia y otra.

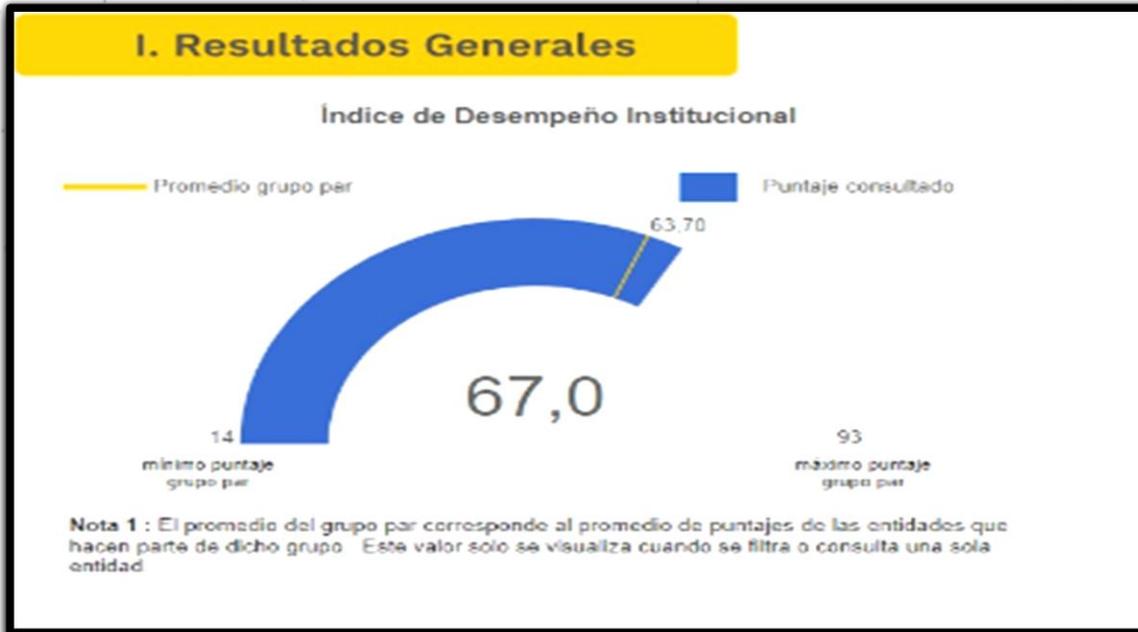


Resultados obtenidos EPQ S.A. ESP 2022



Resultados obtenidos por política EPQ 2022

## I. Resultados Generales



En las anteriores imágenes de los resultados obtenidos en la vigencia 2022, se puede evidenciar el avance que ha tenido la compañía en su adopción y aplicación de las políticas de MIPG como herramienta de planeación y Gestión que permite lograr un actuar eficaz en la satisfacción de necesidades de los clientes internos y externos de la entidad.

### 9.2. Resultados de evaluación de gestión de riesgos

Empresas Públicas del Quindío durante 2023, viene realizando la identificación de los diferentes Riesgos Institucionales y por proceso, desde el marco de los lineamientos direccionados y exigidos por la Función Pública. Con el fin de detectar los **factores internos y externos** que pueden **afectar el cumplimiento** de los objetivos institucionales y/o el desarrollo de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación en nuestra entidad, por tanto se hace una gestión de seguimiento a través de la aplicación de la política de la administración del riesgo implementada en nuestra entidad y actualizada en cada vigencia, la cual se ejecuta mediante un desempeño coherente y bajo la competencia que tiene cada líder de proceso en las líneas de defensa, señaladas y definidas en esta política, ofreciendo también un tratamiento para cada riesgo, ya sea **evitando, reduciendo, compartiendo o asumiendo**, lo cual permite mitigar la probabilidad de ocurrencia o el impacto de aquellos eventos (internos o externos) que puedan materializar nuestros Riesgos, redundando en

una mejor calidad de los servicios ofrecidos y en el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.

A continuación, el número de Riesgos aprobados y con seguimiento durante los cuatro periodos reportados para este Informe:

Vigencia	Riesgos de Corrupción	Riesgos de Gestión	Riesgos Fiscales
2023	10	37	3

Al principio de esta vigencia se hizo acompañamiento en la revisión de los Riesgos que tenía identificado cada líder de proceso, donde hicieron las adecuaciones y modificaciones respectivas, mediante solicitud por el líder del proceso a nuestra oficina de Planeación del cambio justificado en sus Riesgos, para su posterior presentación y aprobación en el Comité Institucional de Desempeño.

Cabe resaltar que a través de la oficina de Planeación y Mejoramiento Institucional se dio cumplimiento a la normatividad que rige de seguimiento cuatrimestral a los Riesgos, realizando solicitud a todas las Subgerencias del reporte a cada uno de los Riesgos Institucionales identificados por sus procesos, presentando además en la matriz normalizada y dispuesta para cada tipo de Riesgo y aplicando la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública, un consolidado Global y por hoja Excel para cada proceso, con el panorama completo de las zonas de Riesgo, con su respectiva calificación, controles implementados funcionales, coherentes y pertinentes frente a la descripción del Riesgo, además confrontando las evidencias suministradas para detectar su pertinencia.

De otra parte, para la vigencia 2023 se incluyeron tres (3) Riesgos que notificaron como acciones materializadas, para la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, los cuales no se tenían identificados en la Matriz de Riesgos anteriores, y quedaron implementados y clasificados en el rango de Riesgos Fiscales, para la Matriz de Riesgos aprobada en la actual vigencia, la cual ha contado con seguimiento y reporte de sus evidencias cuatrimestrales. A continuación, se describen estos tres (3) Riesgos Fiscales:

53 *\*\*\* Posibilidad de afectación a los usuarios por una incorrecta facturación debido al cobro por consumo que se realiza de manera mensual\*\*.*

54 \*" Posibilidad de afectar el proceso de recuperación de cartera con relación a la prescripción de las deudas existentes en la entidad".

55 \*" Posibilidad de disminución del recaudo mensual debido al desarrollo incorrecto de los procesos que hacen parte del área comercial".

Se recomienda estar pendiente de los **riesgos de seguridad de la información**, el cual se viene peticionando en varias ocasiones al proceso competente como primera línea de defensa, en la importancia de contar con la identificación de estos Riesgos de Seguridad Digital aprobados y con reporte de seguimiento en una Matriz adoptada y normalizada desde nuestra empresa, para tener una efectiva consolidación y reporte. Ya que se viene presentando en la presente vigencia únicamente por el proceso, una información general de seguimiento a los Riesgos incluidos en el "**Plan De Tratamiento De Riesgos De Seguridad Y Privacidad De La Información**" "

[https://www.epq.gov.co/images/ARCHIVO/2023/PLAN\\_TRATAMIENTO\\_DEL\\_RIE\\_SGO-2023.pdf](https://www.epq.gov.co/images/ARCHIVO/2023/PLAN_TRATAMIENTO_DEL_RIE_SGO-2023.pdf)

Para culminar es importante tener en cuenta que contamos con una Política Para la Gestión de Riesgos actualizada desde la nueva Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, en su Versión 6 de Noviembre 2022, la cual busca una buena Gestión y Desempeño Institucional en la identificación del apetito de los Riesgos en la Entidades Públicas, a la cual le adicionamos los Riesgos Fiscales y los riesgos de seguridad de la información, también se actualizó en la Política los demás Riesgos, dicha Política se encuentra debidamente normalizada por nuestra Entidad. Y desde el proceso de Planeación Corporativa se viene haciendo el requerimiento a los diferentes líderes de procesos de nuestra Entidad, para la identificación asertiva y adecuada en los diferentes Riesgos clasificados, para su aprobación en el Comité institucional de Gestión y Desempeño y una efectiva custodia y seguimiento oportuno de los Riesgos.

En la subgerencia de planeación y mejoramiento institucional se garantiza la formulación, seguimiento y control en la aplicación de la estructura tarifaria desarrollada de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización. Las demás actividades del área, conforme a la normatividad vigente. Coordinar, hacer seguimiento, evaluar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión."

### 9.3. Avances indicadores del plan estratégico

Con este seguimiento se pueden evidenciar los avances a las metas planteadas por el Doctor Jhon Fabio Suarez Valero en el plan estratégico 2020-2023 construyendo vida compromiso de todos quedando así:

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	ACUMULADO	CUMPLI O	NO CUMPLIO
Eficiencia del Recaudo para el servicio de Acueducto	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas	N. A	86%	78%	82%	98,92%	100,00%	100,0%	X	
	Recaudo mensual									
Eficiencia del Recaudo para el servicio de Alcantarillado	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas	N. A	86%	78%	82%	97,28%	100,00%	100,0%	X	
	Recaudo Mensual									
Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas	Venta de Servicios Mensual - Devoluciones en Ventas	N. A	86%	67%	95%	99,50%	100,00%	100%	X	
	Recaudo Mensual									
Número de nuevos suscriptores de acueducto	Número de suscriptores nuevos de acueducto	40,261	44287	41.446,00	43.077,00	44.346,00	44.852,00	100%	X	
Número de nuevos suscriptores de alcantarillado	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	37,701	41471	38.385,00	40.007,00	40.740,00	41.471,00	100%	X	
Eficiencia en la recuperación de cartera mayor de 180 días	Total, cartera recuperada	56.0%	60%	17%	11%	31,94%	75,47%	75,47%	X	
	Total, cartera									

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	ACUMULADO	CUMPLIO	NO CUMPLIO
EBITDA	Utilidad operacion al antes de intereses e impuestos + Depreciaciones + Amortizaciones (en miles)	\$2.000.000,00	\$2.500.000,00	\$5.795.517.934,49	\$2.000.000.000,00	\$7.742.055.055,00	\$3.934.427.336,00	100%	X	
Índice de liquidez	Activo corriente	1.3%	1.3%	2,17%	1,30%	1,03%	1,27%	1,27%	X	
	Pasivo corriente									
Endeudamiento total	Pasivo total	25.3%	28%	21%	25,30%	29,76%	31,64%	31,6%		X
	Activo total									

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	ACUMULADO	CUMPLIO	NO CUMPLIO
Número de planes maestros de acueducto y alcantarillado actualizados	Planes actualizados	0	9	2	2	3	2	100%	X	
Número de planes de uso eficiente y ahorro del agua	Planes actualizados y aprobados	1	1	1	1	1	1	100%	X	

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	ACUMULADO	CUMPLIO	NO CUMPLIO
Cobertura de alcantarillado	Número de suscriptores de alcantarillado	99%	100%	99%	99%	99%	95%	95%	<b>X</b>	
	Número total de viviendas urbanas									
Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACi) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALi)	4,9	0,50%	4,00%	4,00%	3,80%	100%	100,00%	<b>X</b>	

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	ACUMULADO	CUMPLIO	NO CUMPLIO
Avance en reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	1909	12412	602,4	4147	8964	100%	100%	<b>X</b>	
Avance en la construcción de colectores	ML de colectores construidos	450	12512	0	0	0	132	1%		<b>X</b>
Avance en el número de vertimientos eliminados	Número de vertimientos eliminados	12	85	0	0	0	0	0%		<b>X</b>
Medición de las cargas entregadas en las plantas de tratamiento de aguas residuales según el rango establecido por la resolución 631 de 2015.	Número de parámetros cumplidos	0%	100%	0	0,00%	60%	55,3%	55,30%		<b>X</b>
	Número de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 (8)									
Cobertura de acueducto	Total de Suscriptores del Servicio	100.0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	<b>X</b>	

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	ACUMULADO	CUMPLIO	NO CUMPLIO
	de Acueducto									
	Número de Viviendas Urbanas									

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	ACUMULADO	CUMPLIO	NO CUMPLIO
Calidad de acueducto (% IRCA)	Menor o igual a 5	Menor o igual a 5	Menor o igual a 5	5,62	3,48	2,94	73%	73%		<b>X</b>
Continuidad de servicio de acueducto	Promedio de Horas de Prestación del Servicio	99.2%	Mayor igual a 98.36%	99,47%	98%	98%	99,65%	99,65%		<b>X</b>
	24									
Programas elaborados	Número de programas elaborados	0	9	9	9	9	9	100%	<b>X</b>	
Avance del programa de control de pérdidas técnicas	Número de Municipios donde se aplica el programa	0	100%	0	0	100%	100%	100%	<b>X</b>	
	Número total de Municipios									
Metros lineales de reposición de redes ejecutados acueducto	ML de Reposición Redes Ejecutados	896	5671	43	4147,25	5294,95	100%	100%	<b>X</b>	
Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes	100%	100%	100%	100%	98%	100,00%	100,00%	<b>X</b>	
	(24 horas x 30 días) : 720									

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	ACUMULADO	CUMPLIO	NO CUMPLIO
Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio	94.7%	99%	97%	98%	100%	100%	100%	<b>X</b>	
	Número de viviendas urbanas									

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LINEA BASE 2019	META 2023	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021	RESULTADO 2022	RESULTADO 2023	ACUMULADO	CUMPLIO	NO CUMPLIO
Índice de reclamación	Número de reclamaciones comerciales, gas y operativas	0.88%	0.5%	0,25%	0,18%	0,23%	0,03%	0,03%	<b>X</b>	
	Número total de suscriptores									
Avance de la implementación Plan Integral de atención virtual al usuario	Número de fases ejecutadas	20%	100%	50%	70%	60%	100%	100%	<b>X</b>	
	Número de fases totales (5)									
Nivel de apropiación del SGC	Número de procesos con sistema implementado	33%	100%	0%	35%	75%	68%	68%		<b>X</b>
	Total, de Procesos de la entidad									
Avance de la implementación del Plan de Talento Humano y modernización de Estructura organizacional	Número de fases ejecutadas	40%	100%	60%	0%	20%	100%	100%	<b>X</b>	
	Número total de fases (5)									

12 indicadores que **NO** cumplieron con la meta establecida en el plan estratégico, son los siguientes:

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
12. Endeudamiento total

17 indicadores que si cumplieron los cuales son:

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

#### 9.4. Laboratorio de ensayo y calidad de agua

El laboratorio de Ensayo y calidad de Agua de Empresas Públicas del Quindío es el ente de control interno que posee la empresa con el fin de garantizar la Calidad del Agua que se suministra a los usuarios de los diferentes municipios.

Se mencionarán los equipos que se han adquirido en la gestión de este periodo y los controles y aseguramiento de calidad que se han ido implementando día a día.

### **Área de análisis fisicoquímica**

En este periodo se ha trabajado en implementar todas las acciones encaminadas a Controlar y asegurar la calidad de los resultados de los análisis fisicoquímicos en el Laboratorio de Ensayo y Calidad del agua de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos solicitados en la resolución 1575 del 2007, soportado en un conjunto de acciones planificadas de trabajo llevadas a cabo por el laboratorio y que son necesarias para proporcionar la confianza en la validez de los resultados analíticos.

### **Aseguramiento y validez de resultados**

En el área de fisicoquímica es necesario hacer controles dependiendo de las técnicas de análisis.

### **Organización general y proyección**

Se han asignado unos roles de forma interna dentro del laboratorio en el área de análisis Fisicoquímica, área de microbiología, Gestión Ambiental y Calidad con el fin de dar cumplimiento a todos los requerimientos exigidos por los entes de control y que pueden encaminar al laboratorio hacia la acreditación. Con los avances obtenidos en este periodo, se pretende realizar la entrega de todos los documentos requeridos por la ONAC para llegar a la acreditación del Laboratorio.

## **10. TALENTO HUMANO**

En general, se presenta un informe que muestra los avances en materia de resultados del desarrollo, los compromisos que hizo, los logros que alcanzó, los pendientes que hay en cada sector/tema y en el caso de los funcionarios de libre nombramiento y remoción, aquellos aspectos operativos que son indispensables para el funcionamiento de su dependencia.

A continuación, se relacionan las actividades realizadas con sus respectivas evidencias:

27-enero-2023

- Trabajo en equipo y comunicación asertiva, dirigida a: subgerencia de comercialización y atención al cliente



01-febrero-2023 y 02 de febrero

- Inducción y reintucción de empresas públicas del Quindío" dirigida a: subgerencia de comercialización de servicios y 02 de febrero secretaria general, controles y planeación y mejoramiento institucional.  
03-febrero-2023
- Inducción y reintucción de empresas públicas del Quindío, dirigida a: lectores  
06-febrero-2023
- Inducción y reintucción de empresas públicas del Quindío, dirigida a: empleados EPQ S.A. E.S.P. municipios  
08-febrero-2023
- Inducción y reintucción de empresas públicas del Quindío, dirigida a: empleados EPQ S.A. E.S.P y 01-03-2023 empleados públicos EPQ S.A. E.S.P



15-febrero-2023

- Promoción y prevención corazón saludable, dirigida a: empleados EPQ S.A. E.S.P



- 16-febrero-2023 "gobierno digital - mspi - carpeta ciudadana - datos abiertos" dirigida a: empleados EPQ S.A. E.S.P



08-marzo-2023

- Celebración día de la mujer, dirigida a: mujeres de EPQ S.A. E.S.P



19-marzo-2023

- Celebración día del hombre" dirigida a: hombres de EPQ S.A. E.S.P



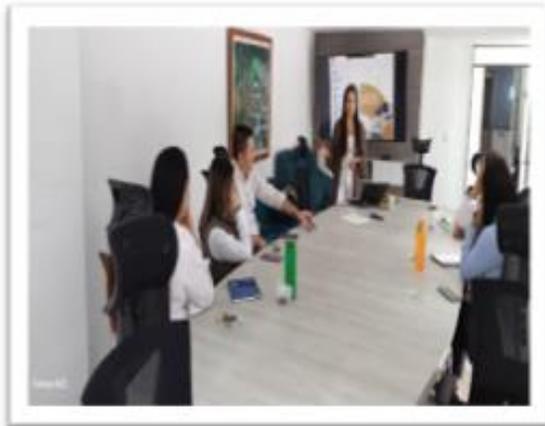
29-marzo-2023

- Capacitación investigación de accidentes, dirigida a: comité de copasst



11-abril-2023

- Capacitación "silencio administrativo" "abogada - Paola Galindo Marín" dirigida a: personal planta EPQ S.A. E.S.P



18-abril-2023

- Feria de la salud "oftalmología" dirigida a: personal EPQ S.A. E.S.P



04-mayo-2023

- Felicidad en el trabajo - cámara de comercio "John Alexander Orjuela morales" dirigida a: personal EPQ S.A. E.S.P



08-mayo-2023

- Finanzas personales "Daniela hurtado asesora banco Davivienda" dirigida a: colaboradores EPQ S.A. E.SP. Buenavista, Génova, pijao.



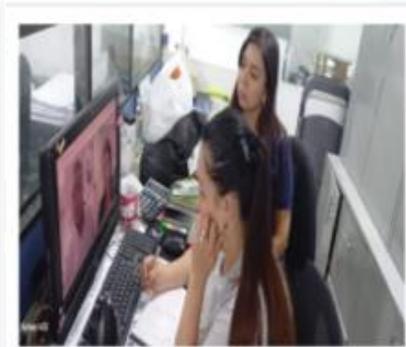
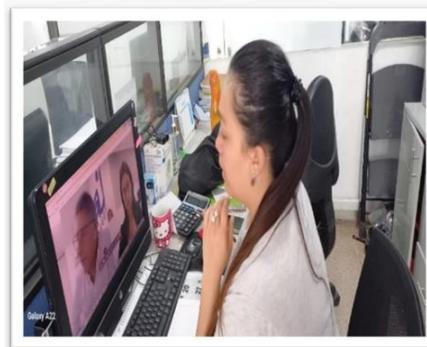
23-mayo-2023

- Finanzas personales “Daniela hurtado asesora banco Davivienda” dirigida a: colaboradores EPQ S.A. E.S.P tebaida.



08-mayo-2023

- Tema: seguros dirigida por: Doctor Rodrigo Urrea



09-junio-2023

- Capacitación uso de trípode y manejo de gases dirigida por: por la epa “Edilberto” y empresa proveedora. dirigida a: operarios y fontaneros de EPQ S.A. E.S.P

en tu vida



15-junio-2023

- Capacitación manejo de equipos y respiración asistida dirigida por: la epa "Edilberto" dirigida a: servicios. públicos domiciliarios, profesional sst y contratista EPQ S.A. E.S.P



29-junio-2023

- Celebración del día del servidor público dirigida por: oficina de talento humano dirigida a: colaboradores EPQ S.A. E.S.P





05-julio-2023

- Junta accionistas de EPQ S.A. E.S.P



29-agosto-2023

- Charla “qué son las pausas activas” “gimnasia cerebral” dirigida por: practicante oficina talento humano “Alejandra acompañamiento “Jessica Jhoanna Aguirre” dirigida a: colaboradores EPQ S.A. E.S.P



06-septiembre-2023

- Charla "estrés laboral" y "pausa activa" dirigida por: practicante oficina talento humano "Alejandra" dirigida a: colaboradores EPQ S.A. E.S.P



06-septiembre-2023

- Aplicación de baterías de riesgo psicosocial. dirigida por: psicóloga "Angela" acompañamiento desde la oficina de talento humano "contratista Jessica Johana Aguirre" dirigida a: colaboradores EPQ S.A. E.S.P



27-septiembre-2023

- Capacitación de extintores. dirigida por: arl positiva. dirigida a colaboradores EPQ S.A. E.S.P

en tu vida



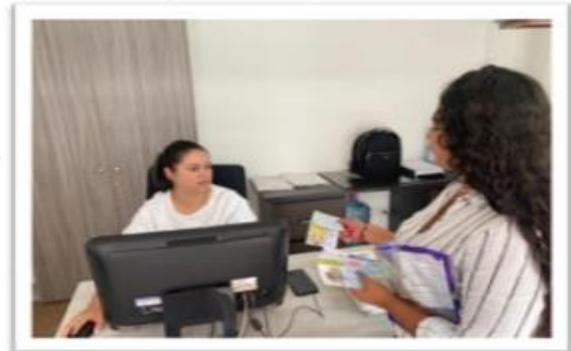
04-octubre-2023

- Simulacro nacional 2023. dirigida por: Laura Ariza profesional seguridad salud en el trabajo acompañamiento de la oficina de talento humano y los contratistas Jessica Jhoanna Aguirre y Juan David pusquin. dirigida a: colaboradores EPQ S.A. E.S.P



10-octubre-2023

- Día mundial de la salud mental. dirigida por: desde la oficina de talento humano "contratista Jessica Johana Aguirre y Juan David pusquin" dirigida a: colaboradores EPQ S.A. E.S.P



11-octubre-2023

- Socialización código de integridad. dirigida por: contratista th "Jessica Johana Aguirre". dirigida a: lectores



20-octubre-2023

- Fiesta halloween niños. dirigida por: la oficina de talento humano. dirigida a: hijos de los funcionarios



1-2-3 noviembre-2023

- Congreso semana 29 de la salud ocupacional. dirigida por: csa "corporación de la salud ocupacional y ambiental. dirigida a: p.u Laura melina Ariza y contratista Jessica Jhoanna Aguirre



14 de noviembre 2023

- Aplicación de baterías de riesgo psicosocial. dirigida por: Laura Ariza p.u acompañamiento desde la oficina de talento humano "contratista Jessica Jhoanna Aguirre. dirigida a: colaboradores de la tebaida y Montenegro



15-noviembre -2023

- Capacitación de MIPG función pública "modelo integrado de planeación y gestión". dirigida por: función pública. dirigida a: colaboradores EPQ S.A. E.S.P



15-NOVIEMBRE-2023

- Socialización código de integridad. dirigida por: contratista talento humano "Jessica Johanna Aguirre". dirigida a: la tebaida, el edén, laboratorio y coordinación de Montenegro.



### 10.1. Planta de personal

Talento humano suministra la información consolidada sobre la planta de personal, con los cargos respectivos, cuántos funcionarios tiene inscritos en carrera administrativa, cuántos son de libre nombramiento y remoción y

cuántos están en provisionalidad, además deberá indicar las vacantes de las que dispone.

Nivel	Número de empleos por nivel Jerárquicos (planta personal)	de por	Número de empleados de Carrera administrativa	Número de empleados de Provisionales	Número de cargos de Libre Nombramiento y Remoción
Directivo	0		0	0	8
Asesor	0		0	0	2
Jefes de oficina	0		0	0	9
Tesorero	0		0	0	1
Profesional	0		0	0	22
Técnico	0		0	0	11
Asistencial	0		0	0	20
<b>Total</b>	0		0	0	63

Fuente: TALENTO HUMANO EPQ.

### Estructura organizacional de la dependencia talento humano

Concepto	Total, número de cargos de la Planta	Número de cargos provistos	Número de Cargos Vacantes
<b>CARGOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN</b>			
A la fecha de inicio de la gestión	73	73	0
A la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación	0	0	0
Variación porcentual		98%	
<b>CARGOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA</b>			
A la fecha de inicio de la gestión	0	0	0
A la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación	0	0	0
Variación porcentual	0	0	0
<b>CARGOS EN PROVISIONALIDAD</b>	0	0	0

Fuente: TALENTO HUMANO EPQ

Listado del personal de cada una de las dependencias de la entidad, relacionando el cargo, el tipo de vinculación (Libre nombramiento y Remoción, Carrera administrativa, trabajadores oficiales, etc.), y nivel de empleo (directivo, asesor, técnico, asistencial)

ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARGO
1	Gerente general	libre nombramiento	directivo
2	Asesor de gerencia	libre nombramiento	asesor
3	Jefe oficina talento humano	libre nombramiento	directivo
4	Profesional universitario (2)	libre nombramiento	profesional
5	Técnicos administrativos (2)	libre nombramiento	técnico
6	Auxiliar administrativo (1)	libre nombramiento	asistencial
<b>control interno disciplinario</b>			
7	Jefe oficina control interno disciplinario	libre nombramiento	directivo
<b>secretaría general</b>			
ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARGO
8	Secretario general	libre nombramiento	directivo
9	Profesional universitario (2)	libre nombramiento	profesional
10	Auxiliar administrativo	libre nombramiento	asistencial
<b>control interno</b>			
ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARGO
11	Asesora control interno	libre nombramiento	asesor
<b>subgerencia administrativa y financiera</b>			
ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARGO
12	Subgerente administrativa y financiera	libre nombramiento	directivo
13	Tesorero	libre nombramiento	tesorero
14	Jefes de oficina (3)	libre nombramiento	jefes
15	Profesional universitario (2)	libre nombramiento	profesional
16	Técnicos administrativos (5)	libre nombramiento	profesional
<b>subgerencia de planeación y mejoramiento institucional</b>			

ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARGO
17	Subgerente de planeación y mejoramiento institucional	libre nombramiento	directivo
18	Jefes de oficina (3)	libre nombramiento	jefes
19	Profesional universitario (7)	libre nombramiento	profesional
20	Técnico operativo (1)	libre nombramiento	operativo
21	Auxiliar administrativo (1)	libre nombramiento	asistencial
22	Recolector de muestras	trabajador oficial	operativo

**subgerencia servicios públicos**

ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARGO
23	Subgerente de acueducto y alcantarillado	libre nombramiento	directivo
24	Jefe de oficina (1)	libre nombramiento	jefe
25	Profesionales universitarios (5)	libre nombramiento	profesionales
26	Auxiliar administrativo (1)	libre nombramiento	asistencial
27	Trabajadores oficiales (89)	trabajadores oficiales	

**subgerencia comercial y servicio al cliente**

ITEM	CARGO	NATURALEZA DEL CARGO	NIVEL DEL CARGO
28	Subgerente comercial y servicio al cliente	libre nombramiento	directivo
29	Jefes de oficina (02)	libre nombramiento	jefes
30	Profesionales universitarios (3)	libre nombramiento	profesional
31	Técnicos administrativos (3)	libre nombramiento	técnicos
32	Técnico operativo (1)	libre nombramiento	técnico
33	Auxiliares administrativos (16)	libre nombramiento	asistencial
34	lectores (17)	trabajadores oficiales	

Durante la vigencia talento humano realizó unos cambios importantes, al independizarse como dependencia y lograr un enfoque más humano para el servidor, orientándolo y escuchándolo para hacer de la entidad un lugar amable con el personal, donde se valora el trabajo y esfuerzo para lograr un bien común que es presente en toda la corporación, el crecimiento de la entidad, la atención temprana a las necesidades y servicio al ciudadano en todos los municipios, y la gestión; por esto, talento humano se esfuerza constantemente por valorar cada momento importante para los servidores y gestionar capacitaciones tanto para crecimiento personal como laboral, celebrar las fechas especiales y recordarles constantemente lo indispensables que son para la empresa.

## 11. SISTEMA FINANCIERO

El presupuesto de ingresos y gastos e inversión 2023, el cual fue aprobado a través del acuerdo 005 del 16 de diciembre de 2022, “por medio del cual se expide el presupuesto general de ingresos y rentas, recursos de capital y las apropiaciones de gastos e inversiones para empresas públicas del Quindío S.A. E.S.P. para la vigencia fiscal comprendida entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2023”

Mediante Acuerdo 001 del 13 de enero de 2023 se modifica el “por medio del cual se modifica el acuerdo no. 005 de 2022 por medio del cual se expide el presupuesto general de ingresos, rentas, recursos de capital y las apropiaciones de gastos e inversiones para empresas públicas del Quindío S.A. E.S.P para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023”

En el presupuesto de gastos Empresa Públicas del Quindío para la vigencia fiscal de 2023, se incluye la totalidad de las apropiaciones para la Administración y sus Subgerencias, los Gastos de Funcionamiento, los Gastos de Operación Comercial, los gastos del servicio de la deuda y Gasto de Gas y Nuevos Negocios, que se esperan realizar durante la vigencia fiscal 2023; por un valor de \$34.685.382.025, representados de la siguiente manera:

Gastos de Funcionamiento	\$ 10.020.959.202
Gastos de Operación	\$ 17.355.347.081
Gas Domiciliario Cordillerano	\$ 1.690.177.231
Servicio de la Deuda	\$ 1.073.896.493
Inversión	\$ 6.235.165.149
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 34.685.367.925</b>

En el presupuesto de Ingresos de la Empresa Públicas del Quindío para la vigencia fiscal de 2023, se incluye la totalidad de los ingresos recaudados por la entidad por un valor de \$34.685.382.025, representados de la siguiente manera:

Disponibilidad inicial	\$ 1.676.051.267
INGRESOS	\$ 32.732.247.246
Servicio Acueducto	\$ 17.297.370.698
Servicio de Alcantarillado	\$ 10.255.254.850
TRANSFERENCIAS	\$ 4.134.389.820
Subsidios gas	\$ 611.359.720
Subsidios Acueducto	\$ 1.753.059.967
Subsidios Alcantarillado	\$ 1.670.832.365
Rendimientos financieros	\$ 277.069.412
<b>TOTAL, INGRESOS</b>	<b>\$ 34.685.367.925</b>

### 12.1. SERVICIO A LA DEUDA

En la vigencia 2023 el saldo que EPQ adeuda al el crédito de FINDETER es el siguiente:

Valor Empréstito	Tasas de Interés	Plazo	Valor a diciembre 2023
\$496.000.000	0%	36 meses (3 meses de gracia)	\$30.060.607

Este empréstito se invirtió en un proyecto de sectorización del Municipio de Circasia.

El 26 de julio de 2022 se firmó pagare con el Banco de Occidente para un crédito de \$6.000.000.000.00 a una tasa del 2.9% Trimestre vencido más IBR, con un plazo de amortización de intereses de 120 meses incluidos 24 meses de periodo de gracia para el pago de capital, desembolsados de la siguiente manera:

FECHA DESEMBOLSO	VALOR
JULIO 6 DE 2022	\$1.200.000.000
AGOSTO 4 DE 2022	\$2.800.000.000
OCTUBRE 20 DE 2022	\$2.000.000.000

Dichos dineros fueron invertidos así:

Instalación de micromedidores	\$800.000.000
Reposición redes de acueducto	\$2.019.632.610
Reposición redes de alcantarillado	\$3.180.367.390

## 11.2. Ejecución presupuestal de ingresos 2023

A continuación, se presenta las ejecuciones presupuestales año 2023, con el porcentaje total de recaudo por año de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas, además entre otros ingresos como Rendimientos Financieros:

INGRESOS	SALDO INICIAL	APROPIACIÓN DEFINITIVA	RECAUDO EFECTIVO	%
Disponibilidad inicial	0	\$1.676.051.267	\$1.676.051.267	100%
Servicio Acueducto	\$17.105.716.966	\$17.297.370.698	\$16.943.819.583	97,95%
Servicio Alcantarillado	\$10.143.207.442	\$10.255.254.850	\$10.544.659.878	102,8%
Gas Domiciliario Cordillerano	\$ 1.003.171.791	\$ 1.045.231.878	\$ 1.010.297.726	96,65%
Transferencias de la Nación	\$ 319.371.485	\$ 611.359.720	\$ 396.649.208	64,87%
Transferencias Municipales	\$ 3.423.892.332	\$ 3.423.892.332	\$ 2.025.767.393	59,00%
Rendimientos Financieros	0	\$ 277.069.412	\$ 340.474.444	123,00%

## Egresos

A continuación, se presenta las ejecuciones presupuestales año 2023, con el porcentaje total de ejecución, de los gastos de funcionamiento, gastos de operación, gas y nuevos negocios e inversión.

EGRESOS	SALDO INICIAL	APROPIACIÓN DEFINITIVA	EJECUCION 2023	%
FUNCIONAMIENTO	\$7.598.920.199	\$10.020.959.202	\$9.508.412.080	94,88%
SERVICIO DEUDA	\$1.044.232.493	\$1.073.896.493	\$1.073.895.964	99,99%
INVERSION	\$4.855.769.068	\$6.235.165.149	\$6.174.616.626	99,00%
GASTOS OPERACION	\$18.496.438.256	\$17.355.347.081	\$16.487.660.723	95,00%
<b>TOTAL, EGRESOS</b>	<b>\$31.995.360.016</b>	<b>\$34.685.367.925</b>	<b>\$33.244.585.393</b>	<b>95,84%</b>

### 11.3. Sistema General de Regalías.

#### Ejecución de ingresos

CONCEPTO	FONDOS	APROPIACION INICIAL	APROPIACION DEFINITIVA	RECAUDO
Proyecto Ampliación Servicio Público De Gas Domiciliario Para Los Municipios De Córdoba, Buenavista, Génova Y Pijao En El Depto. Del Quindío. Bpin 20130000400048	S	38.663.794	38.663.794	0
Optimización De Redes De Acueducto Y Alcantarillado Y Reposición De Pavimento Rígido En Diferentes Sectores Del Municipio De Pijao En El Departamento Del Quindío -Bpin 2021635480004-Ssf	S	4.390.187	4.390.187	0
Rehabilitación De Pavimento Rígido, Y Reposición Y Optimización De Acueducto Y Alcantarillado En La Cra 4 Y Entre Calles 1 Y 3 Del Municipio De Filandia- Bpin 2021632720026-Ssf	S	208.438.325	359.753.841	353.974.816
Construcción optimización y reposiciones de acueducto y alcantarillado con la reposición de pavimento rígido en diferentes sectores del municipio de Pijao	S		1.200.000.000	597.423.920
Reposición de pavimentos optimización y reposición de acueducto y alcantarillado y construcción de obra de estabilización en la zona urbana y reposición de pavimentos	S		1.190.550.000	813.950.161
Reposición de pavimentos optimización y reposición de acueducto y alcantarillado y construcción de obra de estabilización en la zona urbana y reposición de pavimentos	C		574.168.520	491.581.888
Optimización de redes de alcantarillado y reposición de pavimento rígido en diferentes sectores del municipio de circasia	S		1.335.410.126	0

CONCEPTO	FONDOS	APROPIACION INICIAL	APROPIACION DEFINITIVA	RECAUDO
Optimización de redes de alcantarillado y vías para mitigar la problemática histórica de riesgo de inundación	S		2.284.953.164	1.045.167.951

### Ejecución de Gastos

CONCEPTO	FONDOS	APROPIACION INICIAL	APROPIACION DEFINITIVA	RECAUDO
Proyecto Ampliación Servicio Público De Gas Domiciliario Para Los Municipios De Córdoba, Buenavista, Génova Y Pijao En El Depto. Del Quindío. Bpin 20130000400048	S	38.663.794	38.663.794	0
Optimización De Redes De Acueducto Y Alcantarillado Y Reposición De Pavimento Rígido En Diferentes Sectores Del Municipio De Pijao En El Departamento Del Quindío -Bpin 2021635480004-Ssf	S	4.390.187	4.390.187	0
Rehabilitación De Pavimento Rígido, Y Reposición Y Optimización De Acueducto Y Alcantarillado En La Cra 4 Y Entre Calles 1 Y 3 Del Municipio De Filandia- Bpin 2021632720026-Ssf	S	208.438.325	359.753.841	353.974.816
Construcción optimización y reposiciones de acueducto y alcantarillado con la reposición de pavimento rígido en diferentes sectores del municipio de Pijao	S	0	1.200.000.000	597.423.920
Reposición de pavimentos optimización y reposición de acueducto y alcantarillado y construcción de obra de estabilización en la zona urbana y reposición de pavimentos	C	0	115.839.360	0

CONCEPTO	FONDOS	APROPIACION INICIAL	APROPIACION DEFINITIVA	RECAUDO
Reposición de pavimentos optimización y reposición de acueducto y alcantarillado y construcción de obra de estabilización en la zona urbana y reposición de pavimentos	S	0	1.190.550.000	813.950.161
Reposición de pavimentos optimización y reposición de acueducto y alcantarillado y construcción de obra de estabilización en la zona urbana y reposición de pavimentos	C		574.168.520	491.581.888
Optimización de redes de alcantarillado y reposición de pavimento rígido en diferentes sectores del municipio de circasia	S		1.335.410.126	0
Optimización de redes de alcantarillado y vías para mitigar la problemática histórica de riesgo de inundación	S		2.284.953.164	1.045.167.951

#### 11.4. Plan financiero 2022-2026

Para la vigencia que comprende los períodos fiscales 2022 – 2026 presentado por Empresas Públicas del Quindío, por un valor total en Ingresos de **\$210.315.592.398** de los cuales son la fuente de financiación para los Gastos Corrientes por **\$172.897.802.328** servicio a la deuda **\$6.493.053.170** y de Meta de Inversión **\$30.924.736.900**

Este Plan será la base para la programación y Ejecución del Presupuesto de cada vigencia.

El Plan podrá ser modificado eventualmente siempre y cuando existan factores técnica y legalmente viables que así lo ameriten.

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	TOTAL 2022-2028
<b>1. INGRESOS TOTALES</b>	\$32.633.109.478	\$39.598.602.586	\$40.786.560.664	\$42.010.157.484	\$43.310.478.652	\$44.609.793.012	\$210.315.592.398
<b>INGRESOS CORRIENTES</b>	\$28.597.857.426	\$36.624.884.848	\$37.723.631.394	\$38.855.340.336	\$40.021.000.546	\$41.221.630.562	\$194.446.487.685
<b>VENTA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMIC</b>	\$28.597.857.426	\$36.624.884.848	\$37.723.631.394	\$38.855.340.336	\$40.021.000.546	\$41.221.630.562	\$194.446.487.685
Acueducto	\$16.490.408.263	\$18.393.401.714	\$18.945.203.765	\$19.513.559.878	\$20.098.966.674	\$20.701.935.675	\$97.653.067.706
Alcantarillado	\$9.770.394.480	\$11.620.574.032	\$11.969.191.253	\$12.328.266.990	\$12.698.115.000	\$13.079.058.450	\$61.695.205.725
Gas	\$1.037.568.330	\$1.288.007.171	\$1.326.647.386	\$1.366.446.807	\$1.407.440.212	\$1.449.663.418	\$6.838.204.994
Recuperación Cartera Acueducto	\$806.962.435	\$3.350.784.048	\$3.451.307.569	\$3.554.846.797	\$3.661.492.200	\$3.771.336.966	\$17.789.767.581
Recuperación Cartera Alcantarillado	\$484.860.370	\$1.755.702.012	\$1.808.373.072	\$1.862.624.265	\$1.918.502.992	\$1.976.058.082	\$9.321.260.424
Recuperación Cartera Gas	\$7.663.548	\$216.415.872	\$222.908.348	\$229.595.599	\$236.483.467	\$243.577.971	\$1.148.981.256
<b>TRANSFERENCIA</b>	\$4.035.252.052	\$2.973.717.738	\$3.062.929.270	\$3.154.817.148	\$3.289.478.107	\$3.388.162.450	\$15.869.104.713
<b>TRANSFERENCIA SUBSIDIOS NACIÓN</b>	\$611.359.720	\$469.921.574	\$484.019.222	\$498.539.798	\$513.495.992	\$528.900.872	\$2.494.877.458
<b>SERVICIO DE GAS</b>	\$611.359.720	\$469.921.574	\$484.019.222	\$498.539.798	\$513.495.992	\$528.900.872	\$2.494.877.458
<b>TRANSFERENCIA SUBSIDIOS MUNICIPIO</b>	\$3.423.892.332	\$2.503.796.164	\$2.578.910.049	\$2.656.277.350	\$2.775.982.114	\$2.859.261.578	\$13.374.227.255
<b>SERVICIO DE ACUEDUCTO</b>	\$1.753.059.967	\$1.246.484.953	\$1.283.879.502	\$1.322.395.887	\$1.362.067.763	\$1.402.929.796	\$6.617.757.901
<b>SERVICIO DE ALCANTARILLADO</b>	\$1.670.832.365	\$1.257.311.211	\$1.295.030.547	\$1.333.881.463	\$1.413.914.351	\$1.456.331.782	\$6.756.469.354
<b>CONCEPTO</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026</b>	<b>2027</b>	<b>2028</b>	<b>TOTAL 2022-2028</b>
<b>GASTOS TOTALES</b>	\$32.633.109.478	\$39.598.602.586	\$40.786.560.664	\$42.010.157.484	\$43.310.478.652	\$44.609.793.012	\$210.315.592.398
<b>2. PAGOS CORRIENTES</b>	\$26.095.358.455	\$32.825.606.338	\$33.810.374.528	\$34.378.925.705	\$35.410.293.476	\$36.472.602.280	\$172.897.802.328
<b>PAGOS FUNCIONAMIENTO</b>	\$7.598.920.199	\$11.446.210.525	\$11.789.596.841	\$11.697.524.687	\$12.048.450.428	\$12.409.903.940	\$59.391.686.421
Planta de Personal Permanente	\$2.033.154.969	\$3.056.919.643	\$3.148.627.232	\$3.243.086.049	\$3.340.378.631	\$3.440.589.990	\$3.543.807.689
Adquisición de Activos no Financieros	\$168.880.000	\$210.000.000	\$216.300.000	\$222.789.000	\$229.472.670	\$236.356.850	\$243.447.556
Adquisición Diferentes de Activos	\$2.447.144.723	\$3.204.673.112	\$3.300.813.305	\$3.399.837.705	\$3.501.832.836	\$3.606.887.821	\$3.715.094.455
Prestaciones Para Cubrir Riesgos Sociales	\$724.527.364	\$691.757.411	\$712.510.133	\$733.885.437	\$755.902.000	\$778.579.060	\$801.936.432
Sentencias y Conciliaciones	\$200.000.000	\$195.457.600	\$201.321.328	\$207.360.968	\$213.581.797	\$219.989.251	\$226.588.928
Impuestos	\$717.318.359	\$2.213.758.582	\$2.280.171.339	\$2.348.576.480	\$2.419.033.774	\$2.491.604.787	\$2.566.352.931
Tasas y Derechos Administrativos	\$927.424.867	\$1.453.472.569	\$1.497.076.746	\$1.541.989.048	\$1.588.248.720	\$1.635.896.182	\$1.684.973.067
Contribuciones	\$380.469.917	\$420.171.608	\$432.776.756	\$445.760.059	\$459.132.861	\$472.906.847	\$487.094.052
<b>PAGOS DE OPERACIÓN COMERCIAL</b>	\$18.496.438.256	\$21.379.395.813	\$22.020.777.687	\$22.681.401.018	\$23.361.843.049	\$24.062.698.340	\$113.506.115.907
Planta de Personal Permanente	\$8.184.962.449	\$8.567.985.026	\$8.825.024.577	\$9.089.775.314	\$9.362.468.574	\$9.643.342.631	\$45.488.596.121
Materiales y Suministros	\$6.089.198.366	\$8.004.932.560	\$8.245.080.537	\$8.492.432.953	\$8.747.205.941	\$9.009.622.120	\$42.499.274.111
Adquisición de Servicios	\$4.222.277.441	\$4.806.478.227	\$4.950.672.574	\$5.099.192.751	\$5.252.168.534	\$5.409.733.590	\$25.518.245.675
<b>3. DEFICIT O AHORRO CORRIENTE ( 1 - 2 )</b>	\$6.537.751.023	\$6.772.996.248	\$6.976.186.136	\$7.631.231.779	\$7.900.185.176	\$8.137.190.731	\$37.417.790.070
<b>4. SERVICIO DE LA DEUDA</b>	\$ 1.044.232.493,00	\$ 1.222.996.247,00	\$ 1.259.686.134	\$ 1.297.476.718	\$ 1.336.401.020	\$ 1.376.493.051	\$ 6.493.053.170
<b>5. AHORRO DISPONIBLE ( 3 - 4 )</b>	\$ 5.493.518.530	\$ 5.550.000.001	\$ 5.716.500.001	\$ 6.333.755.060	\$ 6.563.784.156	\$ 6.760.697.681	\$ 30.924.736.900
<b>6. META DE INVERSION</b>	\$ 4.855.769.068	\$ 5.550.000.000	\$ 5.716.500.001	\$ 6.333.755.060	\$ 6.563.784.156	\$ 6.760.697.681	\$ 30.924.736.898

## DEFICIT PRESUPUESTAL

RECURSO	AÑO 2023
Recursos Propios	\$204.691.274

Para el corte diciembre de 2023, se registra un Déficit de Recursos Propios correspondientes principalmente a recursos por concepto de subsidios de gas, subsidios de acueducto y alcantarillado pendientes por ingresar en esta vigencia.

De acuerdo a lo anterior dicho déficit será financiado con las cuentas por cobrar de subsidios de acueducto y alcantarillado de los municipios.

**CUENTAS POR PAGAR VIGENCIA 2023:**

NOMBRE	VALOR CUENTA POR PAGAR CON OBLIGACION
LA PREVISORA	\$ 56.135.606
SEGURIDAD SOCIAL	\$141.096.400
<b>TOTAL</b>	<b>\$197.232.006</b>

**CUENTAS POR PAGAR VIGENCIA 2023:**

NOMBRE	VALOR CUENTA POR PAGAR SIN OBLIGACION
LUSITANIA	\$ 1.311.429
FRANCY ELENA	\$ 29.731.740
LA PREVISORA	\$ 35.388
IN-NOVUS INGENIERIA SAS	\$ 89.265.341
TERRAM CONSULTORIA Y CONTRUCCION S.A.S	\$ 64.475.449
MEICA	\$ 27.331.176
RAUL ANTONIO RESTREPO VALENCIA	\$ 837.037.568
RED DE SERVICIOS DEL QUINDIO SA ANTES APUESTAS OCHOA	\$ 68.000.000
63.LONDOÑO GUATIVA JAIRO	\$977.736.668
VARGAS OROZCO JORGE	\$324.615.438
LA PREVISORA	\$ 312.612
VIPCOL LTDA VIGILANCIA PRIVADA DE COLOMBIA	\$ 1.727.686
<b>TOTAL</b>	<b>\$2.421.580.495</b>

**11.5. Balance general 2022-2023**

Cuenta	Año 2022	Año 2023
ACTIVOS	\$60.692.090.131	\$63.862.448.300
PASIVOS	\$17.259.447.570	\$20.208.062.233
PATRIMONIO	\$43.432.642.561	\$43.432.642.561

En las cuentas del balance vemos un incremento del activo de \$2.948.614.663 representada principalmente en el incremento de propiedad, planta y equipo representadas en redes de distribución y recolección.

**11.6. Inversiones propiedad planta y equipo**

Como gestión eficiente igualmente se evidencia la inversión realizada con recursos propios en propiedad planta y equipo así:

- Tipo de ACTIVO	- Inversión
Redes, líneas y cables	\$1.593.175.602
Maquinaria y equipo	\$9.964.889
Construcciones en curso	\$784.014.531
Equipo de Transporte	\$281.603.682
<b>TOTAL INVERSIONES PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>\$2.668.758.704</b>

La entidad presenta los siguientes saldos de pasivos para las vigencias 2022 a 2023 así:

CTA	DETALLE	2023	2022	VARIACION
2.3.13	FINANCIAMIENTO INTERNO DE CORTO PLAZO	6.289.834.541	6.210.424.243	79.410.298
2.4.01	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	124.950.355	89.202.257	35.748.098
2.4.07	RECURSOS A FAVOR DE TERCEROS	347.898.041	346.499.702	1.398.339
2.4.24	DESCUENTOS DE NÓMINA	301.401.486	51.191.864	250.209.622
2.4.36	RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	20.899.000	244.571.384	-223.672.384
2.4.40	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	1.740.197.917	2.679.951.001	-939.753.084
2.4.45	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA	34.591.074	466.177	34.124.897
2.4.60	CRÉDITOS JUDICIALES	204.088.024	204.088.024	0
2.4.90	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	105.594.900	6.996.336	98.598.564
2.5.11	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A CORTO PLAZO	2.110.238.193	897.005.172	1.213.233.021
2.5.14	BENEFICIOS POSEMPLEO - PENSIONES	211.324.941	406.230.941	-194.906.000
2.7.01	LITIGIOS Y DEMANDAS	121.554.212	129.007.256	-7.453.044
2.7.90	OTRAS PROVISIONES DIVERSAS	0	612.577.683	-612.577.683
2.9.02	RECURSOS RECIBIDOS EN ADMINISTRACION	940.096.596	873.218.733	66.877.863
2.9.10	INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	267.286.699	6.744.014	260.542.685
2.9.18	PASIVO POR IMPEUSTO DIFERIDO	4.501.272.783	4.501.272.783	0
		<b>17.321.228.762</b>	<b>17.259.447.570</b>	<b>61.781.192</b>

Los pasivos a su vez también presentan un incremento del 0.35% con respecto a los pasivos de la vigencia 2022, incremento originado principalmente por los impuestos, tasas y contribuciones y provisión de litigios y demandas

### 11.7. Estado de resultados 2022-2023

Cuenta	Año 2022	Año 2023
INGRESOS OPERACIONALES	27.754.434.382	\$31.432.241.230
COSTOS	15.907.569.885	\$22.446.576.695
GASTOS	\$5.123.327.636.34	\$5.639.556.727
INGRESOS NO OPERACIONALES	\$207.448.246	\$293.959.159

Cuenta	Año 2022	Año 2023
DETERIORO, PROVISIONES, DEPRECIACIONES	\$221.257.988	\$1.564.708.382
OTROS GASTOS	\$610.172.189.29	\$1.014.165.079
IMPUESTOS	\$1.753.932.000	\$839.450.000
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>\$4.345.622.930</b>	<b>\$221.743.506</b>

Con respecto a los ingresos producto de la prestación de los servicios públicos tuvieron un incremento del 11,70% con respecto a los ingresos del año 2022; al igual que los costos directos de producción de agua potable y recolección de aguas servidas y de la distribución de GLP por redes que incrementaron el 29,13% con respecto al año anterior valor logrado por políticas de costos eficientes implementadas en la compañía dentro de cada subproceso.

Los Gastos administrativos tuvieron un decrecimiento del 9,15% igualmente por la adopción de políticas como la reestructuración del personal administrativo logrado en acuerdo 007 de 2020; así como otras políticas de austeridad del gasto logradas en el periodo.

### ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO 2022-2023

Cuenta	Año 2022	Año 2023
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$22.978.503.299	\$22.978.503.299
RESERVAS	\$5.649.687.791	\$5.649.687.791
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$7.152.566.223	\$11.498.189.153
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$4.345.622.930	\$221.752.050
IMPACTOS POR TRANSICION	\$3.306.262.318	\$3.306.262.318
<b>TOTAL, PATRIMONIO</b>	<b>\$43.432.642.561</b>	<b>\$43.654.394.611</b>

El patrimonio en la vigencia 2023 tuvo un incremento del 5%, representada en el registro de la utilidad 2023.

### 11.8. Tesorería

#### CUENTA DE RECURSOS PROPIOS

BANCO	NO CUENTA	SALDO 2023
DAVIVIENDA	6151CTA CTE	\$ 1.410.380.464,12

BANCO	NO CUENTA	SALDO 2023
DAVIVIENDA	9584 CTA AHORROS	\$ 984.264.096,50
BBVA	0246 CTA CTE	\$ 177.772.089,42
OCCIDENTE	453 CTA AHORRO	\$ 5,08
OCCIDENTE (restricción de manejo)	3619 CTA CTE	\$ 14.656.197,50
CAJA SOCIAL	4452 CTA AHORROS	\$ 842.514,86

### CUENTA DE RECURSOS DE CONVENIOS

BANCO	NO CTA	SALDO DICIEMBRE 2023	NOMBRE CTA
DAVIVIENDA CTA CTE	4172	\$ 132.542,08	CONVENIO 001 EPQ QUIMBAYA 2020
DAVIVIENDA CTA CTE	8235	\$ -	CONVENIO 005/2011 QUIMBAYA-ESQUIN
DAVIVIENDA CTA CTE	7666	\$ 42.252.434,90	CONVENIO 03-2013 TEBaida / 018 ESQUIN
DAVIVIENDA CTA CTE	7542	\$ 131.881.147,90	Gesproy – Regalías
DAVIVIENDA CTA AHORROS	6490	\$ 34.638,63	CONVENIO 004 EPQ PIJAO DE 2020
DAVIVIENDA CTA AHORROS	6482	\$ 833.943,84	CONVENIO 10 DE 2020 EPQ GENOVA
DAVIVIENDA CTA AHORROS	6102	\$ 422.071,57	CONVENIO 005 EPQ QUIMBAYA DE 2020
DAVIVIENDA CTA AHORROS	6094	\$ 428.648,10	CONVENIO 004 EPQ PIJAO DE 2020
DAVIVIENDA CTA AHORROS	6961	\$ 573.164,41	CONVENIO 08 QUIMBAYA DE 2020 011 EPQ
DAVIVIENDA CTA CTE	3083	\$ 244.423.734,00	CONVENIO 06 MONTENEGRO 014 EPQ 2017
DAVIVIENDA CTA CTE	3091	\$ 115.414.663,00	CONVENIO 002 EPQ 005 QUIMBAYA 2019
BBVA CTA CTE	1145	\$ 35.535.753,73	RECURSOS PROPIOS
BBVA CTA CTE	2960	\$ 773.391,88	CONVENIO 003 EPQ 026 TEBaida 2019
BBVA CTA AHORROS	9109	\$ 1.612.131,92	CONVENIO 006 TEBaida 007 EPQ
BBVA CTA CTE	3265	\$ 6.073.838,82	CONVENIO 001 CIRCASIA 009 EPQ

BANCO	NO CTA	SALDO DICIEMBRE 2023	NOMBRE CTA
BBVA CTA CTE	3257	\$ 6.369.910,79	CONVENIO 002 EPQ SALENTO 2021
BBVA CTA CTE	3232	\$ 5.941.294,19	CONVENIO 005 EPQ PIJAO 003 2021
BBVA CTA CTE	3158	\$ 658.164,35	CONVENIO FILANDIA 015 2021
BBVA CTA CTE	3141	\$ 1.986.922,59	CONVENIO SALENTO 003 2021
BBVA CTA CTE	3372	\$ 8.538.644,92	CONVENIO SPDM CI 222 BUENAVISTA EPQ 11
BBVA CTA CTE	3349	\$ 16.837.995,97	CONVENIO 03-010 QUIMBAYA
BBVA CTA CTE	3307	\$ 23.074.084,08	CONVENIO COIA 005 FILANDIA -EPQ-012
BBVA CTA CTE	3281	\$ 84.191.296,04	CONVENIO PIJAO 014 2021
BBVA CTA CTE	3323	\$ 28.293.987,25	
BBVA CTA AHORROS	3364	\$ 975.768,20	Convenio No. 008/11 entre el municipio de Montenegro y ESAQUÍN 022/11
OCCIDENTE CTA CTE	1304	\$ -	Convenio 02/2014 Esaquin-Dpto Quindío
OCCIDENTE CTA AHORROS	4084	\$ 2.714.062,47	CONVENIO
OCCIDENTE CTA CTE	4696	\$ 9.391.822,21	CONVENIO 03-2015 DEPARTAMENTO / ESAQUIN
OCCIDENTE CTA AHORROS	9936	\$ 7.286.446,41	CONVENIO
OCCIDENTE CTA CTE	5719	\$ 1.179.592,24	CONVENIO SID 07 DE 2015 ESAQUIN-DPTO QUINDIO
OCCIDENTE CTA CTE	5610	\$ 4.500.975,16	CONVENIO SID 01 2015 ESAQUIN-DPTO QUINDIO
AV VILLAS CTA CTE	0905	\$ 1,01	CONVENIO 03-2015 DEPARTAMENTO / ESAQUIN
AV VILLAS CTA CTE	0822	\$ 2.940.394,29	CONVENIO
AV VILLAS CTA CTE	0806	\$ 493.674,00	CONVENIO SID 102 2015 ESAQUINGENOVA
BANCOLOMBIA CTA AHORROS	5413	\$ 717.447,16	CONVENIO 243-2014 GENOVA / 05 ESAQUIN
BANCOLOMBIA CTA CTE	1860	\$ 33.419,43	CONVENIO

BANCO	NO CTA	SALDO DICIEMBRE 2023	NOMBRE CTA
BANCOLOMBIA CTA CTE	5228	\$ 8.641,38	CONVENIO 024-2014 CIRCASIA / ESAQUIN
BANCOLOMBIA CTA CTE	1498	\$ 7.851.418,69	CONVENIO
BANCOLOMBIA CTA CTE	2162	\$ 1.679.003,13	CONVENIO 06-2014 MONTENEGRO - ESAQUIN
BANCOLOMBIA CTA AHORROS	0692	\$ 4.853.407,51	CONVENIO
BANCOLOMBIA	4903	\$ 3.016.647,96	CONVENIO
AGRARIO CTA CTE	1387	\$ -	CONVENIO
AGRARIO CTA AHORROS	0234	\$ -	CONVENIO
DAVIVIENDA CTA CTE	3059	\$ -	CONVENIO

### Modernización de la Integración Financiera

Durante la vigencia 2023, se logró un significativo avance en la modernización de la entidad mediante la implementación exitosa del programa Nexis. Este programa ha permitido una integración más eficiente de los diferentes módulos operativos y financieros, mejorando la coordinación interna de los procesos y optimizando la prestación de servicios, logrando eficiencia y efectividad. La modernización de sistemas y tecnologías permitieron agilizar procesos internos, una mejora en la toma de decisiones y facilitaron la interacción con los usuarios. En el transcurso del año 2023, se ha demostrado un firme compromiso con la optimización y usos de herramientas tecnológicas, evidenciado por los significativos avances en la gestión y los requerimientos técnicos del webservice. Este proyecto ha sido concebido con el objetivo central de reducir al 100% los riesgos asociados al manejo de efectivo, al tiempo que amplía las posibilidades de pago de facturas para nuestros usuarios y se espera que para la siguiente vigencia se pueda poner en completo funcionamiento.

### Ampliación de Puntos de Recaudo:

Se firmó un contrato de prestación de servicios con la empresa Facilísimo, logrando la posibilidad de un aumento significativo en los puntos de recaudo. Esta medida no solo brinda más opciones de pago a nuestros usuarios, sino que también minimiza los riesgos asociados al manejo y traslado de efectivos. La empresa ha logrado avances significativos en la expansión de puntos de recaudo, respondiendo a la necesidad de hacer nuestros servicios más

accesibles para nuestros usuarios, a la fecha nos complace informar que contamos con un total de 412 puntos de recaudo distribuidos estratégicamente en todo el departamento. Esta ampliación estratégica busca optimizar la conveniencia para nuestros usuarios, facilitando el acceso a los servicios de recaudo.

Estos puntos de recaudo operan con horarios extendidos, de 7 am a 8 pm, todos los días de la semana, incluyendo fines de semana. Esta medida se ha implementado con el propósito de maximizar la disponibilidad de nuestros servicios, garantizando que nuestros usuarios tengan acceso a ellos en horarios flexibles que se adapten a sus necesidades. Esta iniciativa no solo mejora la accesibilidad, sino que también contribuye a la eficiencia en el recaudo de recursos para la empresa.

### **Beneficios Financieros y Exoneración de Gravámenes:**

En cuanto a los rendimientos financieros, se logró un beneficio significativo en la obtención de intereses sobre valor del recaudo. Además, debido al manejo responsable de dineros públicos, la entidad fue exonerada de gravámenes financieros como el impuesto del 4 × 1000 en todas las transacciones realizadas durante la vigencia.

La gestión financiera realizada durante la vigencia 2023 ha permitido avances significativos en la modernización y eficiencia de Empresas Públicas del Quindío. Las medidas implementadas han contribuido a una prestación de servicios más eficiente, una operatividad en los procesos financieros mejorada y una gestión financiera responsable.

## **12. SISTEMAS DE INFORMACION**

Administrar los sistemas de información de EPQ para garantizar a los usuarios disponibilidad de acceso asegurando la integridad de la información y las copias de seguridad de las bases de datos.

En la actualidad Empresas Públicas del Quindío, cuenta con un software denominado Nexis, el cual tiene integrado los procesos de gestión de presupuesto, gestión contable, gestión de tesorería y facturación. Es así, como a través del módulo presupuestal se realizan todas las actividades que tienen que ver con el recaudo de los diferentes servicios, además con la afectación

presupuestal del gasto, además de arrojar el informe de ejecuciones presupuestales de ingresos y gastos para la toma de decisiones. En cuanto a la gestión contable se realiza el proceso de contabilizar las diferentes operaciones que se realizan en la entidad, permitiendo elaborar

el balance general de la compañía y demás estados financieros que son necesarios para rendir informes a los diferentes organismos de control y a su vez la toma de decisiones.

Con respecto al sistema de tesorería, permite alimentar los diferentes servicios que se prestan en la entidad a través de los diferentes rubros presupuestales definidos en el presupuesto de ingresos de la institución. Por último, con respecto a la facturación, se lleva a cabo el proceso de expedición de la factura de los servicios que presta EPQ a los diferentes municipios del departamento del Quindío. Es importante establecer que todos estos aplicativos se encuentran integrados.

**Gestión de Presupuesto:** Facilita las actividades de planear, administrar, controlar y gestionar el presupuesto de ingresos y egresos, entendidos estos últimos como los gastos de funcionamiento, los gastos de operación comercial, servicio de la deuda y los gastos de inversión, por cada una de las áreas de la organización desde el momento de la solicitud, aprobación, trámite y ejecución de este.

**Gestión Cuentas por Pagar:** Permite crear, gestionar y controlar las obligaciones adquiridas con los proveedores de la empresa; desde el momento de su constitución hasta el pago definitivo al tercero.

**Gestión de Tesorería:** Permite planear, administrar, gestionar y controlar los recursos financieros conforme los ingresos, gastos de operación comercial, servicio de la deuda, gastos de inversión y obligaciones contraídas por el ente público y/o estatal. Este proceso genera imputación automática a nivel contable y presupuestal.

**Gestión Contable:** Permite y facilita el manejo controlado del ciclo contable de la organización, desde el ingreso de datos a través de documentos contables, hasta la salida de datos en forma de consultas y reportes, tanto para el control interno a través de la emisión de los estados financieros como para entes de control externo. Contiene la adaptación de las Normas Internacionales Contables.

**Procesos Especiales:** Facilita la gestión, operación y control de procesos especiales como: Conciliaciones bancarias, Medios Magnéticos, PAC de Tesorería.

### 12.1. Administración de la red datos

Mantener la integridad física y lógica de la red de datos de EPQ S.A. E.S.P. para brindar conectividad entre las áreas.

La administración de la red de datos de Empresas públicas del Quindío se realiza a través de cableado, con puntos de acceso inalámbrico basado en Acces Point distribuidos en diversas áreas de la edificación proporcionando acceso Wifi, la topología es de tipo estrella en la cual todos y cada uno de los nodos de la red se conectan a un Switch central y estos a su vez se interconectan en cascada para unir los nodos. Los datos en la red fluyen del emisor, nodo, o estación de trabajo, hasta el switch, este realiza todas las funciones de la red, además actúa como amplificador de los datos y administrador del tráfico de información. A continuación, se muestra el Rack de Comunicaciones que se encuentran en el Centro de procesamiento de datos.



Imagen: Rack de Sistemas

### 12.2. Administración del hosting de la página web

Administrar los servicios de alojamiento de la página web de EPQ S.A. E.S.P. y el correo institucional.

Este servicio se tiene contratado con la entidad Colombia hosting y su nombre de dominio es <https://epq.gov.co>. El correo Institucional se encuentra alojado en un servidor que ofrece Gmail por medio de su plataforma Google Workspaces, a la fecha se cuentan con 18 correos institucionales.

### **12.3. Solicitud y control de los servicios de sistemas**

Atender de manera oportuna las solicitudes que llegan al área de sistemas relacionado con fallos tecnológicos o asesorías informáticas.

Entre las funciones de la oficina de sistemas es la atención de solicitudes diarias para atender requerimientos a fallos tecnológicos, estos son recibidas por medio del correo institucional [sistemas.de.información@epq.gov.co](mailto:sistemas.de.información@epq.gov.co), o llamadas al ingeniero con la utilización del formato de solicitud. Dentro de los servicios que se presta esta: Copias de Seguridad (BackUp), Asignación de Cuentas de Correo Institucional, Asignación de cuentas a las Plataformas de la entidad. Mantenimiento Preventivo y Correctivo, Publicaciones al sitio web, soporte en General a la infraestructura tecnológica.

La oficina de sistemas ha tomado acciones en contra de los ataques informáticos que han afectado a los equipos, ejecutando actividades de supervisión y monitoreo de la red, así como la contratación de licencia del antivirus ESET Security para 87 equipos y verificación de servicios de firewall, evitando presentar vulnerabilidades que puedan ser aprovechados por ciberdelincuentes. Así como la formulación de políticas de seguridad para mitigar posibles

### **13. RECURSOS FÍSICOS E INVENTARIO**

A través del área de Gestión Administrativa se informa que el inventario de bienes inmuebles de la Entidad se encuentra actualizado.

Es importante anotar que a la fecha la entidad no tiene ningún embargo de bienes inmuebles.

En cuanto al manejo de los recursos, se tiene como aspecto positivo un control y registro físico y digital de estos, lo que permite tener un diagnóstico de su estado, ubicación, responsable y número del bien. Un aspecto negativo que teníamos era la gran cantidad de recursos físicos para dar de baja, por ser equipos de oficina con una antigüedad mayor

a 20 años y que ya no brindaban ningún servicio, para lo cual mediante un convenio con la empresa TESLA, se dio de baja tanto los equipos eléctricos y electrónicos, como los muebles y enceres de la entidad, que no estaban en uso y que se encontraban almacenados en una bodega. Se anexa el certificado de la empresa.

Otro aspecto positivo a resaltar es la idea del gerente de generar un espacio llamado amor por las plantas, en el cual, mediante adecuaciones físicas, se mejoró la imagen de las plantas, esta labor fue realizada por todos los empleados de la entidad, comenzamos en la planta de bayona perteneciente a tebaida, la planta de Filandia, la planta de Salento, en la planta de Génova y en el laboratorio. Están pendientes las demás plantas para su embellecimiento.

Se construyó en la planta de tratamiento del Municipio de Pijao una vivienda para el operario con sus respectivas baterías sanitarias, así como en la estación de El Caimo.

En la sede principal de la ciudad de Armenia donde se encuentran ubicadas las oficinas administrativas, se realizó una mejora en el cuarto piso, se adecuo la oficina de gerencia, la oficina asesora de gerencia y la sala de juntas, las demás oficinas se adecuaron con muebles y sillas nuevas.

Debemos tener en cuenta, que la entidad debe mantener la inversión en tecnología, para estar a la vanguardia como las empresas del sector.

La empresa cuenta con 11 vehículos, de los cuales nueve (9) se encuentran en perfectas condiciones técnico mecánicas, con sus respectivos impuestos y seguros al día; dos (2) de ellos permanecen en la planta del municipio de Quimbaya, y uno (1) se encuentra en el parqueadero de la entidad, ya que se encuentran en mal estado y pendiente de subastarlos.

VEHÍCULO	PLACA	COMBUSTIBLE	ESTADO	ASIGNACIÓN
Camioneta Toyota Hilux	lus014			Gerencia
Camioneta Chevrolet luv 2.200	clo143	Gasolina	Activo	Subgerencia de servicios públicos

VEHÍCULO	PLACA	COMBUSTIBLE	ESTADO	ASIGNACIÓN
Camioneta Chevrolet Iuv Dimax	clp283	diesel	Activo	Subgerencia de servicios públicos domiciliarios
van Chevrolet n300	kmm649	diesel	Activo	Laboratorio
Camioneta Nissan Navara	kml782	diesel	Activo	Subgerencia de servicios públicos domiciliarios
Camioneta Nissan d22 Navara	kmm494	diesel	Activo	Subgerencia de servicios públicos domiciliarios
motocarro bajaj	274adk	Gasolina	Activo	coordinación Circasia
motocarro piagio	286adk	diesel	Activo	coordinación tebaida
Camioneta Mazda	qya269	Gasolina	Inactivo	
Camper samurai	qya293	Gasolina	Inactivo	
Camioneta kia Sportage	clo839	diesel	Inactivo	

**Bienes inmuebles-propiedad EPQ S.A. E.SP.**

MUNICIPIO	UBICACION	No FICHA
Montenegro- sede administrativa	Cra 5 13-12 edificio firenze	63-470-01-01-00-00-0065-0901-9-00-00-0024
Quimbaya-sede administrativa	lote c 15 no. 8 – 52	01-000-00-00-00-00-0700-0010-0-00-00-0000
Filandia	Vereda el roble bolillos tanque de almacenamiento cruces	000000000002078000000000
Salento	Vereda santa edugivis zona rural	70262000000
Circasia	calle 1ª no. 16ª -111	00-000-01-01-00-00-0224-0001-0-00-00-0000
La tebaida	c5 santa Cecilia Tequendama lo a la argentina	0001000000030010000000000

MUNICIPIO	UBICACION	No FICHA
Buenavista	Vereda la cabaña, predio rural villa Marín	63-111-00-00-00-00-0001-0345-0-00-00-0000
Armenia	a-t-s-a-lo 3 el caimo-	00-03-00-00-0000-2167-0-00-00-0000
Armenia	Detrás de las canchas de football el edén	00-03-00-00-0000-0521-5-00-00-0000

#### 14. GESTION DOCUMENTAL

Teniendo en cuenta los procesos realizados durante la vigencia 2023 y dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia en su Artículo 8 que sostiene que “Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación”, y en la normatividad archivística en la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, en el Artículo 11 sostiene que “La administración pública será responsable de la gestión de documentos y de la administración y sus archivos”.

Cabe resaltar en este periodo, la Oficina de Gestión Administrativa, encabezado por el Profesional Universitario jefe de Oficina, con un equipo de trabajo conformado por la Técnico Administrativa del Archivo Central, y 2 Contratista PU, se ha logrado un gran avance en este proceso relacionado en la siguiente tabla: de las Tablas de Retención Documental, Cuadros De Clasificación Documental – CCD, metodología de elaboración TRD.

En el proceso de gestión documental, durante la vigencia 2023 se realizaron las siguientes funciones dando cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Archivos 594 de 200, Decreto 1080 de 2015 y el Acuerdo 004 de 2019, Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S. P ha cumplido con la elaboración de los siguientes instrumentos Archivísticos:

1. Plan Institucional de Archivos – PINAR
2. Programa de Gestión Documental – PGD
3. Política de Gestión Documental

Documentos aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante Acta N° 012 del 5 de septiembre de 2023 y Resolución 0430 del septiembre de 2023. Documentos enviados a los correos electrónicos institucionales y socializados en cada dependencia.

Aprobación por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de las Tablas de Retención Documental, Cuadros De Clasificación Documental – CCD, metodología de elaboración TRD, aprobadas mediante Acta 013 del 22 de septiembre de 2023 y Resolución 0454 del 22 de septiembre de 2023, teniendo en cuenta el Acuerdo 004 de 2019 del Archivo General de la Nación – AGN. Solicitud radicada ante el **Consejo Departamental de Archivos** el 30 de octubre de 2023, la cual se está esperando respuesta para la convalidación de las TRD.

4. Elaboración, socialización e implementación de los formatos archivísticos como:
  - a. Formato Caratula Legajo
  - b. Formato Caratula Caja
  - c. Formato Hoja de Control
  - d. Formato Único de Inventario Documental – FUID
5. Elaboración, socialización e implementación de los instructivos archivísticos como:
  - a. Instructivo para expurgo y eliminación de documentos
  - b. Instructivo para foliación para series y subseries documentales
  - c. Instructivo para Archivos de Gestión, Archivo Central, Archivo Histórico y Transferencias Documentales.
6. Diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental – FUID de los documentos que se encuentran en el Archivo Central.

DIAGNOSTICO EJECUTADO PERIODO 2023 GESTION DOCUMENTAL			
INSTRUMENTO ARCHIVISTICO	SI	NO	OBSERVACIONES
Cuadro de Clasificación Documental - CCD	X		Aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante Acta 013 del 22 de septiembre de 2023 y Resolución 0454 del 22 de septiembre de 2023, teniendo en cuenta el Acuerdo 004 de 2019 del Archivo General de la Nación – AGN. Publicado en pagina <a href="https://www.epaq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html">https://www.epaq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html</a>
Tablas de Retención Documental - TRD	X		Aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante Acta 013 del 22 de septiembre de 2023 y Resolución 0454 del 22 de septiembre de 2023,

DIAGNOSTICO EJECUTADO PERIODO 2023 GESTION DOCUMENTAL			
INSTRUMENTO ARCHIVISTICO	SI	NO	OBSERVACIONES
			<p>teniendo en cuenta el Acuerdo 004 de 2019 del Archivo General de la Nación – AGN.</p> <p>Enviadas al Archivo Departamental para realizar el proceso de Convalidación, esperando respuesta. Publicado en pagina <a href="https://www.epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html">https://www.epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html</a></p>
Metodología de Elaboración TRD	X		<p>Aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante Acta 013 del 22 de septiembre de 2023 y Resolución 0454 del 22 de septiembre de 2023, teniendo en cuenta el Acuerdo 004 de 2019 del Archivo General de la Nación – AGN. Publicado en pagina <a href="https://www.epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html">https://www.epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html</a></p>
Plan Institucional de Archivos – PINAR	X		<p>En cada año de la vigencia fue adoptado y subido a pagina <a href="https://www.epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politicas-planes-o-lineas-estrategicas.html?highlight=WyJwaW5hciJd">https://www.epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politicas-planes-o-lineas-estrategicas.html?highlight=WyJwaW5hciJd</a></p> <p>El ultimo para la vigencia 2023 fue adoptado bajo resolución N°0042 del 26 de enero del 2023</p>
Programa de Gestión Documental – PGD	X		<p>Aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante Acta N° 012 del 5 de septiembre de 2023 y Resolución 0430 del septiembre de 2023. Documentos enviados a los correos electrónicos institucionales y socializados en cada dependencia. Publicado en pagina <a href="https://www.epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html">https://www.epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html</a></p>
Política de Gestión Documental	X		<p>Aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante Acta N° 012 del 5 de septiembre de 2023 y Resolución 0430 del septiembre de 2023. Documentos enviados a los correos electrónicos institucionales y socializados en cada dependencia. Publicado en pagina <a href="https://www.epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html">https://www.epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html</a></p>
Formato Único de Inventario Documental – FUID	X		<p>Elaborado y normalizado el 09 de junio del 2023, en la primera Versión. Bajo el Código: GA.P.06-F.07, el cual fue Socializado a todas las Subgerencias, Oficinas y Coordinaciones de la Empresa.</p>

DIAGNOSTICO EJECUTADO PERIODO 2023 GESTION DOCUMENTAL			
INSTRUMENTO ARCHIVISTICO	SI	NO	OBSERVACIONES
Banco Terminológico de tipos, series y subseries documentales	X		Desempeño mediante Acta N° 012 del 5 de septiembre de 2023 y Resolución 0430 del septiembre de 2023. Documentos enviados a los correos electrónicos institucionales y socializados en cada dependencia. Publicado en pagina <a href="https://www.epaq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html">https://www.epaq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-de-gestion-documental.html</a>
Formato Rotulo de Carpeta	X		Elaborado y normalizado el 08 de mayo del 2023, en la segunda Versión. Bajo el Código: GA.P.06-F.01, el cual fue Socializado a todas las Subgerencias, Oficinas y Coordinaciones de la Empresa.
Formato Rotulo de Caja	x		Elaborado y normalizado el 08 de mayo del 2023, en la primera Versión. Bajo el Código: GA.P.06-F.04, el cual fue Socializado a todas las Subgerencias, Oficinas y Coordinaciones de la Empresa.
Formato Hoja de Control	X		Elaborado y normalizado el 08 de mayo del 2023, en la primera Versión. Bajo el Código: GA.P.06-F.02, el cual fue Socializado a todas las Subgerencias, Oficinas y Coordinaciones de la Empresa.
Instructivo de Foliación	X		Elaborado y normalizado el 08 de mayo del 2023, en la primera Versión. Bajo el Código: GA.P.06-F.03, el cual fue Socializado a todas las Subgerencias, Oficinas y Coordinaciones de la Empresa.
Instructivo de Expurgo y Eliminación	X		Elaborado y normalizado el 08 de mayo del 2023, en la primera Versión. Bajo el Código: GA.P.06-F.05, el cual fue Socializado a todas las Subgerencias, Oficinas y Coordinaciones de la Empresa.
Instructivo Transferencias Documentales	X		Elaborado y normalizado el 08 de mayo del 2023, en la primera Versión. Bajo el Código: GA.P.06-F.06, el cual fue Socializado a todas las Subgerencias, Oficinas y Coordinaciones de la Empresa.

### INVENTARIO DOCUMENTAL

OFICINA PRODUCTORA	CANTIDAD UNIDADES DE CONSERVACIÓN
1. Gerencia	59 cajas 167 libros
2. Secretaria General	546 cajas
3. Talento Humano	80 cajas
4. Bonos Pensionales	6 cajas
5. Control Disciplinario Interno	17 cajas
6. Control Interno de Gestión	17 cajas
7. Subgerencia de Planeación	117 cajas
8. Planoteca	98 cajas
9. Subgerencia de Servicios Públicos	127 cajas

OFICINA PRODUCTORA	CANTIDAD UNIDADES DE CONSERVACIÓN
10. Subgerencia de Comercialización	261 cajas
11. Gases y Nuevos Negocios	28 cajas
12. Subgerencia Administrativa y Financiera	128 cajas
13. Gestión Administrativa – Almacén	40 cajas 5 cajas (Archivo)
14. Tesorería General	324 cajas
15. Libros	275 libros (Depósito 1) 2400 libros (Depósito 2)

**NOTA 1:** La oficina de Archivo Central cuenta con el inventario documental de cada una de las cajas mencionadas en el cuadro anterior, el FUID que brinda la siguiente información:

- a. Número de Serie y Subseries
- b. Nombre de las Series y Subseries
- c. Fechas Extremas
- d. Unidad de Conservación
- e. Cantidad de legajos por caja
- f. Cantidad de folios por legajo
- g. Soporte documental
- h. Ubicación de estantería
- i. Ubicación bandeja.

Durante la vigencia 2023, se logró un significativo avance en la modernización de la entidad mediante la implementación exitosa del programa Nexis. Este programa ha permitido una integración más eficiente de los diferentes módulos operativos y financieros, mejorando la coordinación interna de los procesos y optimizando la prestación de servicios, logrando eficiencia y efectividad. La modernización de sistemas y tecnologías permitieron agilizar procesos internos, una mejora en la toma de decisiones y facilitaron la interacción con los usuarios.

En el transcurso del año 2023, se ha demostrado un firme compromiso con la optimización y usos de herramientas tecnológicas, evidenciado por los significativos avances en la gestión y los requerimientos técnicos del webservice. Este proyecto ha sido concebido con el objetivo central de reducir al 100% los riesgos asociados al manejo de efectivo, al tiempo que amplía las posibilidades de pago de facturas para nuestros usuarios y se espera que para la siguiente vigencia se pueda poner en completo funcionamiento.

#### **14.1. Ampliación de Puntos de Recaudo:**

Se firmó un contrato de prestación de servicios con la empresa Facilísimo, logrando la posibilidad de un aumento significativo en los puntos de recaudo. Esta medida no solo brinda más opciones de pago a nuestros usuarios, sino que también minimiza los riesgos asociados al manejo y traslado de efectivos.

La empresa ha logrado avances significativos en la expansión de puntos de recaudo, respondiendo a la necesidad de hacer nuestros servicios más accesibles para nuestros usuarios, a la fecha nos complace informar que contamos con un total de 412 puntos de recaudo distribuidos estratégicamente en todo el departamento. Esta ampliación estratégica busca optimizar la conveniencia para nuestros usuarios, facilitando el acceso a los servicios de recaudo.

Estos puntos de recaudo operan con horarios extendidos, de 7 am a 8 pm, todos los días de la semana, incluyendo fines de semana. Esta medida se ha implementado con el propósito de maximizar la disponibilidad de nuestros servicios, garantizando que nuestros usuarios tengan acceso a ellos en horarios flexibles que se adapten a sus necesidades. Esta iniciativa no solo mejora la accesibilidad, sino que también contribuye a la eficiencia en el recaudo de recursos para la empresa.

#### **14.2. Actualización del Archivo de Inventarios:**

Se llevó a cabo una actualización exhaustiva de todo el archivo de inventarios de la entidad, en concordancia con los nuevos requerimientos en materia de tablas de retención documental y programa de gestión documental. Esta gestión fortalece la transparencia y la eficiencia en la gestión de recursos.

### **15. SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACION Y ATENCION AL USUARIO**

#### **15.1. PQRS, (Peticiónes, quejas, reclamos y solicitudes).**

Nos permitimos traer a colación el estado de las PQRS, de las vigencias 2023, de la siguiente manera:

AÑO 2023	N° CAJA	N° CARPETAS	DESCRIPCIÓN EXPEDIENTE PQR	N° DE EXPEDIENTE POR CARPETA
TOTAL	N° DE EXPEDIENTES POR CARPETA VIGENCIA FISCAL 2023			308
	N° de CARPETAS			31
	N° DE CAJAS			5

**Peticiones quejas y reclamos subgerencia de comercialización y atención al cliente**

Año	N° Caja	N° Carpetas	Descripción Expediente PQR	N° de expediente por carpeta	
2023	1	1	20	19	
		2	40	19	
		3	59	18	
		4	79	19	
		5	90	10	
		6	99	8	
		7	113	13	
		8	124	10	
	2	1	139	14	
		2	150	10	
		3	154	3	
		4	162	7	
		5	175	12	
		6	184	8	
		7	189	4	
	3	1	200	10	
		2	211	10	
		3	224	12	
		4	236	11	
			237	245	8
			246	248	2
4	1	256	7		
	2	262	5		
	3	268	5		
	4	275	6		
	5	282	6		
	6	295	12		
	7	298	2		
5	1	312	13		
	2	318	5		

		3	319	339	20
TOTAL	N° DE EXPEDIENTES POR CARPETA VIGENCIA FISCAL 2023				308
	N° de Carpetas				31

**2023**

AÑO	MUNICIPIOS	PQR`S POR MUNICIPIOS	RECURSOS interpuestos	TOTAL, PQR`S Y RECURSO CONTESTADAS	PENDIENTES DE RESPUESTAS, PERO EN TERMINOS	PENDIENTES POR NOTIFICAR
2023	Buenavista	0	0	0	0	0
	Circasia	58	3	59	2	2
	Filandia	4	0	4	0	0
	Génova	9	0	9	0	0
	La Tebaida	13	0	11	2	2
	Montenegro	128	4	117	15	15
	Pijao	101	0	100	1	1
	Quimbaya	39	3	39	3	3
	Córdoba	3	0	3	0	0
	Salento	1	0	1	0	0
			<b>356</b>	<b>10</b>	<b>343</b>	<b>23</b>

Ahora bien, teniendo claro cada de una de las PQRs existentes, nos permitimos traer a relación las pendientes por respuesta, de la siguiente manera:

**PQR`S RECEPCIONADAS CON CORTE A 28 DE NOVIEMBRE DE 2023**

<b>2023</b>
<b>401</b>

La empresa EPQ contrató el nuevo sistema comercial denominado Nexis, el cual comenzó a operar a partir del 1 de enero de 2023, aportando una multiplicidad de ventajas para la operación comercial de la Entidad.

Aprovechando el sistema fue importante desde la ventanilla única de la empresa, procediendo a la puesta en marcha la función de "Atención al Usuario", mediante la recepción de solicitudes, novedades, trámites, quejas o

requerimientos personalizados de nuestros usuarios del servicio, y en tiempo real ingresar el peticionario al sistema.

Concomitante con la apertura de la solicitud o trámite, se produce la orden de trabajo respectiva ordenando la visita técnica respectiva, y las demás incidencias que sean necesarias hasta la respuesta final al usuario. Este procedimiento se viabilizó con el propósito de que, al usuario ante la petición presentada y la urgencia de una respuesta por parte de la Entidad, no se tuviera que someter a los rigorismos de la oportunidad legal exigida por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y por el contrario fuera atendida y respondida su solicitud en el menor tiempo posible.

Así las cosas, a través de este trámite exprés, la Jefatura de PQR'S y Atención al Usuario, dependencia adscrita a la Subgerente de Comercialización de Servicios y Atención al Usuario, ha recibido durante lo que va del año 2023 (1 de enero al 28 de noviembre) la cantidad de 1841 entre Solicitudes, novedades, quejas, reclamos, trámites, etc., de acuerdo con la siguiente relación:

### **Análisis general**

De la recepción y respuesta durante todo este tiempo, a las Peticiones, Quejas y Reclamos de Suscriptores, Usuarios y Clientes, hemos podido llegar a varias conclusiones:

1. Los meses en que más se reaccionan PQR's, febrero, Julio y octubre, en febrero porque se han facturado las vacaciones de diciembre y por obvias razones los consumos aumentan en los hogares; en Julio similar fenómeno al de febrero, aunado a la época de verano y en octubre la ola invernal y el receso estudiantil, coadyuvan a los racionamientos e incremento de consumos.
2. Los municipios que más demanda tienen de PQR's, en su orden son: Montenegro, Circasia, La Tebaida, Quimbaya, Pijao, Filandia, Génova, Salento, Buenavista y Córdoba.
3. Las causales más recurrentes en este periodo que estamos analizando fueron en su orden:
  - a. Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.
  - b. Inconformidad con el aforo.
  - c. Inconformidad por el cobro de servicios no prestados.

4. Uno de los mayores hechos generadores de reclamos, lo constituía la ausencia o mala lectura del equipo de medición de consumo de agua del instrumento de medida. Y el promedio para efectos de la facturación.
5. Una de las mayores causas que han llevado a la Empresa al reconocimiento de las pretensiones del Suscriptor, Usuario o Cliente, en especial en lo que tiene que ver con los altos consumos, ha sido por la ausencia y efectividad de la investigación previa a la facturación de los altos consumos.
6. La mayor pérdida de agua tratada de Empresas Públicas del Quindío se está presentando en los predios que tienen servicio Directo con consumo (DCC), pero sin medición, medidores frenados, fugas en las redes que tardan en reparar, predios desenrutados, matriculas legalizadas sin facturación y construcciones sin medición del consumo.
7. En el caso del Municipio de Pijao se presentaron múltiples reclamaciones debido a que existen muchos predios sin medidor, están conectados al sistema de manera directa con consumo (DCC), y al momento de instalar los aparatos de medición, los usuarios se oponen a tal procedimiento, protegidos por el Personero del municipio.
8. En el caso del Municipio de Pijao se presentaron PQR'S reiterativas por las siguientes causales cobro por promedio y por inconformidad por el valor facturado; teniendo en cuenta que desde hace varios años el municipio no cuenta con micro medición, no obstante, la ley 142 de 1994 obliga a los usuarios a disponer del instrumento de medición.
9. El municipio de Pijao sigue siendo el que mayor número de PQR registra, debido a la problemática que se ha venido presentando por la facturación, en unos casos por inconformidad por el valor facturado y en otros por el cobro por promedio, situación muy repetitiva desde el mes de octubre de 2021, cuando se empezó a facturar los consumos en el municipio.
10. El software IALEPH fue deficiente debido a la falta de parametrización, socialización, inducción en los diferentes módulos que lo conforman, la oficina de control interno de gestión recomendó la implementación de un software que permita a la entidad recibir, procesar, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes (PQR'S) con total parametrización y control sobre las

respuestas, mejorar el canal de comunicación, facilitar el proceso de seguimiento de las PQR'S por parte de esta oficina.

11. Para la vigencia de 2023 se evidencia la adquisición de un nuevo software el cual empezó a regir a partir de enero de 2023. Se denomina Nexis, el cual ofrece múltiples ventajas para el proceso de PQR'S, las cuales hay que aprovechar en todo su conjunto.
12. Constantemente se están impartiendo a través de circulares internas, instrucciones y recordatorios legales y procedimentales a los Coordinadores municipales de EPQ SA ESP.
13. Periódicamente nos reunimos con los Coordinadores para corregir falencias y repasar las funciones en materia de recepción y trámite de PQR'DS se requiere.
14. Se han programado jornadas externas en los sectores de mayor demanda de PQR'S, recepcionando en el sitio las inquietudes y con el apoyo de equipos y el personal idóneo se solucionan de inmediato, permitiendo de esta manera celeridad y efectividad en la atención a la comunidad y por supuesto la descongestión administrativa de la oficina de PQR's, generando además muy buena imagen.
15. Un funcionario dedicado a la recepción y trámite de las PQR's telefónicas, lo que aparte de mejorar la imagen de la empresa, ha descongestionado la radicación escrita de PQR's.
16. La recepción de PQR'S a través de la página web de la empresa, las cuales son canalizadas al email de PQR y son objeto del respectivo trámite, esto ha permitido mayor acceso a la Prestadora por parte de los Suscriptores, Usuarios y Clientes.
17. La profesionalización de la recepción de PQR'S, su digitalización, ingreso al sistema, reparto, remisión y control de tiempos de respuesta; teniendo al frente de estos procesos a una persona profesional, ha generado eficiencia, acierto jurídico y efectividad en la notificación, que es quizá uno de los pasos más importantes dentro de la respuesta de una PQR.
18. El método de notificación se ha ajustado a la norma, se cita sin respuesta, si no se tiene éxito, se notifica por aviso con respuesta, estos dos procesos a través del correo certificado, de no haber sido exitosos estos dos pasos,

se reintenta notificación por aviso con funcionario de la Empresa y en últimas se publica en página web y cartelera.

19. Esto debido a que anteriormente con la citación se enviaba la respuesta y esto no permitía la certeza de la notificación personal, porque no todas las veces recibe el correo el interesado directamente, ahora como sólo se envía la citación, obligamos al interesado a que acuda a notificarse de manera persona, pudiendo nosotros documentar legalmente el proceso y blindarlo jurídicamente frente a una solicitud de silencio administrativo.
20. Otra de las innovaciones implementadas en la vigencia 2023, ha sido la implementación de la atención al usuario a través de la ventanilla única con base en el nuevo sistema comercial Nexis, con la cual se reciben solicitudes, novedades, trámites de usuarios a los que se les da una respuesta de fondo, objetiva en un tiempo menor al de las PQR'S, cuya respuesta está determinada por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, de esta manera se construyen respuestas más objetivas, de fondo y sólidas, de ahí la notable disminución de los recursos interpuestos, es decir, que cada vez los usuarios quedan satisfechos con las respuestas así no se accedan a sus pretensiones.
21. La percepción general de la oficina central por parte de los Suscriptores, Usuarios y Clientes, es buena, de buen trato, buena atención y efectividad en la solución a las diferentes PQR's.

## 15.2. Proceso de facturación y cobro persuasivo

Para la vigencia 2023, el Equipo de Facturación y cobro Persuasivo tiene bajo su manejo los procesos de perdidas comerciales, cartera con el cobro persuasivo y facturación, cada uno tienen actividades encaminadas al cumplimiento de las metas trazadas por la Subgerencia de Comercialización y Atención al Usuario.

En cada uno de los procesos enunciados, cuenta con funcionarios que vienen desarrollando actividades enmarcadas en el manual de funciones de cada uno de los mismos, lo que ha permitido que dentro de las actividades llevadas a cabo apunten a tener los resultados de acuerdo a lo planteado en el plan de acción, estipulado para la Entidad, las funciones se relacionan a continuación:

1. Realizar la programación del plan de trabajo y cronograma de facturación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas para la vigencia, presentar para aprobación de la alta dirección de la empresa.
2. Coordinar las campañas de recuperación de cartera de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas para generar una cultura de pago oportuno.
3. Cargar al sistema de las tarifas correspondientes por cada municipio mensualmente, verificando los cambios para su aplicación.
4. Realizar la Supervisión y liquidación de las notas crédito que se generen al interior de la Subgerencia.
5. Realizar, controlar y revisar los listados de pre-facturación, disponiendo el ajuste de las novedades presentadas, revisando las novedades reportadas como doble abono a cuenta de servicio, financiaciones, convenios, abonos, revisión de tarifas, subsidios y contribuciones, las fechas de periodos facturados, recaudo, pagos y recargos y aplicar las listas de chequeo antes de emitir la factura definitiva como auto control de la actividad.
6. Revisar, actualizar y aplicar la estratificación de los usuarios para el cobro de los servicios de acueducto, alcantarillado y gas.
7. Dirigir el seguimiento a las lecturas y mediciones para soportar la facturación pertinente y remitir los reportes para el respectivo proceso, así como la entrega de la facturación a los usuarios.
8. Dirigir y coordinar todo el proceso de facturación de la empresa, realizando la correcta aplicación del modelo tarifario vigente, los subsidios, contribuciones debidamente aprobadas.
9. Realizar la presentación y procesamiento de la información requerida por el SUI o el que haga sus veces
10. Realizar el cálculo y cobro de los subsidios de acueducto, alcantarillado y gas mensualmente.
11. Apoyar actividades administrativas relacionadas con la recepción y trámite de reclamos en las diferentes coordinaciones de los municipios donde la empresa presta sus servicios.
12. Orientar las políticas de recuperación de la cartera de servicios públicos domiciliarios proyectando los acuerdos de pago que sean pertinentes.
13. Coordinar, vigilar y garantizar la generación de las facturas de forma oportuna y de calidad.
14. Elaborar los estudios previos, estudio de necesidades, estudios de factibilidad cuando sea requerido por el superior inmediato y/o ejercer las supervisiones o interventorías que se le asignen, de acuerdo a lo reglado en el manual correspondiente.
15. Atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y suscriptores potenciales, atendiendo

- dentro de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y recursos.
16. Realizar la supervisión de los contratos asignados.
  17. Dirigir, coordinar, supervisar y hacer seguimiento a cada una de las actividades, procesos y procedimientos del personal a cargo aplicando la normatividad vigente.
  18. Vigilar y garantizar el cumplimiento de los protocolos de seguridad y salud en el trabajo por parte del personal a cargo.
  19. Coordinar y supervisar los procesos de lectura de medidores, críticas, re críticas y perdidas.
  20. Verificar la correcta revisión y ajuste en el proceso de facturación en los mecanismos aplicado en sistemas y en terreno de la crítica y el re crítica.
  21. Orientar las políticas de control y seguimiento de las pérdidas comerciales.
  22. Coordinar la recepción, registro y control de los nuevos usuarios de acuerdo con los requisitos establecidos por la empresa.

Ahora bien, teniendo claro lo anterior se pasará a desglosar cada uno de los procesos relacionados, de la siguiente manera:

### **15.3. Perdidas comerciales**

Es de señalar que la Entidad cuenta con un programa de perdidas, el cual apunta a combatir de manera efectiva las pérdidas de agua tanto técnicas como comerciales, de las redes de acueducto que opera la Entidad; es así que, para la Subgerencia de Comercialización y Servicio al Cliente, tiene a su cargo dos subprogramas, los cuales me permito enunciar de la siguiente manera:

#### **Reducción de la submedición mediante la optimización de la Micromedición**

Este programa está encaminado a que los sistemas de medición, funcionen de manera correcta, dentro de los niveles permisibles; por tal nos permitimos rendir informe de lo que se ha venido realizando desde la Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, en el mencionado programa, así.

En relación a la instalación de Micromedición, en aquellos predios que no cuenta con un sistema de medida, pero que si cuentan con el servicio de acueducto.

Para la vigencia 2023, se realiza programa de Micromedición, dando como resultado un total de 988 medidores nuevos en terreno, los cuales fueron instalados de la siguiente manera:

INFORME INSTALACION DE MEDIDORES PERIODO 2023													
MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CIRCASIA	16	53	89	17	55	14	6	6	15	6	10	0	287
LA TEBAIDA	1	6	14	3	18	18	83	103	54	9	0	0	309
MONTENEGRO	0	1	0	13	23	23	65	18	12	10	2	0	596
QUIMBAYA	0	0	1	6	34	17	17	1	18	1	1	0	96
SALENTO	0	4	0	6	1	3	36	5	0	0	0	0	55
PUEBLO TAPAO	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	1	0	151
BUENAVISTA	0	0	0	3	3	2	1	0	1	0	0	0	10
PIJAO	1	0	1	0	0	3	1	0	11	1	0	0	18
GENOVA	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	28
FILANDIA	1	0	0	0	2	1	1	1	0	0	0	1	7
CONTADO							8	14	5	1	1	1	30
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>64</b>	<b>105</b>	<b>48</b>	<b>140</b>	<b>81</b>	<b>218</b>	<b>148</b>	<b>119</b>	<b>29</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>988</b>

Es así que se tiene registro de estado de medidores un poco más resumido en los conceptos, pues el nuevo sistema de información comercial que esté operando desde diciembre de 2022 nos permite hacer agrupaciones o clasificaciones más detalladas o resumidas según sea la necesidad de la entidad.

Municipio	Frenados	Directo con Consumo	Total
Buenavista	57	0	57
Buenavista Rural	3	1	4
Circasia	690	34	724
Circasia Rural	58	5	63
Filandia	354	12	366
Filandia Rural	16	0	16
Génova	323	16	339
La Tebaida	2073	154	2227
Montenegro	1862	50	1912
Pijao	60	196	256
Pueblo Tapao	34	0	34
Quimbaya	1107	39	1146
Salento	207	1	208
<b>TOTAL</b>	<b>6844</b>	<b>508</b>	<b>7352</b>

Por lo anterior el estado de medidores, que tenemos a la fecha pendientes de cambio son 7352 medidores, los cuales sirven de parámetro para la proyección de equipos de medida a comprar y ejecutar un plan de cambio sobre una total de 2.600, cifra que se establece teniendo presente que dentro de las

notificaciones algunos son comprados por el usuario y otros acceden a que sea instalado por la Entidad, dentro de las actividades desarrolladas durante estas vigencias nos ha mostrado una efectividad entre lo que tenemos por cambiar y lo que se ha logrado instalar en un valor porcentual de 35%.

### 15.3. Seguimiento y reducción de los consumos no facturados

Este programa está dirigido a detectar, las pérdidas consideradas como volúmenes de agua consumidos y no facturados; consumos a través de conexiones clandestinas y consumos no registrados por defectos de la Micromedición.

Ahora bien y con el objeto de dar cumplimiento al mencionado programa, a lo largo del cuatrienio, se efectuaron diferentes visitas tan predios urbanos como rurales, en donde en estos últimos se acudieron en algunas ocasiones con reactivos para identificar debidamente si se trataba de agua suministrada por la Entidad o de agua sin tratar; así mismo se efectuaron reuniones con los diferentes Entes Municipales, a fin de efectuar la legalización de aquellos predios que se encuentran conectados de manera fraudulenta a las redes de acueducto operadas por la Entidad y se encuentran ubicados en barrios subnormales, en algunos casos se obtuvo éxito como lo es en el barrio La Esmeralda en el Municipio de Circasia (Q), donde se lograron legalizar aproximadamente 67 predios, y en otros casos aún no se ha logrado ningún acuerdo como son los casos de Buenavista en el Municipio de Quimbaya (Q) y el Sector del Ferrocarril en el Municipio de Montenegro (Q).

Para la vigencia 2023, se realiza programa de legalización de predios, dando como resultado un total de 590 nuevos usuarios por este concepto, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

LEGALIZACIONES 2023	
MUNICIPIO	TOTAL
CIRCASIA	159
QUIMBAYA	142
LA TEBAIDA	213
MONTENEGRO	99
SALENTO	8
FILANDIA	20
PUEBLO TAPAO	20
GENOVA	9
PIJAO	6
<b>TOTAL</b>	<b>676</b>

Esto nos da que durante esta administración se llevó a cabo el programa de legalización de usuarios, que nos permitió hacer un registro de 1.745 nuevos usuarios, que nos dan como resultados un incremento en los registros de consumos y por ende, un mayor ingreso por recaudo en facturación de consumos y cargos fijos.

#### 15.4. Matriculas

En el equipo de facturación se ha asumido la inclusión y registro de los nuevos usuarios, es así como se desarrolla el proceso de matrículas y es como podemos evidenciar el crecimiento en usuarios en estos años en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas, tal y como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

COMPORTAMIENTO DE USUARIOS A 2023		
MUNICIPIO	2023	INCREMENTO
ACUEDUCTO	45321	5059
ALCANTARILLADO	42793	5091
GAS	3679	356

Esto nos refleja que durante la presente administración se ha tenido un crecimiento en usuarios de acueducto que nos representa un 12%, de alcantarillado un 13% y en gas un 10%, La diferencia en porcentajes de acueducto y alcantarillado están sustentadas, en un mayor número de usuarios de alcantarillado, dado existen sectores donde no se cuenta con las conexiones al servicio de alcantarillado, pero en este cuatrienio se realizaron obras en sectores donde fue posible conectar usuarios a dicho servicio, el cual nos genera mayor ingreso por este concepto.

#### 15.5. Cartera

En el proceso de cartera se lleva a cabo un análisis detallado al manual de cartera que se venía aplicando en la Entidad, de lo cual se concluyó que el mencionado manual, debía ser modificado con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente en especial a las leyes tributarias, pues el manual que regía, evidenciaba una obsolescencia y falta de parámetros de ley para el cumplimiento de un programa de cartera óptimo, es así como se desarrolló un nuevo manual de cartera, que fue llevado a aprobación de la Junta Directiva de la Entidad y surtió efecto legal a partir del 6 de octubre de 2023.

### 15.6. Informe ejecutivo sobre reporte de cartera en las vigencias 2023.

Durante la ejecución del gerente general **JHON FABIO SUAREZ VALERO** en **EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO –EPQ- S.A. E.S.P** relacionadas al presente punto se entrega la siguiente información:

**Vigencia 2023:** conforme sistema oficial NEXIS (sistema oficial de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P para la vigencia fiscal 2023), se extrae archivo de cartera clasificada en municipio x estrato x edades de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas el cual me permito relacionar:





BUENAVISTA											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 1.967.848	\$ 210.133	\$ 0	\$ 561.382	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 229.800	\$ 2.969.163
OFICIAL	OFICIAL	\$ 3.837.391	\$ 597.624	\$ 0	\$ 4.969.634	\$ 1.774.579	\$ 236.338	\$ 3.447.901	\$ 0	\$ 307.519	\$ 15.170.986
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 1.053.602	\$ 79.356	\$ 70.380	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 123.472	\$ 1.326.810
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 13.361.037	\$ 1.497.503	\$ 190.370	\$ 517.104	\$ 193.197	\$ 274.244	\$ 197.405	\$ 2.183.940	\$ 222.874	\$ 18.637.674
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 2.008.297	\$ 464.018	\$ 609.423	\$ 73.707	\$ 0	\$ 0	\$ 428.936	\$ 0	\$ 0	\$ 3.584.381
total		\$ 22.228.175	\$ 2.848.634	\$ 870.173	\$ 6.121.827	\$ 1.967.776	\$ 510.582	\$ 4.074.242	\$ 2.183.940	\$ 883.665	\$ 41.689.014

BUENAVISTA RURAL											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 Mes	2 Meses	3 Meses	4 Meses	5 Meses	6 Meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 236.062	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 236.062
OFICIAL	OFICIAL	\$ 220.545	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 470.269	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 690.814
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 461.486	\$ 19.010	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 480.496
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 989.646	\$ 63.457	\$ 194.947	\$ 112.674	\$ 52.686	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 174.396	\$ 1.587.806
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 494.693	\$ 53.247	\$ 0	\$ 0	\$ 29.345	\$ 0	\$ 0	\$ 49.144	\$ 676.326	\$ 1.302.755
RESIDENCIAL	ESTRATO 5	\$ 527.446	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 527.446
total		\$ 2.929.878	\$ 135.714	\$ 194.947	\$ 112.674	\$ 82.031	\$ 470.269	\$ 0	\$ 49.144	\$ 850.722	\$ 4.825.379



CIRCASIA											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 31.724.750	\$ 3.818.634	\$ 1.639.403	\$ 437.445	\$ 708.945	\$ 3.393.840	\$ 1.322.408	\$ 1.994.667	\$ 9.572.668	\$ 54.612.760
OFICIAL	OFICIAL	\$ 19.149.751	\$ 7.843.810	\$ 546.550	\$ 0	\$ 8.994.682	\$ 0	\$ 1.061.391	\$ 288.202	\$ 6.962.053	\$ 44.846.439
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 119.307.354	\$ 14.348.957	\$ 3.069.794	\$ 6.003.311	\$ 2.306.543	\$ 7.366.323	\$ 4.317.036	\$ 14.250.897	\$ 124.126.180	\$ 295.096.395
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 183.141.506	\$ 21.633.200	\$ 7.889.616	\$ 6.661.839	\$ 3.696.477	\$ 5.033.034	\$ 3.899.054	\$ 15.859.232	\$ 65.469.208	\$ 313.283.166
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 98.732.900	\$ 10.855.727	\$ 4.039.367	\$ 3.547.151	\$ 4.505.990	\$ 2.340.524	\$ 3.191.276	\$ 3.162.331	\$ 26.458.302	\$ 156.833.568
RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 1.673.135	\$ 142.755	\$ 24.030	\$ 35.770	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 492.281	\$ 0	\$ 2.367.971
total		\$ 453.729.396	\$ 58.643.083	\$ 17.208.760	\$ 16.685.516	\$ 20.212.637	\$ 18.133.721	\$ 13.791.165	\$ 36.047.610	\$ 232.588.411	\$ 867.040.299

CIRCASIA RURAL											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 9.370.265	\$ 719.979	\$ 15.324	\$ 22.922	\$ 80.486	\$ 0	\$ 0	\$ 184.623	\$ 0	\$ 10.393.599
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 2.306.653	\$ 510.987	\$ 170.621	\$ 0	\$ 0	\$ 37.709	\$ 0	\$ 89.760	\$ 0	\$ 3.115.730
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 3.201.633	\$ 753.596	\$ 152.287	\$ 264.958	\$ 51.456	\$ 285.352	\$ 0	\$ 0	\$ 3.017.030	\$ 7.726.312
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 10.174.643	\$ 1.070.531	\$ 127.803	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 5.881.017	\$ 4.406.431	\$ 21.660.425
RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 18.979.441	\$ 3.081.370	\$ 740.060	\$ 357.002	\$ 30.185	\$ 0	\$ 0	\$ 74.506	\$ 103.316	\$ 23.365.880
RESIDENCIAL	ESTRATO 5	\$ 3.347.420	\$ 111.669	\$ 332.698	\$ 326.624	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 4.118.411
RESIDENCIAL	ESTRATO 6	\$ 4.119.964	\$ 166.617	\$ 15.248	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 7.277.150	\$ 11.578.979
total		\$ 51.500.019	\$ 6.414.749	\$ 1.554.041	\$ 971.506	\$ 162.127	\$ 323.061	\$ 0	\$ 6.229.906	\$ 14.803.927	\$ 81.959.336

CORDOBA											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 2.040.507	\$ 48.455	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 220.323	\$ 2.309.285
OFICIAL	OFICIAL	\$ 398.100	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 398.100
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 9.983.730	\$ 1.638.261	\$ 467.032	\$ 545.939	\$ 497.080	\$ 128.035	\$ 88.202	\$ 469.721	\$ 6.490.084	\$ 20.308.084
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 8.058.555	\$ 1.260.024	\$ 542.242	\$ 80.104	\$ 162.855	\$ 85.413	\$ 370.845	\$ 3.517.537	\$ 925.778	\$ 15.003.353
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 1.362.019	\$ 145.833	\$ 606.262	\$ 216.373	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 565.095	\$ 0	\$ 2.895.582
<b>total</b>		<b>\$ 21.842.911</b>	<b>\$ 3.092.573</b>	<b>\$ 1.615.536</b>	<b>\$ 842.416</b>	<b>\$ 659.935</b>	<b>\$ 213.448</b>	<b>\$ 459.047</b>	<b>\$ 4.552.353</b>	<b>\$ 7.636.185</b>	<b>\$ 40.914.404</b>

FILANDIA											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 22.203.149	\$ 2.687.977	\$ 732.360	\$ 970.562	\$ 54.573	\$ 0	\$ 0	\$ 3.308.919	\$ 5.196.889	\$ 35.154.429
OFICIAL	OFICIAL	\$ 5.237.413	\$ 3.444.438	\$ 0	\$ 0	\$ 1.819.274	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 10.501.125
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 14.814.989	\$ 1.484.601	\$ 681.877	\$ 98.461	\$ 363.603	\$ 67.185	\$ 0	\$ 0	\$ 972.917	\$ 18.483.633
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 40.616.486	\$ 4.126.781	\$ 1.120.941	\$ 808.263	\$ 57.549	\$ 109.978	\$ 0	\$ 225.103	\$ 553.601	\$ 47.618.702
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 22.371.265	\$ 1.853.742	\$ 1.228.763	\$ 1.077.606	\$ 112.982	\$ 0	\$ 0	\$ 232.419	\$ 0	\$ 26.876.777
RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 850.932	\$ 51.505	\$ 241.672	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.144.109
<b>total</b>		<b>\$ 106.094.234</b>	<b>\$ 13.649.044</b>	<b>\$ 4.005.613</b>	<b>\$ 2.954.892</b>	<b>\$ 2.407.981</b>	<b>\$ 177.163</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 3.766.441</b>	<b>\$ 6.723.407</b>	<b>\$ 139.778.775</b>

FILANDIA RURAL											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 1.360.777	\$ 200.587	\$ 27.911	\$ 0	\$ 190.995	\$ 396.525	\$ 0	\$ 76.861	\$ 6.157.910	\$ 8.411.566
OFICIAL	OFICIAL	\$ 351.123	\$ 422.044	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 773.167
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 725.973	\$ 122.956	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 221.498	\$ 1.070.427
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 665.129	\$ 9.347	\$ 0	\$ 38.353	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 712.829
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 2.338.781	\$ 481.973	\$ 101.240	\$ 0	\$ 650.708	\$ 0	\$ 0	\$ 754.871	\$ 839.581	\$ 5.167.154
RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 576.130	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 576.130
RESIDENCIAL	ESTRATO 5	\$ 374.004	\$ 0	\$ 595.135	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 969.139
total		\$ 6.391.917	\$ 1.236.907	\$ 724.286	\$ 38.353	\$ 841.703	\$ 396.525	\$ 0	\$ 831.732	\$ 7.218.989	\$ 17.680.412

GÉNOVA											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 12.936.665	\$ 2.742.305	\$ 812.514	\$ 88.086	\$ 1.387.583	\$ 0	\$ 842.786	\$ 463.205	\$ 6.153.832	\$ 25.426.976
OFICIAL	OFICIAL	\$ 3.691.273	\$ 1.423.518	\$ 0	\$ 422.351	\$ 0	\$ 0	\$ 173.436	\$ 937.937	\$ 0	\$ 6.648.515
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 17.167.866	\$ 1.927.838	\$ 503.612	\$ 1.164.045	\$ 603.120	\$ 496.023	\$ 157.338	\$ 4.709.907	\$ 8.847.948	\$ 35.577.697
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 35.700.581	\$ 3.660.882	\$ 1.496.531	\$ 900.142	\$ 1.237.663	\$ 596.783	\$ 275.771	\$ 7.182.203	\$ 10.875.735	\$ 61.926.291
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 10.652.898	\$ 1.441.995	\$ 439.376	\$ 67.964	\$ 1.079.372	\$ 0	\$ 49.508	\$ 1.485.846	\$ 1.180.587	\$ 16.397.546
RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 25.198	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 25.198
total		\$ 80.174.481	\$ 11.196.538	\$ 3.252.033	\$ 2.642.588	\$ 4.307.738	\$ 1.092.806	\$ 1.498.839	\$ 14.779.098	\$ 27.058.102	\$ 146.002.223

MONTENEGRO											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 51.788.319	\$ 3.901.779	\$ 5.139.581	\$ 2.419.762	\$ 2.424.564	\$ 1.459.564	\$ 710.492	\$ 3.705.922	\$ 67.248.131	\$ 138.798.114
OFICIAL	OFICIAL	\$ 24.265.074	\$ 2.281	\$ 2.323.561	\$ 4.766.238	\$ 1.440.637	\$ 4.624.747	\$ 61.893	\$ 31.436.101	\$ 140.474.762	\$ 209.395.294
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 175.372.224	\$ 18.024.438	\$ 7.747.056	\$ 6.230.427	\$ 7.357.480	\$ 4.064.779	\$ 3.770.232	\$ 8.894.821	\$ 330.780.442	\$ 562.241.899
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 259.477.561	\$ 24.033.059	\$ 11.471.290	\$ 4.692.517	\$ 7.005.262	\$ 5.147.814	\$ 1.947.927	\$ 10.790.062	\$ 134.874.655	\$ 459.440.147
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 63.296.036	\$ 8.862.105	\$ 2.496.979	\$ 3.550.173	\$ 1.141.771	\$ 1.466.427	\$ 1.761.676	\$ 3.317.266	\$ 21.255.847	\$ 107.148.280
RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 7.158.762	\$ 413.372	\$ 447.520	\$ 81.873	\$ 213.018	\$ 361.208	\$ 0	\$ 819.664	\$ 374.717	\$ 9.870.134
RESIDENCIAL	ESTRATO 5	\$ 918.845	\$ 7.702	\$ 0	\$ 0	\$ 764.413	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.690.960
RESIDENCIAL	ESTRATO 6	\$ 6.302.677	\$ 510.381	\$ 745.203	\$ 0	\$ 211.025	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 299.129	\$ 8.068.415
total		\$ 588.579.498	\$ 55.755.117	\$ 30.371.190	\$ 21.740.990	\$ 20.558.170	\$ 17.124.539	\$ 8.252.220	\$ 58.963.836	\$ 695.307.683	\$ 1.496.653.243

PIJAO											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 9.803.978	\$ 2.813.052	\$ 1.110.370	\$ 4.920.158	\$ 0	\$ 6.923.695	\$ 0	\$ 0	\$ 21.790.244	\$ 47.361.497
OFICIAL	OFICIAL	\$ 2.103.421	\$ 926.597	\$ 0	\$ 537.235	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 3.099.548	\$ 5.732.123	\$ 12.398.924
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 31.156.708	\$ 1.784.188	\$ 1.253.453	\$ 2.533.633	\$ 1.107.894	\$ 997.252	\$ 948.247	\$ 12.405.313	\$ 64.392.250	\$ 116.578.938
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 6.010.047	\$ 358.615	\$ 49.238	\$ 1.668.509	\$ 835.894	\$ 427	\$ 1.513.200	\$ 1.287.214	\$ 11.503.338	\$ 23.226.482
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 369.326	\$ 32.195	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 186.537	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 588.058



**Empresas Públicas del Quindío / NIT. 800.063.823-7**

<b>PIJAO</b>											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>ESTRATO 4</b>	\$ 147.731	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	<b>\$ 147.731</b>
<b>total</b>		<b>\$ 49.591.211</b>	<b>\$ 5.914.647</b>	<b>\$ 2.413.061</b>	<b>\$ 9.659.535</b>	<b>\$ 1.943.788</b>	<b>\$ 8.107.911</b>	<b>\$ 2.461.447</b>	<b>\$ 16.792.075</b>	<b>\$ 103.417.955</b>	<b>\$ 200.301.630</b>

<b>PUEBLO TAPAO</b>											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
<b>COMERCIAL</b>	<b>COMERCIAL</b>	\$ 15.679.986	\$ 3.862.917	\$ 434.234	\$ 23.214	\$ 461.107	\$ 0	\$ 0	\$ 220.016	\$ 1.677.949	<b>\$ 22.359.423</b>
<b>OFICIAL</b>	<b>OFICIAL</b>	\$ 3.811.920	\$ 311.265	\$ 908.172	\$ 56.782	\$ 338.270	\$ 476.872	\$ 0	\$ 662.553	\$ 21.023.947	<b>\$ 27.589.781</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>ESTRATO 1</b>	\$ 3.352.600	\$ 324.367	\$ 234.024	\$ 186.012	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 383.959	\$ 1.465.639	<b>\$ 5.946.601</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>ESTRATO 2</b>	\$ 22.721.798	\$ 2.024.842	\$ 2.906.021	\$ 731.912	\$ 0	\$ 1.401.250	\$ 0	\$ 442.956	\$ 26.894.778	<b>\$ 57.123.557</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>ESTRATO 3</b>	\$ 4.848.155	\$ 965.605	\$ 936.412	\$ 0	\$ 0	\$ 38.189	\$ 0	\$ 168.671	\$ 297.958	<b>\$ 7.254.990</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>ESTRATO 4</b>	\$ 3.057.418	\$ 560.742	\$ 56.683	\$ 78.566	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 578.061	\$ 5.992.650	<b>\$ 10.324.120</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>ESTRATO 5</b>	\$ 4.223.980	\$ 73.279	\$ 107.137	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 262.289	\$ 0	<b>\$ 4.666.685</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>ESTRATO 6</b>	\$ 1.181.247	\$ 27.838	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	<b>\$ 1.209.085</b>
<b>total</b>		<b>\$ 58.877.104</b>	<b>\$ 8.150.855</b>	<b>\$ 5.582.683</b>	<b>\$ 1.076.486</b>	<b>\$ 799.377</b>	<b>\$ 1.916.311</b>	<b>\$ 0</b>	<b>\$ 2.718.505</b>	<b>\$ 57.352.921</b>	<b>\$ 136.474.242</b>

<b>QUIMBAYA</b>											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
<b>COMERCIAL</b>	<b>COMERCIAL</b>	\$ 62.842.650	\$ 5.126.131	\$ 6.480.372	\$ 2.707.044	\$ 2.199.033	\$ 851.452	\$ 3.302.285	\$ 3.268.881	\$ 53.771.593	<b>\$ 140.549.441</b>
<b>OFICIAL</b>	<b>OFICIAL</b>	\$ 13.954.960	\$ 8.958.304	\$ 1.378.643	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 66.638.129	<b>\$ 90.930.036</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>ESTRATO 1</b>	\$ 74.031.376	\$ 7.278.130	\$ 2.200.578	\$ 2.608.354	\$ 1.453.431	\$ 2.690.200	\$ 992.090	\$ 18.295.448	\$ 55.880.950	<b>\$ 165.430.557</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>ESTRATO 2</b>	\$ 256.543.718	\$ 23.728.674	\$ 10.135.089	\$ 6.771.278	\$ 10.384.700	\$ 7.691.069	\$ 4.413.087	\$ 13.887.044	\$ 122.780.838	<b>\$ 456.335.497</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>ESTRATO 3</b>	\$ 100.266.006	\$ 10.715.445	\$ 4.020.381	\$ 3.281.490	\$ 2.810.781	\$ 2.730.599	\$ 2.018.351	\$ 10.387.802	\$ 10.680.101	<b>\$ 146.910.956</b>



QUIMBAYA											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 4.009.228	\$ 566.931	\$ 41.125	\$ 436.765	\$ 0	\$ 59.854	\$ 67.506	\$ 0	\$ 0	\$ 5.181.409
RESIDENCIAL	ESTRATO 5	\$ 524.633	\$ 44.665	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 569.298
RESIDENCIAL	ESTRATO 6	\$ 32.542	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 32.542
total		\$ 512.205.113	\$ 56.418.280	\$ 24.256.188	\$ 15.804.931	\$ 16.847.945	\$ 14.023.174	\$ 10.793.319	\$ 45.839.175	\$ 309.751.611	\$ 1.005.939.736

RIOVERDE											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 128.509	\$ 4.002	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.396.652	\$ 0	\$ 1.529.163
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 95.843	\$ 29.415	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 125.258
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 372.325	\$ 102.203	\$ 0	\$ 648.405	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 513.407	\$ 0	\$ 1.636.340
total		\$ 596.677	\$ 135.620	\$ 0	\$ 648.405	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.910.059	\$ 0	\$ 3.290.761

SALENTO											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 52.340.769	\$ 6.274.831	\$ 3.654.171	\$ 4.267.662	\$ 163.722	\$ 0	\$ 0	\$ 947.907	\$ 0	\$ 67.649.062
OFICIAL	OFICIAL	\$ 3.966.911	\$ 455.277	\$ 5.117.140	\$ 92.358	\$ 700.440	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.954.278	\$ 12.286.404
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 4.520.536	\$ 572.951	\$ 453.218	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 59.484	\$ 2.367.225	\$ 7.973.414
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 36.008.517	\$ 4.018.476	\$ 1.901.967	\$ 1.438.741	\$ 173.304	\$ 0	\$ 0	\$ 2.193.309	\$ 1.450.255	\$ 47.184.569
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 8.511.993	\$ 893.983	\$ 464.728	\$ 294.925	\$ 994.403	\$ 155.253	\$ 0	\$ 190.923	\$ 712.068	\$ 12.218.276



SALENTO											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 870.519	\$ 214.257	\$ 156.731	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 731.271	\$ 0	\$ 0	\$ 1.972.778
RESIDENCIAL	ESTRATO 5	\$ 84.281	\$ 12.476	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 96.757
RESIDENCIAL	ESTRATO 6	\$ 13.440	\$ 0	\$ 26.681	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 40.121
total		\$ 106.316.966	\$ 12.442.251	\$ 11.774.636	\$ 6.093.686	\$ 2.031.869	\$ 155.253	\$ 731.271	\$ 3.391.623	\$ 6.483.826	\$ 149.421.381

TEBAIDA											
Todos los Servicios...		NO VENCIDA	1 mes	2 meses	3 meses	4 meses	5 meses	6 meses	7 a 12 Meses	>12 Meses	Total
COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 67.232.249	\$ 11.296.973	\$ 13.641.544	\$ 1.925.928	\$ 1.713.395	\$ 1.605.007	\$ 5.714.565	\$ 3.604.025	\$ 18.272.572	\$ 125.006.258
OFICIAL	OFICIAL	\$ 14.216.804	\$ 642.796	\$ 13.766.322	\$ 0	\$ 0	\$ 231.992	\$ 0	\$ 231.759	\$ 24.331.510	\$ 53.421.183
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 75.524.930	\$ 8.453.073	\$ 3.969.257	\$ 2.857.382	\$ 2.369.197	\$ 2.558.669	\$ 2.468.981	\$ 7.414.559	\$ 43.807.803	\$ 149.423.851
RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 335.084.203	\$ 38.089.716	\$ 18.597.192	\$ 14.001.411	\$ 10.284.642	\$ 7.019.181	\$ 10.902.808	\$ 21.559.596	\$ 408.710.339	\$ 864.249.088
RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 42.812.145	\$ 4.673.571	\$ 3.673.039	\$ 769.211	\$ 802.082	\$ 586.345	\$ 2.046.279	\$ 2.592.728	\$ 27.413.132	\$ 85.368.532
RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 15.529.695	\$ 1.962.203	\$ 930.161	\$ 501.759	\$ 920.109	\$ 0	\$ 0	\$ 75.386	\$ 2.133.484	\$ 22.052.797
RESIDENCIAL	ESTRATO 5	\$ 11.960.046	\$ 1.173.018	\$ 1.584.783	\$ 89.334	\$ 4.258.593	\$ 0	\$ 0	\$ 1.481.155	\$ 0	\$ 20.546.929
RESIDENCIAL	ESTRATO 6	\$ 13.723.200	\$ 1.259.805	\$ 503.243	\$ 0	\$ 589.203	\$ 435.624	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 16.511.075
total		\$ 576.083.272	\$ 67.551.155	\$ 56.665.541	\$ 20.145.025	\$ 20.937.221	\$ 12.436.818	\$ 21.132.633	\$ 36.959.208	\$ 524.668.840	\$ 1.336.579.713

Como podemos observar en la relación anterior el total de cartera a corte de la vigencia 2023 y relacionados a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas asciende al valor de **CINCO MIL SEISCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA MIL QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS MCTE (\$5.668.550.548).**

### 15.7. Informe ejecutivo sobre recaudo y recuperación de cartera vigencia 2023

Conforme sistema oficial NEXIS (sistema oficial de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P para la vigencia fiscal 2023), se extrae archivo del recaudo en el cual se compila lo recaudado y recuperado en la cartera en la vigencia fiscal 2023 desde el 01 de enero hasta corte de noviembre por los servicios prestados acueducto, alcantarillado y gas el cual me permito relacionar:

Recaudo					
			Recaudo Mes	Recaudo atrasado	Vlr Total Recaudado
ACUEDUCTO	RESIDENCIAL	ESTRATO 5	\$ 188.936.075,00	\$ 49.659.602,00	\$ 238.595.677,00
ACUEDUCTO	RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 2.348.054.997,00	\$ 534.075.298,00	\$ 2.882.130.295,00
ACUEDUCTO	RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 5.740.499.826,00	\$ 1.222.687.320,00	\$ 6.963.187.146,00
ACUEDUCTO	RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 1.757.210.931,00	\$ 372.016.588,00	\$ 2.129.227.519,00
ACUEDUCTO	RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 321.153.769,00	\$ 80.784.789,00	\$ 401.938.558,00
ACUEDUCTO	RESIDENCIAL	ESTRATO 6	\$ 167.988.152,00	\$ 38.462.132,00	\$ 206.450.284,00
ACUEDUCTO	OFICIAL	OFICIAL	\$ 270.806.258,00	\$ 254.095.131,00	\$ 524.901.389,00
ACUEDUCTO	COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 1.711.279.283,00	\$ 433.262.669,00	\$ 2.144.541.952,00
			<b>\$ 12.505.929.291,00</b>	<b>\$ 2.985.043.529,00</b>	<b>\$ 15.490.972.820,00</b>
ALCANTARILLADO	RESIDENCIAL	ESTRATO 6	\$ 8.460.562,00	\$ 996.333,00	\$ 9.456.895,00
ALCANTARILLADO	RESIDENCIAL	ESTRATO 5	\$ 9.466.094,00	\$ 2.874.432,00	\$ 12.340.526,00
ALCANTARILLADO	RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 91.826.388,00	\$ 20.151.477,00	\$ 111.977.865,00
ALCANTARILLADO	RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 1.145.762.035,00	\$ 220.697.938,00	\$ 1.366.459.973,00
ALCANTARILLADO	RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 3.960.549.881,00	\$ 742.363.049,00	\$ 4.702.912.930,00
ALCANTARILLADO	RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 1.528.470.143,00	\$ 300.029.148,00	\$ 1.828.499.291,00
ALCANTARILLADO	OFICIAL	OFICIAL	\$ 171.986.268,00	\$ 86.690.013,00	\$ 258.676.281,00
ALCANTARILLADO	COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 842.073.342,00	\$ 186.324.303,00	\$ 1.028.397.645,00
			<b>\$ 7.758.594.713,00</b>	<b>\$ 1.560.126.693,00</b>	<b>\$ 9.318.721.406,00</b>
GAS	RESIDENCIAL	ESTRATO 3	\$ 59.411.582,00	\$ 15.590.555,00	\$ 75.002.137,00
GAS	RESIDENCIAL	ESTRATO 2	\$ 282.553.771,00	\$ 60.638.939,00	\$ 343.192.710,00
GAS	RESIDENCIAL	ESTRATO 1	\$ 266.422.857,00	\$ 60.704.684,00	\$ 327.127.541,00
GAS	RESIDENCIAL	ESTRATO 4	\$ 1.030.498,00	\$ 29.022,00	\$ 1.059.520,00
GAS	OFICIAL	OFICIAL	\$ 12.422.497,00	\$ 15.869.424,00	\$ 28.291.921,00
GAS	COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 108.895.063,00	\$ 39.616.316,00	\$ 148.511.379,00

Recaudo					
			\$ 730.736.268,00	\$ 192.448.940,00	\$ 923.185.208,00
	TOTAL GENERAL:		\$ 20.995.260.272,00	\$ 4.737.619.162,00	\$ 25.732.879.434,00

Como podemos observar en el cuadro anterior, el total de recuperación y recaudo de cartera durante la vigencia fiscal 2023, esto es entre el mes de enero al mes de noviembre, y relacionados a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas asciende a un recaudó un total de **VEINTICINCO MIL SETECIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS MCTE (\$25.732.879.434)**, del cual el saldo recaudado por conceptos de atraso hacienden a la suma de **CUATRO MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS DIECINUEVE MIL SEISCIENTOS DOS PESOS MCTE (\$4.737.619.162)**.

#### 15.8. Informe ejecutivo de acuerdos de pago y/o procedimientos de financiamiento vigencia 2023.

Conforme sistema oficial NEXIS (sistema oficial de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P para la vigencia fiscal 2023), se extrae archivo informe de financiaciones en el cual se compila los acuerdos de pagos celebrados por municipio, el valor inicial recaudado, valor de saldo pendiente y valor de la cuota mensual a cancelar en la vigencia fiscal de 2023 desde el 01 de enero hasta corte de noviembre por los servicios prestados acueducto, alcantarillado y gas el cual me permito relacionar:

Municipio	Número de usuarios	Valor cuota inicial	Valor saldos	Valor Cuota
BUENAVISTA	5	\$ 1.399.247,00	\$ 3.299.753,00	\$ 437.192,00
CIRCASIA	61	\$ 25.968.241,00	\$ 87.912.389,00	\$ 7.525.363,00
CIRCASIA RURAL	5	\$ 2.899.500,00	\$ 7.904.296,00	\$ 523.256,00
CORDOBA	20	\$ 4.073.754,00	\$ 9.192.505,00	\$ 1.462.590,00
FILANDIA	2	\$ 1.696.500,00	\$ 5.859.394,00	\$ 275.989,00
FILANDIA RURAL	1	\$ 500.000,00	\$ 1.179.802,00	\$ 207.085,00
GÉNOVA	23	\$ 3.892.344,00	\$ 11.319.538,00	\$ 893.661,00
MONTENEGRO	103	\$ 29.467.877,00	\$ 112.181.273,00	\$ 5.133.913,00
PIJAO	20	\$ 3.779.519,00	\$ 10.769.195,00	\$ 895.151,00
PUEBLO TAPAO	12	\$ 3.396.697,00	\$ 13.113.064,00	\$ 863.082,00
QUIMBAYA	60	\$ 28.876.222,00	\$ 92.568.662,00	\$ 6.823.786,00
SALENTO	1	\$ 323.900,00	\$ 755.631,00	\$ 196.045,00
TEBAIDA	103	\$ 37.167.868,00	\$ 121.660.536,00	\$ 7.151.472,00
<b>Total general</b>	<b>416</b>	<b>\$ 143.441.669,00</b>	<b>\$ 477.716.038,00</b>	<b>\$ 32.388.585,00</b>

Como se observa en el cuadro relacionado en el presente punto, el total de usuarios que celebraron un acuerdo de pago con la entidad fueron **416** usuarios del servicio de acueducto, alcantarillado y gas generando como pago de cuotas iniciales un total de **CIENTO CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN MIL SEISCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS MCTE (\$143.441.669)**, dejando un saldo por valor de **CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS DIECISÉIS MIL TREINTA Y OCHO PESOS (\$477.716.038)** los cuales se facturan por cuotas mensuales las cuales suman un total de **TREINTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS MCTE (\$32.388.585)**.

#### **15.9. Informe ejecutivo sobre procedimientos de cobros persuasivos y reiterativos**

En el transcurso de la gestión realizada en el procedimiento de cartera en las vigencia 2023, se realizaron procedimientos de cobro persuasivo y reiterativo, con el fin de recaudar y normalizar la situación financiera de los distintos usuarios del servicio que se encontrasen en mora en la prestación del servicio, ahora bien y con el fin de realizar la expedición de dicha documentación se extrae la información del usuarios a través del sistema oficial de la vigencia el cual para estos casos fue el sistema oficial NEXIS para la vigencia fiscal 2023, dicha información extraída de los sistemas aquí mencionados son de los conceptos de saldo en mora, edad en mora, nombre de suscriptor y dirección de la prestación del servicio, los oficios expedidos como cobros persuasivos y reiterativos, reposan en los respectivos archivos de la subgerencias comercial, dentro del área de facturación y cobro persuasivo.

#### **Gestiones adicionales dentro del procedimiento de cartera**

En relación a este punto y durante los procedimientos realizados, con el fin de reducir el impacto que pudieren presentarse en los saldos en mora que existían durante las distintas vigencias, se realizaron acercamiento con los usuarios a través de publicaciones en áreas públicas de las distintas coordinaciones en el Departamento del Quindío, boletines informativos en donde se invitaba al usuario a normalizar su situación financiera, igualmente, llamadas telefónicas con el fin de llegar a un acuerdo de pago y/o normalizar la situación financiera del usuario con la empresa, adicionalmente se realiza verificación de terreno relacionado a la

prestación del servicio de acueducto y alcantarillado que pudieran presentar distintas anomalías como lo es la no prestación del servicio, usuarios inexistentes, cuentas de imposible recaudo entre otras, con el fin de realizar clasificación de cartera, la información que es utilizada para dichos procedimientos se deben realizar conforme el estado del usuario del sistema oficial NEXIS (sistema oficial de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P actualmente vigente)., a manera de ejemplo se presenta las siguientes imágenes:



Igualmente, y como se indicó líneas atrás, se presenta el proyecto por medio del cual se derogan los Acuerdos de Junta Directiva 007 de 2011 y 015 de 2019, se adoptan políticas de recuperación de cartera, procedimiento de cobro persuasivo y coactivo, deterioro de cartera y se dictan otras disposiciones el cual fue aprobado por la junta directiva de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P por medio del acuerdo 007 del 06 de octubre de 2023.

### Entrega de archivo

La respectiva documentación y soportes de los procedimientos de cartera reposan en la respectiva Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente, oficina de facturación y cobro persuasivo procedimiento de cartera, en el cual reposan los respectivos soportes de lo ejecutado en el proceso como los son acuerdos de pago, suspensiones por mora en el servicio, reconexión del servicio entre otros concordantes con el proceso en mención; igualmente y es menester aclarar que en lo relacionado a la cartera, movimientos de cartera, recaudo, suspensiones por mora, reconexiones entre otros pueden ser consultados de manera

constante por medio del sistema oficial NEXIS (sistema oficial de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDÍO S.A. E.S.P actualmente vigente).

## 16. FACTURACIÓN

Dentro de las gestiones desarrolladas durante este periodo, es importante resaltar la unificación de programas de información comercial y al mismo tiempo el cambio de plataforma del sistema IALEPH a uno nuevo que se denomina NEXIS, desarrollo informático de la firma Neosoftware Ingeniería, empresa que se ha especializado en los desarrollos informáticos para empresas de servicios públicos.

Dicho programa se empezó implementar desde el periodo de facturación del mes diciembre de 2022 y a lo largo de la vigencia 2023, es de señalar que se han venido realizando ajustes al sistema, es así que a noviembre de 2023 podemos dar un parte de operación en un porcentaje de 98% de dicho sistema, lo poco que hace falta es algunos ajustes a los reportes e información suministrados por el sistema.

El en proceso de facturación y cobro persuasivo también se desarrolla el reporte de la información al sistemas único de información SUI, así como el cobro de los subsidios y contribuciones, a los municipios por el servicio de acueducto y alcantarillado, y al Ministerio de Minas y Energía por el servicio de Gas Licuado de Petróleo distribuido por redes en los municipios de la cordillera, labores que se desarrollan con el apoyo de la Profesional Universitario, quien a la fecha presenta la siguiente gestión:

A continuación, se especificará el estado actual de cada proceso, no obstante, es importante citar que, en distintos periodos de la presente vigencia fiscal, se han hallado inconsistencias en distintos municipios; lo que ha llevado a el no cumplimiento del pago de los subsidios oportunamente. La subgerencia de comercialización y atención al cliente en su área de facturación y cobro persuasivo, se permite rendir informe correspondiente al período 30 de noviembre del 2023 "consolidado subsidios y contribuciones". Así mismo se relaciona como parte de este los reportes SUI, SUI T y demás inherentes al proceso, de la siguiente manera:

## 17. PROCESO DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Se está realizando el seguimiento pertinente para el recaudo de las cuentas por parte de las alcaldías; reporte que es entregado por parte de tesorería, por tal razón nos permitimos rendir el siguiente informe:

### CON CORTE A 30 DE NOVIEMBRE Y PROYECTADO A DICIEMBRE 2023

MUNICIPIO	DATOS	NOVIEMBRE	DICIEMBRE PROYECTADO
BUENAVISTA	Suma – ACUED.	\$ 2.902.289	\$ 2.770.036
	Suma – ALCANT.	\$ 2.261.925	\$ 2.141.997
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 5.164.214</b>	<b>\$ 4.912.033</b>
BUENAVISTA RURAL	Suma – ACUED.	\$ 100.632	\$ 184.022
	Suma – ALCANT.	\$ -	\$ -
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 100.632</b>	<b>\$ 184.022</b>
CIRCASIA	Suma – ACUED.	\$ 20.713.030	\$ 20.996.441
	Suma – ALCANT.	\$ 13.962.524	\$ 13.700.098
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 34.675.554</b>	<b>\$ 34.696.539</b>
CIRCASIA RURAL	Suma – ACUED.	\$ (6.087.850)	\$ (5.624.495)
	Suma – ALCANT.	\$ (179.532)	\$ (253.009)
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ (6.267.382)</b>	<b>\$ (5.877.504)</b>
FILANDIA	Suma – ACUED.	\$ 6.125.224	\$ 5.633.271
	Suma – ALCANT.	\$ 4.326.643	\$ 3.982.371
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 10.451.867</b>	<b>\$ 9.615.642</b>
FILANDIA RURAL	Suma – ACUED.	\$ 120.369	\$ (41.344)
	Suma – ALCANT.	\$ (2.707)	\$ (10.348)
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 117.662</b>	<b>\$ (51.692)</b>
GENOVA	Suma – ACUEDU.	\$ 4.636.351	\$ 4.348.901
	Suma – ALCANT.	\$ 2.690.433	\$ 2.551.209
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 7.326.784</b>	<b>\$ 6.900.110</b>
LA TEBAIDA	Suma – ACUED.	\$ 13.758.288	\$ 12.551.307
	Suma – ALCANT.	\$ 18.506.063	\$ 18.131.091
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 32.264.351</b>	<b>\$ 30.682.397</b>
MONTENEGRO	Suma – ACUED.	\$ 22.079.445	\$ 21.004.543
	Suma – ALCANT.	\$ 41.768.439	\$ 40.834.701
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 63.847.884</b>	<b>\$ 61.839.243</b>
PUEBLO T.	Suma – ACUED.	\$ (5.412.198)	\$ (3.746.001)

MUNICIPIO	DATOS	NOVIEMBRE	DICIEMBRE PROYECTADO
	Suma – ALCANT.	\$ 1.532.527	\$ 1.424.669
	Suma – TOTAL	\$ <b>(3.879.671)</b>	\$ <b>(2.321.332)</b>
QUIMBAYA	Suma – ACUED.	\$ 23.152.079	\$ 22.027.456
	Suma – ALCANT.	\$ 10.565.895	\$ 10.186.331
	Suma – TOTAL	\$ <b>33.717.974</b>	\$ <b>32.213.787</b>
SALENTO	Suma – ACUED.	\$ 2.258.582	\$ 2.645.417
	Suma – ALCANT.	\$ 1.889.368	\$ 2.112.205
	Suma - TOTAL	\$ <b>4.147.950</b>	\$ <b>4.757.623</b>
PIJAO	Suma – ACUED.	\$ 9.055.989	\$ 8.774.740
	Suma – ALCANT.	\$ 4.755.777	\$ 3.926.301
	Suma - TOTAL	\$ <b>13.811.766</b>	\$ <b>12.701.040</b>
Total Suma – ACUEDUCTO		\$ <b>93.402.230</b>	\$ <b>91.524.293</b>
Total Suma – ALCANTARIL.		\$ <b>102.077.355</b>	\$ <b>98.727.616</b>
Total Suma – TOTAL		\$ <b>195.479.585</b>	\$ <b>190.251.909</b>

La grafica anterior muestra el comportamiento de pagos por concepto de subsidios y contribuciones de parte de las alcaldías.





MUNICIPIO	DATOS	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
BUENAVISTA	Suma – ACUED.	\$ 2.843.784	\$ 2.673.487	\$ 2.671.314	\$ 2.922.629	\$ 2.955.913	\$ 2.902.289
	Suma – ALCANT.	\$ 2.193.678	\$ 2.071.727	\$ 2.057.130	\$ 2.281.762	\$ 2.309.869	\$ 2.261.925
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 5.037.462</b>	<b>\$ 4.745.214</b>	<b>\$ 4.728.444</b>	<b>\$ 5.204.391</b>	<b>\$ 5.265.782</b>	<b>\$ 5.164.214</b>
BUENAVISTA RURAL	Suma – ACUED.	\$ (4.504)	\$ 140.681	\$ 187.762	\$ 202.898	\$ 125.990	\$ 100.632
	Suma – ALCANT.	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ (4.504)</b>	<b>\$ 140.681</b>	<b>\$ 187.762</b>	<b>\$ 202.898</b>	<b>\$ 125.990</b>	<b>\$ 100.632</b>
CIRCASIA	Suma – ACUED.	\$ 20.047.832	\$ 19.015.255	\$ 18.868.492	\$ 20.712.073	\$ 20.087.093	\$ 20.713.030
	Suma – ALCANT.	\$ 13.599.401	\$ 12.880.930	\$ 12.736.495	\$ 13.965.994	\$ 13.528.263	\$ 13.962.524
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 33.647.233</b>	<b>\$ 31.896.185</b>	<b>\$ 31.604.987</b>	<b>\$ 34.678.067</b>	<b>\$ 33.615.356</b>	<b>\$ 34.675.554</b>
CIRCASIA RURAL	Suma – ACUED.	\$ (4.464.150)	\$ (5.419.258)	\$ (4.716.860)	\$ (4.825.877)	\$ (4.754.013)	\$ (6.087.850)
	Suma – ALCANT.	\$ 2.433	\$ (9.050)	\$ 217	\$ (13.605)	\$ (139.946)	\$ (179.532)
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ (4.461.717)</b>	<b>\$ (5.428.308)</b>	<b>\$ (4.716.643)</b>	<b>\$ (4.839.482)</b>	<b>\$ (4.893.959)</b>	<b>\$ (6.267.382)</b>
FILANDIA	Suma – ACUED.	\$ 6.023.583	\$ 5.015.330	\$ 5.878.542	\$ 6.286.145	\$ 6.243.545	\$ 6.125.224
	Suma – ALCANT.	\$ 4.270.754	\$ 3.565.940	\$ 4.145.006	\$ 4.417.249	\$ 4.384.287	\$ 4.326.643
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 10.294.337</b>	<b>\$ 8.581.270</b>	<b>\$ 10.023.548</b>	<b>\$ 10.703.394</b>	<b>\$ 10.627.832</b>	<b>\$ 10.451.867</b>
FILANDIA RURAL	Suma – ACUED.	\$ (77.857)	\$ (188.445)	\$ (13.535)	\$ 78.480	\$ 178.478	\$ 120.369
	Suma – ALCANT.	\$ (2.105)	\$ (2.632)	\$ (4.692)	\$ (2.707)	\$ (2.526)	\$ (2.707)
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ (79.962)</b>	<b>\$ (191.077)</b>	<b>\$ (18.227)</b>	<b>\$ 75.773</b>	<b>\$ 175.952</b>	<b>\$ 117.662</b>
GENOVA	Suma – ACUEDU.	\$ 4.473.143	\$ 4.377.242	\$ 4.561.942	\$ 4.567.466	\$ 4.365.854	\$ 4.636.351
	Suma – ALCANT.	\$ 2.610.703	\$ 2.542.898	\$ 2.642.071	\$ 2.709.770	\$ 2.506.691	\$ 2.690.433
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 7.083.846</b>	<b>\$ 6.920.140</b>	<b>\$ 7.204.013</b>	<b>\$ 7.277.236</b>	<b>\$ 6.872.545</b>	<b>\$ 7.326.784</b>
LA TEBAIDA	Suma – ACUED.	\$ 13.370.736	\$ 15.317.034	\$ 10.596.512	\$ 9.337.257	\$ 13.311.544	\$ 13.758.288
	Suma – ALCANT.	\$ 18.696.772	\$ 18.030.683	\$ 19.320.049	\$ 16.999.640	\$ 18.848.455	\$ 18.506.063
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 32.067.508</b>	<b>\$ 33.347.717</b>	<b>\$ 29.916.561</b>	<b>\$ 26.336.897</b>	<b>\$ 32.159.999</b>	<b>\$ 32.264.351</b>
MONTENEGRO	Suma – ACUED.	\$ 22.352.851	\$ 21.098.216	\$ 21.805.016	\$ 21.672.130	\$ 23.053.632	\$ 22.079.445
	Suma – ALCANT.	\$ 41.701.424	\$ 41.038.142	\$ 44.552.865	\$ 42.249.009	\$ 44.468.175	\$ 41.768.439
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 64.054.275</b>	<b>\$ 62.136.358</b>	<b>\$ 66.357.881</b>	<b>\$ 63.921.139</b>	<b>\$ 67.521.807</b>	<b>\$ 63.847.884</b>
PUEBLO T.	Suma – ACUED.	\$ (3.105.695)	\$ (2.808.062)	\$ (3.319.581)	\$ (6.390.109)	\$ (5.195.583)	\$ (5.412.198)
	Suma – ALCANT.	\$ 1.532.459	\$ 1.313.318	\$ 1.520.502	\$ 1.430.292	\$ 1.447.042	\$ 1.532.527
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ (1.573.236)</b>	<b>\$ (1.494.744)</b>	<b>\$ (1.799.079)</b>	<b>\$ (4.959.817)</b>	<b>\$ (3.748.541)</b>	<b>\$ (3.879.671)</b>
QUIMBAYA	Suma – ACUED.	\$ 22.318.560	\$ 20.952.831	\$ 23.510.076	\$ 23.753.191	\$ 22.393.949	\$ 23.152.079
	Suma – ALCANT.	\$ 10.354.616	\$ 9.608.081	\$ 11.198.181	\$ 11.385.341	\$ 9.457.154	\$ 10.565.895
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 32.673.176</b>	<b>\$ 30.560.912</b>	<b>\$ 34.708.257</b>	<b>\$ 35.138.532</b>	<b>\$ 31.851.103</b>	<b>\$ 33.717.974</b>
SALENTO	Suma – ACUED.	\$ 3.867.842	\$ 3.172.250	\$ 1.035.821	\$ 1.043.407	\$ 2.833.052	\$ 2.258.582
	Suma – ALCANT.	\$ 2.755.079	\$ 2.241.301	\$ 959.509	\$ 2.118.298	\$ 2.296.581	\$ 1.889.368
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 6.622.921</b>	<b>\$ 5.413.551</b>	<b>\$ 1.995.330</b>	<b>\$ 3.161.705</b>	<b>\$ 5.129.633</b>	<b>\$ 4.147.950</b>
PIJAO	Suma – ACUED.	\$ 8.700.891	\$ 8.734.569	\$ 9.054.085	\$ 8.955.587	\$ 9.124.505	\$ 9.055.989
	Suma – ALCANT.	\$ 3.460.990	\$ 3.484.019	\$ 4.768.519	\$ 4.713.823	\$ 4.802.209	\$ 4.755.777
	<b>Suma – TOTAL</b>	<b>\$ 12.161.881</b>	<b>\$ 12.218.588</b>	<b>\$ 13.822.604</b>	<b>\$ 13.669.410</b>	<b>\$ 13.926.714</b>	<b>\$ 13.811.766</b>
Total Suma - ACUEDUCTO		\$ 96.347.016	\$ 92.081.130	\$ 90.131.250	\$ 88.306.280	\$ 94.762.973	\$ 93.402.230
Total Suma - ALCANTARIL.		\$ 101.176.204	\$ 96.765.357	\$ 103.883.923	\$ 102.209.650	\$ 103.922.259	\$ 102.077.355
<b>Total Suma - TOTAL</b>		<b>\$ 197.523.220</b>	<b>\$ 188.846.487</b>	<b>\$ 194.015.173</b>	<b>\$ 190.515.930</b>	<b>\$ 198.685.232</b>	<b>\$ 195.479.585</b>

Por consiguiente, se está trabajando en la gestión de cobros con los encargados del pago de los subsidios y contribuciones, en los Municipios, para lograr dar cumplimiento a la obtención de recursos por este concepto.

## 18. CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

De las actividades realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno, dicha gestión se enmarcó en el plan de Acción de la oficina de control interno que contiene el plan de auditoría, y los diferentes informes que se deben presentar periódicamente a los entes de Control y al Comité Coordinador de control interno, para la vigencia 2023, se realizó interacción permanente entre la Oficina Asesora de Control Interno y las diferentes dependencias de la Entidad, la cual se efectuó de manera activa a través del asesoramiento permanente, visitas, verificación, evaluación y seguimiento; emitiendo diferentes oficios, memorandos, actas e informes con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, para la aplicación de los correctivos necesarios con el fin de dar cumplimiento a la misión institucional en concordancia con las funciones propias de esta oficina; de cuya labor se establecieron planes de mejoramiento para un mejor servicio al ciudadano.

Teniendo en cuenta las dimensiones operativas de MIPG las cuales son:

1. Dimensión del Talento Humano
2. Dimensión del Direccionamiento estratégico
3. Dimensión de gestión con valores para el resultado
4. Dimensión Evaluación de resultados
5. Dimensión Información y Comunicación
6. Dimensión gestión del Conocimiento
7. Dimensión Control Interno

Las labores desarrolladas por la Oficina de Control Interno en la vigencia 2023 se realizó en el marco de la independencia para garantizar la objetividad de sus evaluaciones y seguimientos en marcada todas sus actividades en las funciones establecidas en la asesoría evaluación y acompañamiento a los procesos, así como el mejoramiento continuo para el cumplimiento de la misión institucional el decreto 1499 de 2017 actualiza el modelo de gestión para las entidades del estado y define el modelo integrado de planeación y gestión MIPG, así como lo descrito en la actualización de la cartilla de Administración Pública Rol de las oficinas de

Control Interno, Auditoría interna o quien haga sus veces, emitida por el Departamento Administrativo de la Gestión pública. Bajo esta normatividad se da a conocer la gestión realizada en el año 2023 relacionada con los 5 roles de las oficinas de control interno:

- **Liderazgo Estratégico:** Convertirse en un soporte estratégico para la toma de decisiones del nominador y representante legal, agregando valor de manera independiente, mediante la presentación de informes, manejo de información estratégica y alertas oportunas ante cambios actuales o potenciales que puedan retardar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- **Enfoque hacia la prevención:** brindar un valor agregado a la organización mediante la asesoría permanente, la formulación de recomendaciones con alcance preventivo y la ejecución de acciones de fomento de la cultura del control, que le sirvan a la entidad para la toma de decisiones oportunas frente al quehacer institucional y la mejora continua.
- **Relación con entes externos de control:** servir como puente entre los entes externos de control y la entidad con el fin de facilitar el flujo de información de dichos organismos.
- **Evaluación de la gestión del Riesgo:** Proporcionar como tercera línea de defensa, un aseguramiento objetivo a la Alta dirección (línea estratégica) sobre el diseño y efectividad de las actividades de administración del riesgo en la entidad para ayudar a asegurar que los riesgos claves o estratégicos estén adecuadamente definidos y sean gestionados apropiadamente y que el sistema de control interno está siendo operado efectivamente.
- **Evaluación y seguimiento:** desarrollar una actividad de evaluación de manera planeada, documentada, organizada y sistemática, con respeto a las metas estratégicas de gran alcance, resultados, políticas, planes, programas, proyectos, procesos, indicadores y

riesgos, que la entidad ha definido para el cumplimiento de su misión, en el marco del Sistema de Control Interno. Es importante precisar que este rol debe desarrollarse de manera objetiva e independiente.

En la Página web de EPQ [www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co) se encuentran publicados los siguientes informes:

<https://www.epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria.html>

• Informe de austeridad y eficiencia del gasto publico
• Informe de control interno contable
• Informe de derechos de autor
• Informe de seguimiento plan anticorrupción
• Informe de seguimiento al trámite de PQRs
• Informe de seguimiento planes de mejoramiento
• Informe de seguimiento riesgos de corrupción
• Informe MECI-FURAG reporte 2022
• Resultados del desempeño institucional

Informes semestrales del sistema de control interno para las Vigencia 2023.

<https://www.epq.gov.co/images/control%20interno/2023/informe2022.pdf>

[https://www.epq.gov.co/images/control%20interno/2023/informe\\_1\\_a\\_30\\_junio\\_2023.pdf](https://www.epq.gov.co/images/control%20interno/2023/informe_1_a_30_junio_2023.pdf)

### 18.1. Avances en Planes de Mejoramiento

Actualmente la entidad suscribió plan de mejoramiento producto de la auditoria MA-020-2023 Realizada por la Contraloría General del Quindío en el cual se identificaron 16 hallazgos administrativos, 7 hallazgos fiscales, 7 hallazgos disciplinarios. Adicionalmente se incluyó en el plan de mejoramiento 16 hallazgos administrativos producto de la auditoria MA-028-2022 cuyas acciones correctivas vence el 31 de diciembre de 2023. Dicho plan de mejoramiento se encuentra publicado en la página web de EPQ

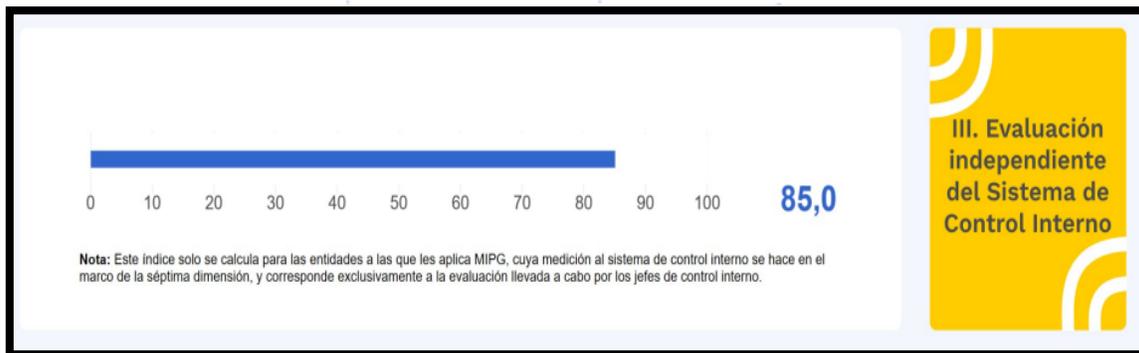
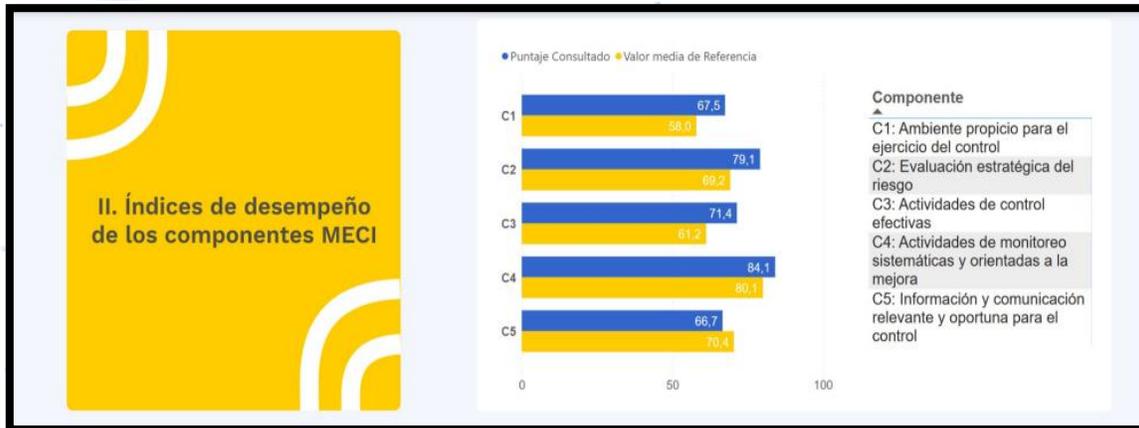
[www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co)

[https://www.epq.gov.co/images/control%20interno/2023/RADICADO-4041\\_compressed.pdf](https://www.epq.gov.co/images/control%20interno/2023/RADICADO-4041_compressed.pdf)

En la vigencia 2023, la Oficina de Control Interno programó 7 auditorías basadas en los riesgos, las cuales fueron ejecutadas en un 100% dando cumplimiento al plan de auditoría aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno.

RESULTADOS DESEMPEÑO INSTITUCIONAL TERRITORIO MECI: 76,4  
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO: 85





Empresas Públicas del Quindío SA ESP acata todas las estrategias dispuestas por parte del Departamento Administrativo de la función pública y la oficina de control interno realiza las correspondientes Seguimientos y Evaluaciones.

Con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión el sistema de Control Interno se fortalece en la medida que los líderes de los procesos se empoderen de las diferentes políticas estructuradas por la función pública.

El archivo de la entidad para el año 2023 presenta un gran avance gracias al cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos por el proceso, sin embargo, se recomienda implementar un sistema de gestión documental acorde a las necesidades que este presenta. –La estructura física de las plantas requiere inversión con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos normativos.

El cruce de la información financiera es una acción contemplada en el plan de mejoramiento el cual debe continuar su ejecución con el fin de evitar

posibles riesgos en el proceso. – El proceso de recuperación de cartera debe continuar, es un hallazgo reiterativo. –Continuar con el proceso de Legalización y titulación de bienes. – Actualizar el manual de procesos y procedimientos de Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P. - Realizar seguimientos mensuales al presupuesto de forma que se pueda analizar la información y ser enviada la gerencia para la toma de decisiones. – Continuar y hacer el debido seguimiento a los acuerdos de pago adquiridos por la empresa, tanto los que debemos a otras entidades como los que le adeudan a la entidad.

Dar cumplimiento al plan de saneamiento y manejo de vertimiento y al POIR Fortalecer la Seguridad y salud en trabajo –Mejoramiento de la infraestructura y equipos de las PTAP y las PTAR

También se debe hacer plan de mejoramiento a las observaciones presentadas por la revisora fiscal de la entidad, dejo unas observaciones que a la fecha no se ha presentado plan de mejoramiento.

¿Cuáles son los planes de mejoramiento que aún están vigentes?

La Contraloría General del Quindío realizó auditoria M.A de 020- 2023 a la vigencia 2022, actualmente la entidad suscribió plan de mejoramiento en el cual se identificaron 16 hallazgos administrativos, 7 hallazgos fiscales, 7 hallazgos disciplinarios. Adicionalmente se incluyó en el plan de mejoramiento 16 hallazgos administrativos producto de la auditoria MA-028-2022 cuyas acciones correctivas vence el 31 de diciembre de 2023. Dicho plan de mejoramiento se encuentra publicado en la página web de EPQ

[www.epq.gov.co](http://www.epq.gov.co)

[https://www.epq.gov.co/images/control%20interno/2023/RADICADO-4041\\_compressed.pdf](https://www.epq.gov.co/images/control%20interno/2023/RADICADO-4041_compressed.pdf)

Actualmente la entidad realiza seguimiento a todos los riesgos evidenciados en la matriz por cada líder del proceso, se hacen los controles establecidos en las guías tanto para los de gestión como para los de corrupción, es decir, se determina el responsable de control, la periodicidad y el tratamiento si este se llega a materializar. De acuerdo a esto hasta la fecha el riesgo de gestión que se materializo fue “Interrupción en la distribución de agua potable para la población” por parte del proceso operación y mantenimiento de redes de distribución. Ya que por diferentes circunstancias tuvo que interrumpirse la prestación del servicio en algunos municipios. En cuanto a los riesgos de corrupción a la fecha estos no se han materializado, sin embargo, se continúa haciendo los respectivos controles cada 4 meses.

## 18. CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO

### 19.1. Actividades o procesos desarrollados por parte de la oficina de control interno disciplinario de – epq – s.a. e.s.p.

**Vigencia 2023:** Para el año dos mil veintitrés (2023) se aperturaron un total de seis procesos.

Las cuales se encuentran en curso, así:

- a) Indagación Previa No. 001-2023 (1 cuaderno)
- b) Indagación Previa No. 002-2023 (1 cuaderno)
- d) Indagación Previa No. 003-2023 (1 cuaderno)
- e) Indagación Previa No. 004-2023 (1 cuaderno)
- f) Indagación Previa No. 005-2023 (1 cuaderno)
- g) Indagación Previa No. 003-2023 (1 cuaderno)

### 19.2. Expedientes trasladados a archivo central con transferencia documental y procesos digitalizados

Para el año 2023 se digitalizaron y se trasladó a archivo central Empresa Públicas del Quindío – EPQ – S.A. E.S.P., los siguientes expedientes:

➤ **AÑO 2020:**

- 1) Investigación Disciplinaria No. 001-2020. (121 Folios)
- 2) Investigación Disciplinaria No. 002-2020. (159 Folios)
- 3) Indagación Preliminar No. 004-2020. (46 Folios)
- 4) Investigación Disciplinaria No. 005-2020. (56 Folios)
- 5) Indagación Preliminar No. 006-2020. (36 Folios)

- 6) Investigación Disciplinaria No. 007-2020. (137 Folios)
- 7) Investigación Disciplinaria No. 008-2020. (70 Folios)
- 8) Indagación Preliminar No. 009-2020. (37 Folios)
- 9) Indagación Preliminar No. 010-2020. (14 Folios)
- 10) Indagación Preliminar No. 011-2020. (44 Folios)
- 11) Indagación Preliminar No. 012-2020. (18 Folios)
- 12) Investigación Disciplinaria No. 013-2020. (422 Folios)

### 19.3. Acciones preventivas

Se desarrollaron y ejecutaron de la siguiente manera para la vigencia 2023:

- ❖ Comunicación de Advertencia, dirigida a las Subgerencias de Planeación y Mejoramiento Institucional, Acueducto y Alcantarillado, Comercialización de servicios y Atención al Cliente y Administrativa y Financiera, relacionada con **“ACTA DE INFORME DE GESTIÓN”**.
- ❖ Comunicación de Advertencia, dirigida a las Subgerencias de Planeación y Mejoramiento Institucional, Acueducto y Alcantarillado, Comercialización de servicios y Atención al Cliente y Administrativa y Financiera, relacionada con **“PARQUE AUTOMOTOR”**.
- ❖ Informativo, dirigido a las Subgerencias de Planeación y Mejoramiento Institucional, Acueducto y Alcantarillado, Comercialización de servicios y Atención al Cliente y Administrativa y Financiera, relacionada con **“PERMISO ACADÉMICO COMPENSADO”**, de fecha 14 de junio de 2017.

### 19. CONTRATO DE OBRA 2023

CONTRATO	OBJETO	MUNICIPIO	SISTEMA	VALOR
Contrato No. 001 del 2023	Rehabilitación y optimización de los sistemas de acueducto y alcantarillado en diferentes sectores de los municipios de Circasia, Quimbaya y La Tebaida, rehabilitación y optimización del sistema de alcantarillado en sector Tomas Cipriano del municipio de Montenegro,	Circasia	Alcantarillado	\$ 148.974.724,89
		Salento	Acueducto	\$ 159.360.387,84
		Circasia	Acueducto	\$ 105.874.643,44
		Circasia	Acueducto	\$ 148.059.477,15

CONTRATO	OBJETO	MUNICIPIO	SISTEMA	VALOR
	construcción del viaducto de la línea de aducción Corozal del municipio de Salento del departamento del Quindío y rehabilitación de tapas cámaras en diferentes municipios del departamento del Quindío	Circasia	Alcantarillado	\$ 42.851.684,64
		Circasia	Alcantarillado	\$ 134.179.797,13
		Circasia	Alcantarillado	\$ 49.859.937,81
		Quimbaya	Alcantarillado	\$ 64.762.141,16
		Quimbaya	Acueducto	\$ 127.593.381,45
		Quimbaya	Acueducto	\$ 30.712.599,11
		Quimbaya	Acueducto	\$ 41.248.885,01
		Quimbaya	Alcantarillado	\$ 126.536.805,35
		La Tebaida	Alcantarillado	\$ 77.656.800,98
			Acueducto	\$ 10.589.563,77
		Montenegro	Alcantarillado	\$ 84.646.597,38
Salento	Acueducto	\$ 112.721.245,24		
Contrato No. 002 del 2023	Optimización red de alcantarillado sector barrio Turbay en cumplimiento del fallo de tutela 63272-4089-001-2022-00115-01, en el municipio de Filandia, departamento del Quindío	Filandia	Alcantarillado	\$ 115.889.358,66
Contrato No. 003 del 2023	Construcción optimización y reposición de acueducto y alcantarillado con la reposición de pavimento rígido en diferentes sectores del municipio de Pijao	Pijao	Alcantarillado	\$ 93.164.992,91
		Pijao	Acueducto	\$ 27.485.257,75
		Pijao	Acueducto	\$ 65.809.679,38
		Pijao	Alcantarillado	\$ 216.178.739,73
		Pijao	Acueducto	\$ 318.799.733,01
		Pijao	Acueducto	\$ 21.548.865,94
		Pijao	Alcantarillado	\$ 240.095.856,24
		Pijao	Alcantarillado	\$ 38.707.434,76
Contrato No. 004 del 2023	Reposición de pavimentos, optimización y reposición de acueducto y alcantarillado y construcción de obra de estabilización en la zona urbana del municipio de Filandia con código BPIN 2023632720003	Filandia	Alcantarillado	\$ 290.818.739,72
		Filandia	Alcantarillado	\$ 359.223.727,94
			Acueducto	\$ 101.319.513,01
		Filandia	Alcantarillado	\$ 495.218.667,24
Contrato No. 005 del 2023	Limpieza de sumideros			
Contrato No. 006 del 2023	Optimización de redes de alcantarillado y manejo de aguas lluvias en diferentes puntos del municipio de Filandia, optimización y construcción colector de agua residual en la calle 29 entre carreras 11 y 12, carrera 12 entre calles 29 y 27 y calle 27 entre carreras 12 y 12bis en el	Filandia	Alcantarillado	\$ 47.395.467,00
		Filandia	Alcantarillado	\$ 229.715.695,00
		Filandia	Alcantarillado	\$ 91.598.803,00
		Génova	Alcantarillado	\$ 939.978.615,35

CONTRATO	OBJETO	MUNICIPIO	SISTEMA	VALOR
	municipio de Génova y optimización red de acueducto en la calle 21 entre careras 13 y 14 en el municipio de Génova, departamento del Quindío	Génova	Acueducto	\$ 86.374.032,00
Contrato No. 007 del 2023	Optimización de redes de alcantarillado y vías para mitigar la problemática histórica de riesgo de inundación en la zona urbana del municipio de La Tebaida	La Tebaida	Alcantarillado	\$ 2.090.335.902,54
Contrato No. 008 del 2023	Construcción tanque de almacenamiento Fase I en el municipio de Circasia	Circasia	Acueducto	\$ 1.955.473.335,96
Contrato No. 009 del 2023	Optimización de redes de alcantarillado y manejo de aguas lluvias en diferentes puntos del municipio de Montenegro y optimización red de acueducto y alcantarillado en diferentes puntos del municipio de La Tebaida, departamento del Quindío	La Tebaida	Alcantarillado	\$ 246.708.472,00
		La Tebaida	Acueducto	\$ 198.331.351,00
		Montenegro	Alcantarillado	\$ 56.670.148,00
		Montenegro	Alcantarillado	\$ 8.102.096,00
		Montenegro	Alcantarillado	\$ 84.258.913,00
		Montenegro	Alcantarillado	\$ 55.159.894,49
Contrato No. 010 del 2023	Optimización de redes de alcantarillado y reposición de pavimento rígido en diferentes sectores del municipio de Circasia	Circasia	Alcantarillado	\$ 330.295.986,17
		Circasia	Alcantarillado	\$ 356.065.626,67
		Circasia	Alcantarillado	\$ 482.591.323,02
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 11.108.944.899,84</b>

## 21. PROCESO DE ALCANTARILLADO

Por parte del personal operativo de cuadrilla y contratistas, se realizaron optimizaciones de tramos de redes de alcantarillado afectados por obstrucciones o colapsos, mantenimientos de redes principales y colectores, reparaciones y mantenimientos en redes, estructuras de alivios, estructuras de inspecciones, reparación cámaras de inspección, mantenimientos de puntos de vertimientos y demás labores preventivas y correctivas del sistema.



Mantenimiento de sumideros



Mantenimiento de redes principales



Reparación estructuras de inspección



Mantenimiento de colectores

En el marco de las labores y gestiones realizadas en este periodo, se contó con refuerzo de personal de fontanería lo cual permitió la ejecución de labores con personal propio de la entidad, permitiendo atender daños de menor y mediano impacto. Así mismo, se contó con la ampliación de recursos para la contratación de suministro de materiales, lo cual permitió mejorar la prestación del servicio mejorando la atención de daños en los diferentes procesos del área operativa, permitió la mejora en la optimización del sistema de alcantarillado con personal propio de la entidad.

Contratos Suministro Materiales Vigencia 2023				
No. de contrato	Año	Tipo	Valor	Avance
012	2023	Contrato de Suministro	\$ 1.129.770.000	100%

Así mismo en este periodo, se contó con la contratación de equipo especializado de succión presión, lo cual permitió llevar a cabo actividades de limpieza, mantenimiento y destaponamiento de sistemas de alcantarillado de mayor complejidad y de manera efectiva, con el propósito de brindar a los usuarios de la entidad un correcto funcionamiento de las redes de evacuación.

Prestación de Servicios Carro succión presión Vigencia 2023				
No de contrato	Año	Tipo	Valor	Avance
120	2023	Prestación de servicios	\$ 52.907.400	100%

Se llevó a cabo la supervisión de contratos de obra ejecutados con recursos propios, regalías y convenios con administraciones, en donde se realizaron optimizaciones y construcciones de redes de alcantarillado en diferentes sectores en los que opera la entidad, en la siguiente tabla se relacionan los metros lineales instalados de redes de alcantarillado durante este periodo.

Ejecución Redes de Alcantarillado	
Año	Metros Lineales
2023	1075,04

## 22. PROCESO DE GAS GLP Y PERDIDAS DE ACUEDUCTO

El proceso de gas inicia parte en conjunto con calidad del área de planeación, aplicando los manuales de procedimientos, además de ello el sistema el catastro de redes del sistema de redes de distribución.

En el proceso operativos de redes de gas GLP resalta las siguientes actividades:

- Se implementó y realizó la planificación y coordinación de las actividades técnicas como instalaciones, mantenimientos preventivos y correctivos
- Tomas de presiones, patrullajes
- Atención de PQR y solicitudes de servicio técnico.
- Se realizó socializaciones de manejo seguro del gas para los cuatro municipios
- Entrega de cartillas informativas.



- Campañas preventivas y socializaciones por medio del cuerpo de bomberos de cada municipio
- El inventario de los tanques se encuentra en la carpeta de lecturas, esta información es compartida a planeación y a facturación con el fin de realizar la tarifa de cada periodo.
- Se realizó visitas de inspección y programación de mantenimientos preventivos y correctivos a las plantas estacionarias de los cuatro municipios cumpliendo con la normatividad.

Se realizó la actualización y carga de extintores en los (4) municipios donde opera la entidad.

Se realizó gestión realizando la proyección de los estudios previos de Bomberos de acuerdo a las indicaciones de los subgerentes en cada proceso. Estos contratos fueron realizados con una serie de obligaciones de mantenimiento (lavado de tanques y desyerbado de cada una de las plantas estacionarias de gas) con el fin de minimizar riesgos de corrosión, patrullajes en la red de distribución con el fin de detectar anomalías en la red, mantenimiento de polivalulas de anillo y troncales, socializaciones a la comunidad, apoyo en la atención de emergencias los 8 días, las 24 horas, tanto en las plantas como en los municipios donde se encuentra el propano ductos. Así mismo se realizó varias capacitaciones de gas por medio del capitán de bomberos. También se entregó una serie de herramientas a bomberos para la atención de emergencias en calidad de préstamo por parte de EPQ.

Se realizó gestión del contrato de suministro de gas, así mismo se realizaron estudios previos de contratos para materiales, contratos para bomberos. Como se describe a continuación:

Se realizó la gestión, proyectando estudios previos para la contratación del suministro de gas y atención de emergencias con atención 7x24 horas de acuerdo a las indicaciones y necesidades de la entidad.

Tabla. Contrato de suministro de gas GLP vigencia 2023

No de contrato	año	Tipo	Valor	Avance
009	2023	Suministro	\$1.700.000.001	100%

Tabla. Contrato cuerpo de bomberos gas GLP vigencia 2023

Municipio	No de contrato	Año	Tipo	Valor	Avance
Córdoba	47	2023	Prestación de servicio	\$ 24,750,000	100%
Génova	48	2023	Prestación de servicio	\$ 8,250,000	100%

Tabla. Suministro de gas GLP vigencia 2023

Año	Abastecimientos GLP (Kg)	Valor	Municipios
2023	416117.5	\$ 1,272,988,489	Córdoba Pijao Buenavista Génova

### Consolidación de la Información

Programación toma de presiones aguas abajo o presiones en línea el cual son reportadas mediante el formato SUI.

Se consolida la información del récord de órdenes de servicio y se están reportando al SUI mediante el formato mensualmente.

Programación toma de presiones aguas abajo o presiones en línea el cual son reportadas mediante el formato SUI.

Se ha realizado el diligenciamiento de la Matriz de riesgos, y del mapa anticorrupción, consolidando la información recopilada por el personal técnico, y las coordinaciones de cada municipio.

Se ha realizado el diligenciamiento de los indicadores de gestión, recopilando la información entregada por el personal técnico, el área

comercial y las coordinaciones de cada municipio, haciendo entrega al subgerente de gas para su validación, corrección y entrega al área de planeación.

### Mantenimientos de plantas estacionarias

La entidad dispuso de personal técnico operativo para realizar la inspección y mantenimiento. En este sentido se realizó visita a la planta de gas a los municipios de Génova, Córdoba, Pijao y Buenavista, para evaluar y revisar el estado de las plantas de gas.

En relación a este punto la entidad realizó actividades de mantenimiento y adecuación por parte del personal técnico de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A ESP, en el año 2022 y 2023. Con el fin de realizar labores de lavado, pintura, mantenimiento de piezas y tubería y adecuación interna de las instalaciones del sistema de almacenamiento de GLP.



Antes



Después



Antes



Después



Adecuación mantenimiento de tanques



Adecuación y mantenimiento de tuberías

### Simulacros de emergencias

Se realizó el simulacro de emergencia en redes de gas con la participación de las Empresas Públicas del Quindío, Policía Nacional, Cuerpos de Bomberos de la Cordillera y Concejo Municipal del Riesgo del municipio de Córdoba para observar y practicar la respuesta de las entidades de emergencia. En el simulacro se cerró un perímetro y se hizo un despliegue de maquinaria y vehículos de respuesta.

- Se realizó ejercicio de simulacro de rescate de persona que sufrió caída desde escalera dejando el roto-gage abierto y pierde conciencia por inhalación de gas propano.
- Se realizó activación del comité local de emergencia y se realizó rescate de un masculino de 43 años, de edad a quien se le realizó evaluación inicial y se realiza estabilización y traslado por personal del cuerpo de bomberos al hospital local.
- Participó en la actividad: policía nacional, cuerpo de bomberos y personal de la empresa EPQ y la empresa transportadora de gas.

Registro Fotográfico





Se garantizó la aplicación del plan de emergencias, se gestionó y se realizó capacitaciones y simulacros al respecto a los entes de Riesgos, alcaldías y cuerpo de Bomberos de cada uno de los municipios. De igual manera se atendieron todas las emergencias generadas en la red de distribución primaria y secundarias por parte de los técnicos y el cuerpo de bomberos.

## 23. GESTIÓN CONTRACTUAL

### Gestión Contractual

Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P., para el cumplimiento de su objeto social, suscribió diversos contratos a lo largo del periodo de la gerencia general, atendiendo el manual de contratación vigente al momento de su perfeccionamiento y legalización.

A continuación, se relacionan los contratos suscritos durante el periodo 2023 a través de las diferentes modalidades de contratación:

VIGENCIA 2023	
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	Nº DE CONTRATOS CELEBRADOS
Contratos de Prestación de Servicios	123
Contratos de Compraventa	8
Contratos de Obra	10
Contratos de Interventoría	4
Contratos de Arrendamiento	2
Contratos de Suministro	13
Contrato de Seguros	2
Contrato de Consultoría	1

Fue así como el día 22 de agosto de 2023 se expidió comunicado con destino al originador del proyecto informando que con la radicación del mismo, tanto en la etapa de prefactibilidad como factibilidad, se constituía en el único interesado en ejecutarlo, razón por la cual se daría aplicación a lo señalado en el inciso 3 del artículo 76 del manual de contratación de la entidad, que establece; “(...) Transcurrido el plazo de la publicación anteriormente referida, sin que ningún interesado distinto al originador del proyecto manifieste a EPQ SA ESP, su interés de ejecutarlo o cumpla las condiciones para participar en su ejecución, se podrá contratar con el originador, de manera directa en las condiciones pactadas”.

Surtido todo lo anterior, el día 16 de noviembre de 2023 se ordenó la adjudicación del Contrato de Alianza Público Privada (APP) de iniciativa 100% privada sin desembolso de recursos públicos, al grupo **IMAKA CONSTRUCCIONES SAS**, identificada con NIT 901.542.027.2 representada legalmente por la señora MARIA DEL CARMEN GRANADA GÓMEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 41.907.888, para desarrollar el objeto denominado “Celebrar contrato de alianza público privada con iniciativa privada entre EPQ SA ESP y un particular, para la utilización, aprovechamiento y construcción de un edificio de orden residencial de 10 pisos en el municipio de Quimbaya Quindío, bajo su propia cuenta y riesgo, en predio cuyos linderos se encuentran descritos en la matrícula inmobiliaria 280-16546 y entrega a EPQ SA ESP de dos locales comerciales terminados (kit de obra blanca y acabados) y 7 parqueaderos, con las siguientes características:

Locales: Área total 120.00 m<sup>2</sup> (distribuidos en dos locales) Ubicación:  
Fachada del edificio Piso 1.

Parqueaderos: Área aproximada 11.12 – 15.00 m<sup>2</sup> Ubicación: Semisótano  
A la fecha se está en proceso de legalización del citado contrato.