



*epta*  
Empresas Públicas de Armenia ESP  
*la empresa de todos*



# Informe de Gestión 2019

**GRUPO DIRECTIVO 2019**

**Jorge Iván Rengifo Rodríguez**  
Gerente General

**Cesar Augusto Muñoz Álvarez.**  
Director Jurídico y Secretario General

**Carlos Alberto Castillo Escobar.**  
Director de Control de Gestión

**Luz Adriana Aguirre Franco.**  
Directora de Planeación Corporativa

**Harrison Steven Santamaria H.**  
Director Comercial

**Claudia del Pilar Ruiz Naranjo.**  
Directora de Comunicaciones

**Alejandro Henao Ocampo.**  
Director TIC

**José Libardo Flórez Patino.**  
Director de Financiamiento

**Jhon Fabio Suarez Valero**  
Subgerente Administrativa

**María Isabel López Martínez.**  
Subgerente de Aguas

**Luis Alberto Vele Vélez.**  
Subgerente Técnico

**Luis Alberto Vele Vélez.**  
Subgerencia Aseo (e)



*la empresa de todos*

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

Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780

**GRUPO DE GESTORES 2019**

**Jorge Hernán Sánchez Agudelo**  
Gestor Captación y Tratamiento

**Luz Elena Patiño Álzate**  
Gestor Distribución

**Rodrigo Restrepo Hernández**  
Gestor Recolección y Transporte

**Alfonso Vélez García**  
Gestor Tratamiento de Aguas Residuales

**Luis Fernando Londoño Londoño**  
Gestor Control Pérdidas

**Julián David Ospina Londoño**  
Gestor Planeación Técnica

**Estefanía Toro Aristizabal**  
Gestor Recursos

**Lina María Giraldo Álvarez**  
Gestor Talento Humano

**Carlos Alberto Rodríguez León**  
Gestor Aseo

**Luis Ancizar Arango Vallejo**  
Director Técnico Laboratorio de Ensayo de Calidad del Agua

**Mauricio Javier Zapata Montealegre**  
Director Técnico Laboratorio de Calibración de Medidores



*la empresa de todos*

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

Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780

## Introducción

El presente informe de gestión de Empresas Públicas de Armenia ESP., registra las actuaciones administrativas y financieras ejecutadas durante el 2019, con el propósito de avanzar y dar cumplimiento a las metas institucionales establecidas en los planes, programas y proyectos estratégicos (Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR, Plan Operativo Anual de Inversiones POAI, el Plan de Acción y los demás documentos que hacen parte integral de la planeación de EPA ESP (PSMV<sup>1</sup>, PUEAA<sup>2</sup>, PMAA<sup>3</sup>, POT<sup>4</sup>); y las cuales son coherentes con el Plan de Desarrollo Municipal “Sigamos Adelante” 2016-2019.

Para el logro de las metas institucionales Empresas Públicas de Armenia ESP, dio un manejo responsable de sus recursos físicos, humanos y financieros y para el cumplimiento de su Plan de Acción estratégico 2019 comprometió **\$ 24.058 Millones**, logrando de esta manera la ejecución del **81%** de sus recursos de inversión y un cumplimiento en promedio del **85%** de las 130 metas físicas, con el fin de garantizar el mantenimiento y mejoramiento de los indicadores establecidos para la medición de la eficiencia, eficacia, impacto, resultado y economía, de acuerdo a las actividades misionales y administrativas para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Armenia.

Cada uno de los servicios prestados por la empresa son de vital importancia para el desarrollo de la vida y del territorio; razón por la cual, las 24 horas del día, los siete (7) días a la semana, el personal de EPA ESP., trabajó de manera comprometida, para garantizar la calidad, continuidad y cobertura de nuestros servicios y en cumplimiento de los requisitos legales, normativos y reglamentarios.

<sup>1</sup> Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.

<sup>2</sup> Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua.

## Presentación de Empresas Públicas de Armenia ESP.

Empresas Públicas de Armenia, fue creada mediante Acuerdo 050 en el año 1940 por delegados del Departamento de Caldas.

Mediante Acuerdo N° 043 En 1962 del Concejo Municipal de Armenia, se constituye en establecimiento autónomo del orden municipal, encargado de la administración y dirección de los Servicios Públicos Municipales de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Telecomunicaciones, Aseo, Plazas de mercado, Matadero, Alumbrado Público, Aeropuerto, Plaza de Ferias y demás que le fueran asignadas en el futuro con los respectivos recursos entregados por el ente edilicio.

En el año 1996, mediante Acuerdo N° 011 del Concejo Municipal de Armenia, para efectos de enmarcar a Empresas en la ley de Servicios Públicos Domiciliarios y especialmente en lo relativo al régimen de transición previsto por la transformación empresarial, se convierte en Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, cuya verdadera razón social es la de “Empresas Públicas de Armenia ESP”-, para esta fecha la empresa había sufrido cambios y prestaba solamente cinco servicios: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Plazas de Mercado y Central de Beneficio de Carnes, los restantes fueron entregados en convenio con la EDEQ y teléfonos con la creación de TELEARMENIA.

Empresas Públicas de Armenia ESP, es una empresa, dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, dotada de personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa y financiera, organizada conforme a las normas legales vigentes, de conformidad con lo establecido por la Ley 142 de 1994.

<sup>3</sup> Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.

<sup>4</sup> Plan de Ordenamiento Territorial

La Junta Directiva de Empresas Públicas de Armenia ESP, es su máximo órgano directivo, conformada por siete (7) miembros, el alcalde del Municipio de Armenia, quien la presidirá y seis (6) miembros escogidos por el alcalde, de los cuales cuatro (4) miembros serán designados libremente y dos (2) escogidos entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Armenia.



- **Objeto Social**

Empresas Públicas de Armenia ESP tendrá como objeto social la prestación de servicios domiciliarios y no domiciliarios, para lo cual podrá:

1. Prestar servicios relacionados con las actividades que conforman el objeto social de Empresa Pública de Armenia ESP.
2. Realizar y gestionar asesorías y consultorías en todas sus modalidades.
3. Participar como socia en otras entidades dedicadas a servicios públicos domiciliarios o a sus actividades complementarias o relacionadas, ya sean regionales, nacionales e internacionales.
4. Operar, mantener, administrar y asesorar empresas y organizaciones de servicios públicos domiciliarios.
5. Operar, mantener, administrar y asesorar actividades complementarias de los servicios públicos domiciliarios.
6. Celebrar toda clase de convenios y contratos con entidades públicas y privadas relacionadas con servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios y sus actividades complementarias.
7. Diseñar, ejecutar, gerenciar o asesor, planes, programas, proyectos, obras y consultorías o constituir como unidad ejecutara o consultora de servicios públicos domiciliarios en áreas urbanas y rurales del Municipio de Armenia o de otras entidades.
8. Diseñar, ejecutar, gerenciar o asesorar, planes, programas, proyectos, obras y consultorías con recursos provenientes de cooperación internacional, de la banca mundial y multilateral, del Gobierno Nacional, del Sistema General de Participaciones, de cualquier entidad territorial, de entidades públicas o privadas.
9. Desarrollar la gestión necesaria para ejecutar subsidios o recursos provenientes del sistema general de participaciones en el municipio de Armenia o en otras entidades territoriales.
10. Manejar y representar las acciones que el municipio de Armenia o la Empresa tenga en otras empresas de servicios públicos domiciliarios y negocios, y velar por el cumplimiento de las obligaciones societarias donde participe, de conformidad con la Ley.

- **Portafolio de Servicios Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios de:**

- Acueducto
- Alcantarillado
- Aseo



La empresa cuenta con un portafolio de servicios mediante el cual ofrece la prestación de otros servicios a terceros como son:

- Operación de servicios públicos en otros municipios
- Limpieza y Mantenimiento de infraestructura sistemas de alcantarillado con equipo de succión (Vac-com)
- Evaluación redes de alcantarillado con cámara de inspección.
- Calibración de Medidores de Agua.
- Ensayos de Calidad de Agua Potable.

## Direccionamiento Estratégico

- **Misión**

“Empresas Públicas de Armenia ESP, está comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos; para la satisfacción de las demandas ciudadanas”.

- **Visión**

“Empresas Públicas de Armenia ESP., se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basado en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región”.

- **Política Integrada de Gestión**

“Empresas Públicas de Armenia ESP. trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, comprometida con:

- El mejoramiento continuo de sus procesos,
- La satisfacción de los clientes y partes interesadas,
- La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- El cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables a su Gestión.
- La consulta y participación de los trabajadores y sus representantes.
- La prevención de:
  - a. Las lesiones y deterioro en la salud, con la eliminación de peligros y reducción de riesgos, proporcionando condiciones de trabajos seguros y saludables para sus grupos de interés.
  - b. La contaminación.



la empresa de todos

www.epa.gov.co

Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780

La Política de Gestión Integrado es el marco de referencia sobre el cual se establecieron los Objetivos de Calidad, el Plan de Acción, los Planes de Mejoramiento Continuo y es coherente con la Misión y Visión de la Empresa, ha sido comunicada y socializada en reuniones, pendones que se disponen en las diferentes instalaciones de Empresas Públicas de Armenia ESP., Intranet, en la Página WEB y ha sido evaluada para asegurar su asimilación e interpretación por parte de los funcionarios de la entidad.

La Política de Gestión Integrado es revisada anualmente con el fin de garantizar su adecuación y conveniencia para el Sistema de Gestión Integrada y se incluye como insumo para realizar la Revisión por la Dirección.

#### Objetivos del Sistema de Gestión Integrado

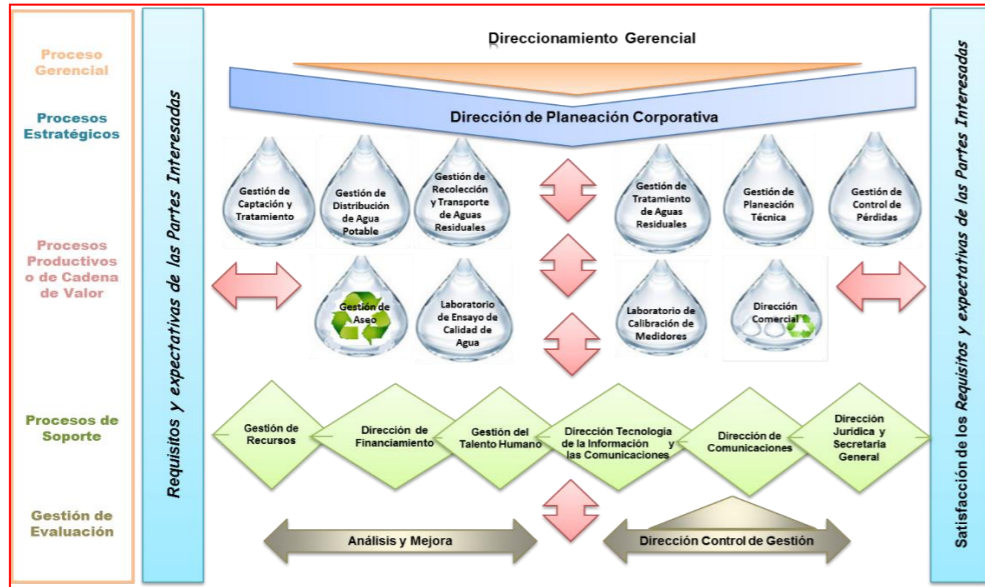
- Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes y partes interesadas, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Mejorar la infraestructura de los Servicio de acueducto, Alcantarillado y Aseo satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.
- Prestar el Servicio de Aseo satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.
- Desarrollar estrategias para el control de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas de Armenia ESP.
- Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- Dar cumplimiento a la legislación aplicable a su Gestión.
- Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo. (SG - SST)

#### Sistema de Gestión Integrado y los Procesos

Año	Acción		
2001	Se inician las acciones de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001		
Año	Acción	Proceso	Ente
2003	Certificación del Sistema de Gestión de Calidad Norma NTC ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenca, Captación, Conducción y Planta de Tratamiento (incluido el Laboratorio de Calidad de Agua)</li> </ul>	Bureau Veritas Quality
2005	Ampliación de Certificación del Sistema de Gestión de Calidad Norma NTC ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenca, Captación, Conducción y Planta de Tratamiento incluido el Laboratorio,</li> <li>Agua No Contabilizada</li> </ul>	Bureau Veritas Quality Certificado No. 203860 Norma NTC ISO 9001
2008	Certificación de 16 procesos de los 17 Existentes a la fecha en Empresas Públicas de Armenia ESP	Se excluye de la Certificación el Proceso de Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	Bureau Veritas Quality Certificado: No. 203860 Norma NTC ISO 9001 No. GP0032 Norma GP-1000
2009			ICONTEC Certificado No.SC-CER183001 Norma NTC ISO 9001 GP-CER183004 Norma GP-1000
2012	Se cambia el ente certificador a ICONTEC y se obtiene la Certificación de 16 procesos de los 17 Existentes a la fecha en Empresas Públicas de Armenia ESP	Empresas Públicas de Armenia ESP., retoma el Servicio de Aseo y se Implementa el Sistema de Gestión de Calidad	
2013	Ampliación de la Certificación de los 16 procesos al de Gestión Aseo	Se excluye de la Certificación el Proceso de Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	ICONTEC Certificado No.SC-CER183001 Norma NTC ISO 9001 GP-CER183004 Norma GP-1000
2014	Acreditación del Laboratorio de Calibración de Medidores		ONAC Certificado de Acreditación 13-LAC-058 Norma NTC ISO/IEC 17025
2016	Acreditación del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua, en los parámetros de Turbidez, Aluminio y Alcalinidad		ONAC Certificado de Acreditación 16-LAC-004 Norma NTC ISO/IEC 17025
2018	Ampliación de la Certificación del Sistema de Gestión Integrado en el Proceso de Gestión Tratamiento de Aguas Residuales y las Direcciones de: Comunicaciones, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.		ICONTEC Certificado No.SC-CER183001 Norma NTC ISO 9001
2019	Ampliación de la Acreditación del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua, en el parámetro de pH en las instalaciones móviles y Fijas.		ONAC Certificado de Acreditación 16-LAC-004 Norma NTC ISO/IEC 17025



• Mapa de procesos



• Acreditaciones

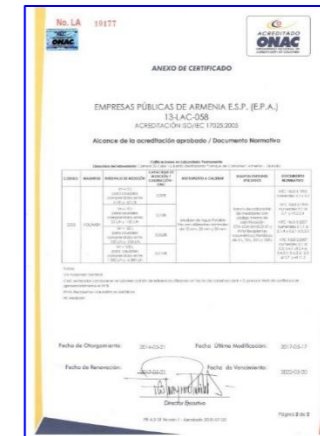
Laboratorio de Calibración de Medidores acreditado por la ONAC



Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua acreditado por la ONAC en cuatro (4) parámetros: "Alcalinidad, Aluminio, pH (fijo y móvil) y Turbidez"

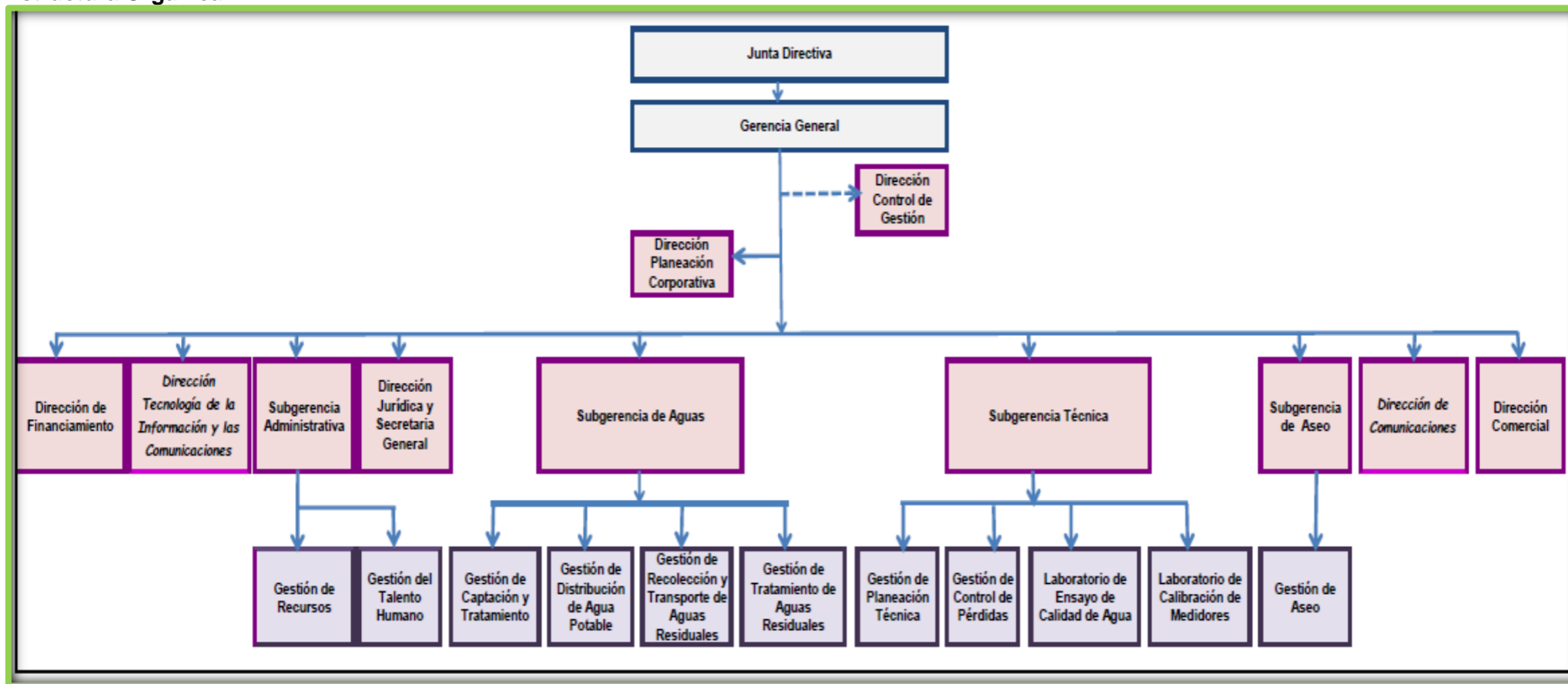
• Certificaciones

20 procesos certificados en la Norma NTC ISO 9001:2015.





## Estructura Organica



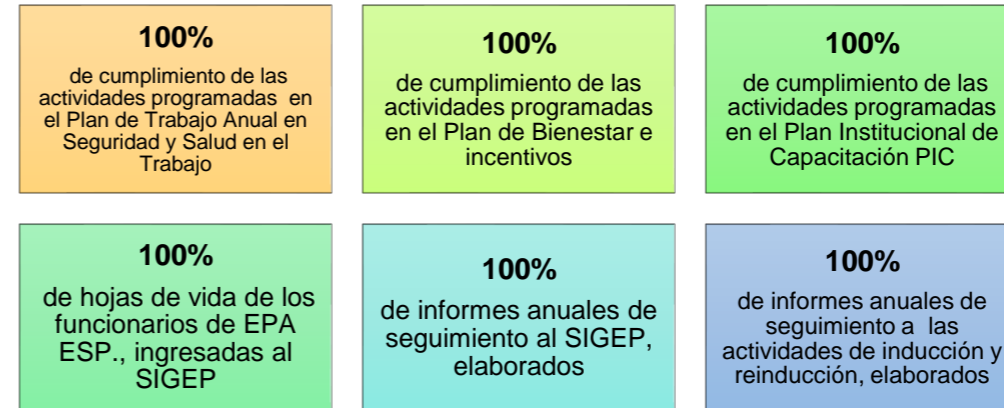
- Recurso Humano vinculado a la planta de personal a 31 de diciembre de 2019 para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a nuestros suscriptores.



Tipo de Cargo	Empleado Público	Trabajador Oficial	Total
Directivo	4	0	4
Asesor	7	0	7
Profesional	13	52	65
Técnico	0	68	68
Asistencial	0	391	391
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>511</b>	<b>535</b>

Fuente. Gestión del Talento Humano.

- Cumplimiento de las metas del Plan Estratégico de Talento Humano 2019.



la empresa de todos

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

Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780

- Evolución de usuarios por servicio 2019.

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Enero	105.044	103.251	112.073
Febrero	105.058	103.213	112.046
Marzo	105.210	103.353	112.212
Abril	105.108	103.292	112.122
Mayo	105.186	103.372	112.202
Junio	105.461	103.636	112.348
Julio	105.836	104.010	112.623
Agosto	106.174	104.341	112.722
Septiembre	106.452	104.606	113.076
Octubre	106.537	104.669	113.164
Noviembre	106.777	104.874	113.415
Diciembre	<b>107.180</b>	<b>105.276</b>	<b>113.824</b>

Fuente: Dirección Comercial

- Infraestructura para la prestación de los servicios.

### Acueducto y Alcantarillado



### Aseo



la empresa de todos

www.epaa.gov.co

Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780

- Tarifas Actualizadas y Aplicadas

**Servicio de Acueducto y Alcantarillado**

Resolución CRA 688/2014 y Resolución CRA 735/2015  
nueva metodología tarifaria

**Acueducto**

Fecha	Actualización	Cargo Fijo	Cargo Por Consumo
jun-19	Acuerdo 06 del 9/05/2019	5.088,50	1.308,56

**Alcantarillado**

Fecha	Actualización	Cargo Fijo	Cargo Por Consumo
mar-19	3,01%	2.724,62	1.268,87

**Servicio de Aseo**

Metodología Resolución 720 de 2015				
Fecha	Fija	Variable N.A.	Aprovechables	Total
Dic-19	10.360,03	8.987,88	134,42	19.482,33

Fuente. Dirección de Financiamiento.

- Presupuesto de Ingresos 2019

(Cifras en Millones de \$)

Concepto	Estado de Presupuesto de Ingresos		
	Definitivo	Ejecutado	%
<b>Presupuesto de Ingresos y Rentas</b>	\$ 87.082	\$ 92.318	106%
Disponibilidad Inicial	\$ 13.396	\$ 13.396	100%
Ingresos Corrientes	\$ 71.792	\$ 75.921	106%
<b>Ingresos tarifarios</b>	\$ 64.641	\$ 67.670	105%
Acueducto	\$ 22.724	\$ 24.140	106%
Alcantarillado	\$ 18.334	\$ 19.426	106%
Aseo	\$ 23.583	\$ 24.104	102%
<b>Ingresos no tarifarios</b>	\$ 3.499	\$ 4.916	141%
<b>Transferencias</b>	\$ 3.652	\$ 3.335	91%
<b>Recursos del capital</b>	\$ 1.893	\$ 3.000	158%
Contables	\$ -	\$ 64	0%
De operaciones financieras	\$ 200	\$ 834	417%
Otros Ingresos de capital	\$ 1.693	\$ 2.102	124%
<b>Disponibilidad Inicial - Cuentas por Cobrar</b>	\$ 3.116	\$ 3.433	110%

Fuente. Estado de Presupuesto de Ingresos 2019.

Empresas Públicas de Armenia ESP., ejecuto a 31 de diciembre de 2019, el **106%** del total del presupuesto de ingresos y rentas, de los cuales el **73%** corresponden a los ingresos tarifarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

• Presupuesto de Gastos e Inversión 2019

(Cifras en Millones de \$)

Concepto	Estado de Presupuesto de gastos e inversiones		
	Definitivo	Comprometido	% Ejec Comp
<b>Presupuesto de Gastos e Inversiones</b>	<b>87.082</b>	<b>75.415</b>	<b>87%</b>
<b>Presupuesto de Gastos</b>	<b>56.925</b>	<b>51.069</b>	<b>90%</b>
<b>Gastos de Funcionamiento</b>	<b>54.062</b>	<b>49.475</b>	<b>92%</b>
Servicios Personales	21.514	20.487	95%
Gastos Generales	20.760	19.515	94%
Transferencias	11.788	9.473	80%
<b>Servicio a la Deuda</b>	<b>2.864</b>	<b>1.594</b>	<b>56%</b>
<b>Inversión (Leasing-Otros)</b>	<b>377</b>	<b>288</b>	<b>76%</b>
<b>Inversiones</b>	<b>29.779</b>	<b>24.058</b>	<b>81%</b>
<b>Cuentas por Pagar</b>	<b>3.116</b>	<b>2.882</b>	<b>92%</b>

Fuente. Estado de Presupuesto de Gastos 2019.



A 31 de diciembre de 2019, Empresas Públicas de Armenia ESP., ejecuto el **92%** de los gastos de funcionamiento (Servicios de personal, Gastos Generales y Transferencias), un **76%** del Leasing, un **81%** de la inversión y un **92%** de lo programado en las cuentas por pagar.

• Comportamiento del presupuesto de inversión 2019

Programa	Presupuesto de Inversión		
	Definitivo	Comprometido	% Ejec
Servicios Públicos ... Más Cerca de Ti	\$ 8.107	\$ 6.646	<b>82%</b>
Más Negocios Más Ciudad	Actividades de Gestión	Actividades de Gestión	<b>Actividades de Gestión</b>
Servicios Públicos ... Más Gestión Ambiental	\$ 4.607	\$ 4.140	<b>90%</b>
Servicios Públicos ... Más Vida	\$ 17.065	\$ 13.273	<b>78%</b>
<b>Total del Presupuesto de Inversión 2019</b>	<b>\$ 29.779</b>	<b>\$ 24.059</b>	<b>81%</b>

Fuente. Estado de Presupuesto de Inversión a diciembre de 2019.



Los recursos destinados a la inversión en el 2019, están articulados y orientados al cumplimiento de los planes y proyectos relacionados con:

- Plan de Desarrollo Municipal
- Plan de Ordenamiento Territorial.
- Plan Operativo Anual de inversiones POIR.
- Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV.
- Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua.
- Y demás exigencias legales, normativas y reglamentarias.



la empresa de todos

www.epaa.gov.co

Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780

- Consolidado del informe de cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal a 31 de diciembre de 2019

N° de Metas Plan de Desarrollo EPA	Metas de Resultado					Total Metas de Resultados
	0 - 39.99%	40.00 - 59.99%	60.00 - 69.99%	70.00 - 79.99%	80.00 - 100%	
Numero de metas Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019	0	0	1	1	18	20
% de participación de las metas según rango de evaluación	0%	0%	5%	5%	90%	

N° de Metas Plan de Desarrollo EPA	Metas de Producto					Total Metas de Producto
	0 - 39.99%	40.00 - 59.99%	60.00 - 69.99%	70.00 - 79.99%	80.00- 100%	
Numero de metas Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019	3	0	1	6	43	53
% de participación de las metas según rango de evaluación	6%	0%	2%	11%	81%	

De acuerdo al seguimiento realizado a través de la plataforma de Sinergia Territorial<sup>5</sup>, se tienen que del 100% de las metas de resultado se encuentran en un porcentaje de avance superior al 60% y en relación a las metas de producto, el 6% de están en un rango de evaluación entre el 0-39-99% (Rojo) y el 94% se encuentran en un porcentaje de cumplimiento superior al 60%.

Es importante mencionar que las tres (3) metas de producto en rojo son:

<sup>5</sup> Proyectada a 31 de diciembre de 2019, de acuerdo a lo establecido en la Circular N° 66 de 2019.

- Meta: *Un (1) estudio y diseño para la expansión de los componentes del sistema de captación, conducción y tratamiento de aguas en el cuatrienio.*

Con el fin de avanzar en el cumplimiento de la meta mencionada anteriormente, se suscribió Contrato de Consultoría N° 08/2019, con la empresa IW Colombia SAS, cuyo objeto es "Consultoría para la expansión de los componentes del sistema de Captación, Conducción y Tratamiento de Agua de Empresas Públicas de Armenia ESP" por valor de: \$ 323.159.375

- Meta: *Un (1) estudio de pre factibilidad y diseño formulado para el tratamiento de aguas residuales en la ciudad de Armenia.*

Teniendo en cuenta la importancia estratégica de la meta, se avanzó en el proceso de estructuración del pliego de condiciones para adelantar la contratación de los estudios y diseños del Plan de descontaminación hídrica de la ciudad de Armenia Fase I; sin embargo, su nivel de complejidad generó la reprogramación de esta consultoría para la vigencia 2020, disponiendo de los recursos en el POAI 2020 por valor de \$ 2.200.000.000, para su ejecución.

- Meta: *Un (1) tramo de la línea de conducción intervenido en el cuatrienio.*

Después de un análisis técnico, administrativo, financiero y jurídico para la ejecución de la obra de reforzamiento estructural del tramo 19 de la línea de conducción de agua cruda, se procedió a realizar su reprogramación y se ajustó el presupuesto 2020 a través de la inclusión de recursos por valor de \$ 3.400.000.000.

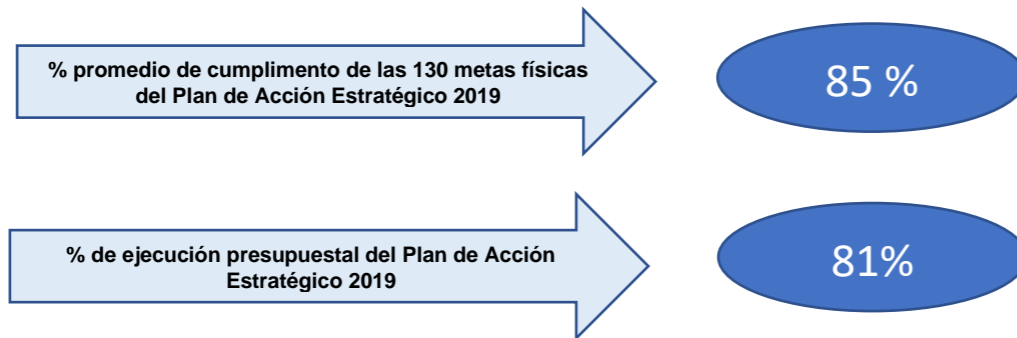


• **Cumplimiento al Plan de Acción 2019.**

Parte 1. Plan de Acción Estratégico articulado con el Plan Operativo Anual de Inversiones									
Numero de				N° metas por rango de evaluación			% promedio cumplimiento de las metas físicas	Presupuesto (Cifras en millones de \$)	
Programas	Subprog	Proyectos	Metas Físicas	0-50%	51-75%	76-100%		Definitivo	% Ejec
4	12	56	118	15	12	91	83.55%	\$ 29.779	81%

Parte 2. Otros Planes Institucionales articulados con el Plan de Acción Estratégico									
Numero de				N° metas por rango de evaluación			% promedio cumplimiento de las metas físicas	Presupuesto	
Programas	Subprog	Proyectos	Metas Físicas	0-50%	51-75%	76-100%		Definitivo	% Ejec
3	3	5	12	0	0	12	93,75%	Actividades de Gestión	

Fuente. Seguimiento al plan de Acción Estratégico 2019



Empresas Públicas de Armenia ESP., en calidad de prestador del servicio público de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, ejecuto a 31 de diciembre de 2019 proyectos de inversión y actividades de gestión, con el fin de dar cumplimiento a las metas de resultado y producto de los cuatro (4) programas establecidos en el **Plan de Desarrollo Municipal “Sigamos Adelante” 2016 -2019**”, los cuales se encuentran orientados al mantenimiento y mejoramiento de los indicadores de cobertura, continuidad y calidad de los servicios. Dentro de las actividades se resaltan:



Con el propósito de garantizar el suministro de agua potable a los Armenios, bajo los parámetros de cantidad, calidad y continuidad, el proceso de Captación y Tratamiento de EPA ESP., registro:



✓ Disponibilidad hídrica cumpliendo con el caudal concesionado según la Resolución 020 de 2019 “Río Quindío 1.425 L/s durante el año a excepción del mes de agosto de 1.271 L/s”. Se realizó un total de 94 aforos al Río Quindío, en los cuales durante los meses de agosto y septiembre se evidenció una temporada de sequía disminuyendo el caudal a 2.600 L/s en el río; sin embargo, no se vio afectado el suministro de agua a la ciudad durante este periodo.

✓ Monitoreo de la calidad del agua en la parte alta de la cuenca, a través de toma de muestras semanales al Río Quindío y sus tributarios para los análisis fisicoquímicos y bacteriológicos, obteniendo como resultado general, que los puntos de monitoreo cumplen con parámetros fisicoquímicos y bacteriológicos establecidos en el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible 1076 de 2015.



✓ Participación en la actualización del Mapa de Riesgo de Calidad de Agua (Resolución Municipal N°119 de 2019).

✓ Estudios de riesgo, programas de reducción de riesgo y planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 de la Resolución 549 de 2017, para la Planta de Tratamiento de Agua Potable de la ciudad de Armenia.

✓ Análisis de laboratorio para identificar y determinar la concentración de Giardia y Cryptosporidium en muestras de agua cruda y tratada en la ciudad de Armenia en el laboratorio de la Universidad del Quindío.

✓ Monitoreo de parámetros como metales pesados, análisis microbiológicos, plaguicidas, pesticidas, hidrocarburos y parásitos patógenos en diferentes puntos de la cuenca del río Quindío como en la red de distribución.

✓ Culminación del contrato de suministro e instalación de regletas limnimétricas para bocatoma y la Planta de Tratamiento de Agua Potable, por valor de **\$ 27 Millones**.





✓ A 31 de diciembre de 2019, se registró una inversión total de **\$ 1.500 millones** en el proceso de Captación y Tratamiento destinada a:

**\$ 323 millones** en la consultoría para el mejoramiento del sistema de captación, conducción y producción de agua potable<sup>6</sup>.

**\$ 57 millones** en el mejoramiento de los equipos e infraestructura de captación y conducción de agua cruda a través de:

- Asistencia preventiva, correctiva y calibración del equipo medidor portátil de flujo y micromolinetete
- Adecuaciones locativas de la Cabaña - Boquia
- Asistencia y puesta a punto de funcionamiento del conjunto componentes electromecánicos.
- Mejoramiento y acondicionamiento de elementos metálicos de la bocatoma.



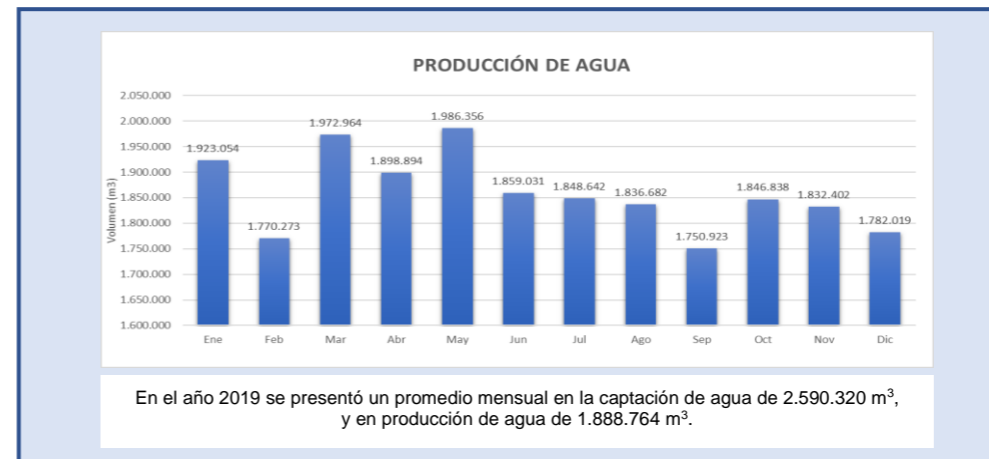
<sup>6</sup> Con vigencias futuras por plazo de ejecución.

**\$ 409 millones** en la reposición de paneles de la unidad de floculación sedimentación “Permutit 1” de la Planta de Tratamiento de Agua<sup>7</sup>.

**\$ 134 millones** en el mejoramiento del sistema para producción de agua potable.

**\$ 574 millones** en rehabilitación de los componentes de la Planta de Tratamiento Agua Potable, a través de:

- Asistencia preventiva y correctiva de sistema de cloración.
- Automatización y compra de motobomba para el sistema de dosificación de coagulante.
- Suministro e instalación de un sistema para el mejoramiento del control biológico.
- Asistencia preventiva, correctiva y de optimización de los componentes del sistema de telemetría.
- Asistencia y puesta a punto de funcionamiento del conjunto componentes electromecánicos.
- Mejoramiento de elementos metálicos y calibración y ajuste metrológico de equipos e instrumentos de medida.



<sup>7</sup> Con vigencias futuras por plazo de ejecución.

Otras actividades realizadas por el proceso de Gestión Captación y Tratamiento:



- ✓ Atención a 11 visitas ambientales en las instalaciones de Planta de Tratamiento y Bocatoma por parte de instituciones educativas, en las cuales se sensibilizó en el uso responsable del recurso hídrico, se socializó el proceso de captación y monitoreo que se realiza en Bocatoma y se hizo recorrido por cada una de las instalaciones de la PTAP el proceso para la potabilización del agua.



- ✓ Inspección de túneles de la conducción desde la bocatoma hasta la entrada de la planta de tratamiento en el mes de noviembre.
- ✓ Capacitación al personal administrativo y operativo sobre las fugas de cloro.

## Proceso

### Distribución de Agua Potable

- ✓ Culminación de la obra de intervención de **742.56 metros lineales** de redes de acueducto en diferentes sitios de la ciudad de Armenia así: **B/ Granada** y **B/ La Adiela**, cuyo valor fue **\$ 400 Millones**.



- ✓ El proceso Gestión Distribución de Agua Potable construyó **505 metros lineales** a través de:

Obra	Indicador Impactado	Valor (Cifras en millones)	Sector-comuna
N° 13- 2019 Expansión de la Red de Acueducto en el Sector de la India	Cobertura	\$ 98	Rural
Construcción de red de acueducto en; Superinter Norte, Barrio la Vieja Libertad y PTAP Tanque de Contacto Cloro		Actividades de Gestión	10- 9

Fuente. Gestión Distribución de Agua Potable



5.600 órdenes de fontanería atendidas para la reparación de daños en la red de distribución de agua potable.

\$ 45 Millones en la compra de máquina de corte universal.

Por otra parte, con una inversión de **\$ 1.009 Millones** y actividades de gestión realizadas por el proceso de Gestión Distribución de Agua Potable, se realizó la reposición de **3.719 metros lineales** de redes de acueducto en los siguientes sectores:

Obra	Indicador Impactado	Sector- comuna
N° 004 – 2019 Reposición Parcial Red de Acueducto Vereda el Rhin	Continuidad	Rural
N° 015 – 2019 Reposición parcial de la red de acueducto en el B/ Libertadores	Continuidad	8
N° 017 – 2019 Reposición parcial red de acueducto barrio La Adíela Etapa 3	Continuidad	3

Fuente. Gestión Distribución de Agua Potable

Sectores intervenidos con actividades de gestión	Comuna
Vereda el Rhin sector finca la Ronda	Rural
Carrera 19 calle 11 y 12	7
Carrera 19 calle 7	9

Fuente. Gestión Distribución de Agua Potable

✓ **\$ 1.206 Millones** destinados en las actividades de rehabilitación y/o mejoramiento en la operación de redes de acueducto lo que permite atender de manera oportuna los daños reportados.



## Infraestructura de Contingencia de Acueducto



Adicional a lo anterior y con el propósito de fortalecer técnica y operativamente al proceso de Gestión Distribución de Agua Potable, se invirtió **\$ 440 Millones** en la compra de un vehículo carro tanque, con capacidad de 19.000 litros<sup>8</sup>.

La Subgerencia Técnica, actualmente supervisa la ejecución del Contrato de Obra No 010, cuyo objeto es la rehabilitación de la bocatoma, compuertas del desarenador y tanque de succión, mejoramiento estructural e instalación de válvula anticipadora de golpe de ariete y puesta en marcha de la estación de bombeo chaguala, por valor de **\$189 Millones**.

Así mismo, ejecuto contrato de consultoría por valor de **\$ 14 Millones** para la realización de seis (6) Sondeos Eléctricos Verticales en diferentes sitios, los cuales son requeridos para la formulación y presentación del proyecto de infraestructura de contingencia - pozos profundos.



<sup>8</sup> Este proceso es de impacto para el Programa: Servicios Públicos... Mas cerca de Ti, del Plan de Desarrollo Municipal

**Proceso**

**Recolección y Transporte de Aguas Residuales**

A 31 de diciembre de 2019, Empresas Públicas de Armenia ESP., realizó las siguientes inversiones en el sistema de recolección y transporte de aguas residuales en la ciudad de Armenia:

- ✓ **\$ 700 Millones** en la construcción de sumideros en diferentes sitios de la ciudad (Obra N° 005 – 2019)
- ✓ **\$ 731 Millones** en las actividades de rehabilitación y/o mejoramiento de las redes de alcantarillado.



**105.276**  
Suscriptores de  
Alcantarillado

Atención de  
**2.529**  
solicitudes de  
alcantarillado

**148**  
conexiones  
domiciliarias de  
alcantarillado  
construidas

Limpieza de  
Más de  
**5.000**  
sumideros

- ✓ **\$ 4.901 Millones<sup>9</sup>** en actividades de construcción y reposición de redes de alcantarillado, dentro de las cuales se destacan:



Indicador de Impacto	Obra	Comuna
Cobertura - Continuidad	N° 024–2019. Construcción Alcantarillado combinado barrio La Castellana, Fase 1. <sup>10</sup>	10
Continuidad	N° 003–2019. Reposición red de alcantarillado combinado barrio Limonar <sup>10</sup>	8
Continuidad	N° 008–2019. Reposición redes de alcantarillado en el sector de la carrera 19 donde Amable realiza las obras de rehabilitación vial carrera 19 entre calle 7 a 9	7
Continuidad	N° 016–2019. Reposición red de alcantarillado combinado barrio Las Américas entre cras 33 y 34 y la carrera 34 desde la Av. Las Américas hasta el descole <sup>10</sup>	6

Fuente. Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales.

<sup>9</sup> Los recursos invertidos en las actividades de construcción y reposición de redes de alcantarillado incluyen la contratación de profesionales para el apoyo a las actividades contempladas en cada uno de los proyectos.

<sup>10</sup> Contrato de obra con interventoría técnica, administrativa, financiera, contable, ambiental, social y jurídica, externa.

Proceso

Tratamiento de Aguas Residuales



Empresa Públicas de Armenia ESP., a través del proceso de Tratamiento de Aguas Residuales, destino los siguientes recursos para el cumplimiento de sus metas:

**\$ 1.858 Millones** en las actividades de construcción de colectores, dentro de los cuales se tienen:

Indicador de Impacto	Obra	Comuna	# vertimientos eliminados
Cobertura	Obra N° 001-2019. Construcción del colector San José fase I etapa 2	6	Uno (1). ID.DSJ_07
Cobertura	Obra N° 007.2019 Construcción del colector la Aldana fase I <sup>10</sup>	10	Dos (2) DHA_28 y DHA_104

<sup>11</sup> Los recursos invertidos en las actividades de construcción y reposición de colectores incluyen la contratación de profesionales para el apoyo a las actividades contempladas en cada uno de los proyectos.

**\$ 304 Millones<sup>11</sup>** en las actividades inherentes en la reposición de colectores en:

Indicador de Impacto	Obra	Comuna
Continuidad	N° 006-2019. Reposición obras complementarias colector Pinares en el Barrio Bosques de Pinares frente a la Mza 4 reposición tramo de colector viaducto interceptor sur y reposición colector Santa Rita Los Naranjos entre cámaras 18 y 20	1-2
Continuidad	N° 002-2019. Reposición colector Cristales cámaras 21 a 27	1

Fuente. Tratamiento de Aguas Residuales.

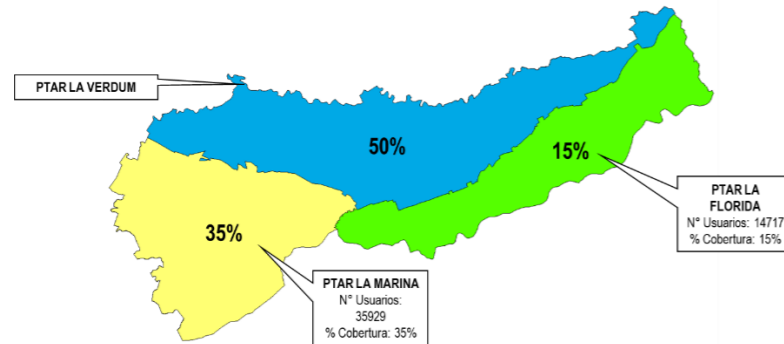


**\$ 124 Millones** en las actividades de rehabilitación de colectores, con el fin de desarrollar los mantenimientos preventivos y correctivos en las redes y atender de manera oportuna los daños en el sistema de colectores, garantizando la recolección y transporte de las aguas residuales provenientes del sistema de alcantarillado de la ciudad de Armenia.

**\$ 33 Millones** en Diagnostico para la Rehabilitación del Interceptor Sur, en el sector del Conjunto Residencial Barú.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en la Resolución No 622 de 2019, emitida por la CRQ y lo ordenado por el Tribunal Administrativo del Quindío, se avanzó en las actividades inherentes a la formulación de estrategias, identificación de fuentes de financiación y planificación a corto, mediano y largo plazo de cada una de las actividades requeridas para la descontaminación de las fuentes hídricas de la ciudad de Armenia.

### Propuesta de Descontaminación de las fuentes hídricas de Armenia



Para la estructuración de la planificación anterior, se destinaron los siguientes recursos:

**\$ 161 Millones** en los análisis físico-químicos y bacteriológicos a los vertimientos generados por la red de alcantarillado sobre fuentes superficiales, en puntos del proceso de la PTAR La Marina y fuentes hídricas receptoras de vertimientos de la ciudad de Armenia (Contrato de Prestación de Servicios N° 023 de 2019)

**\$ 54 Millones** en la consolidación y análisis de información, así como la construcción y entrega del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV para la ciudad de Armenia (Contrato de Prestación de Servicios N° 022 de 2019)

**\$ 315 Millones** en investigación y el levantamiento topográfico y hojas de vida de los puntos de vertimientos de aguas residuales sobre las quebradas del municipio de Armenia fase 1. (Contrato de Consultoría N° 004 de 2019)

Fallo del Tribunal Administrativo del Quindío	Resolución CRQ No 622 de 2019	Tasa Retributiva
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesas Técnicas</li> <li>Diagnóstico.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diseño de las Hojas de vida de los puntos de vertimiento.</li> <li>❖ Inventario de Puntos de Vertimientos</li> <li>❖ Georreferenciación de los puntos de vertimiento</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulación del PSMV de acuerdo a las requerimientos de la Autoridad Ambiental</li> <li>Consolidación, análisis y proyección de datos de carga contaminante y obras requeridas para avanzar en la descontaminación de las fuentes hídricas de Armenia.</li> <li>Entrega del PSMV ante la CRQ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conciliación y pago a la Autoridad Ambiental de los recursos provenientes del Costo Medio de Tasas Ambientales (CMT).</li> <li>Beneficios para la inversión de recursos en al ciudad de Armenia.</li> </ul>



## Planta de Tratamiento de Aguas Residuales



Durante el 2019, se invirtieron **\$ 300 Millones** en las siguientes actividades de reposición y rehabilitación de los componentes técnicos de la PTAR La Marina.

- ✓ Reposición de los componentes y puesta en marcha de la subestación eléctrica de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR.
- ✓ Culminación del contrato de prestación de servicios N22-2018, cuyo objeto estaba orientado a realizar acciones preventivas de motobombas, motores, herramientas, equipos menores y mecanismos metálicos.
- ✓ Conservación y rehabilitación de las tres motobombas sumergibles de 100 HP de la planta de tratamiento de aguas residuales, incluye repuestos necesarios para la puesta en marcha de equipos.

- ✓ Asistencia y puesta a punto de funcionamiento del conjunto componentes electromecánicos.

Actividades de Gestión ejecutadas con el personal del proceso.

- ✓ Se adelantaron labores de mantenimiento que permitieron habilitar componentes de la PTAR, resaltando los trabajos realizados sobre el sistema de bombeo del módulo 2.
- ✓ Mantenimientos preventivos y correctivos, los cuales permitieron mejorar las condiciones operacionales de algunos componentes, como son el barredor de grasas y la reposición de la boya de nivel del brazo del percolador que se encuentra en el módulo 2.
- ✓ Reposición de las regletas de medición de nivel (caudal) del vertedero sutro, con el fin de contar con datos de caudal teórico del agua residual que ingresa a la planta, como datos de respaldo del caudal que se registra en el medidor y/o como medida de contingencia cuando se retira para mantenimiento el sensor del medidor.

## Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua ubicado en la PTAR la Marina



la empresa de todos

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

Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780



Con el propósito de fortalecer las actividades realizadas en el Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua ubicado en la PTAR la Marina, se invirtieron **\$ 155 Millones** en la compra de espectrofotómetro y un desionizado de agua, entre otros instrumentos y accesorios que permitan realizar los ensayos de rutina.

### Adecuación de las instalaciones locativas PTAR la marina

Dando cumplimiento a lo estipulado en la Ficha Ambiental 3 para la PTAR La Marina, se ejecutó el contrato de obra 011 de 2019 con objeto “Construcción de una Bodega para Almacenamiento de Residuos Peligrosos y Biosólidos, y una Bodega para Mantenimiento Mecánico, Ubicadas En La PTAR La Marina<sup>12</sup>” por un valor de inversión de \$217 Millones. Esta infraestructura permitirá almacenar de manera segura los subproductos generados en el proceso de tratamiento del agua residual en la planta.



<sup>12</sup> Obra ejecutada a través del proyecto de adecuación de las instalaciones locativas

<sup>13</sup> Para el presente informe, esta cifra no incluye el valor de los contratos relacionados con: Formulación del PSMV, Inventarios de Puntos de Vertimiento y Sondeos Verticales.

La bodega para mantenimiento mecánico tiene un área construida de 18.9 metros cuadrados y la bodega para almacenamiento de residuos Peligrosos y biosólidos un área de 108 metros cuadrados, para un total de 127.80 metros cuadrados construidos.

### Otras inversiones para el fortalecimiento técnico y operativo del servicio público de acueducto y alcantarillado



La Subgerencia de Aguas, a través del proceso de Gestión Recursos invirtió **\$ 452 Millones** en la compra de tres (3) vehículos tipo camión doble cabina y adquirió una (1) maquinaria amarilla tipo retroexcavadora por valor de **\$ 462 Millones**.

### Ingeniería de detalle para el desarrollo de los servicios de acueducto y alcantarillado

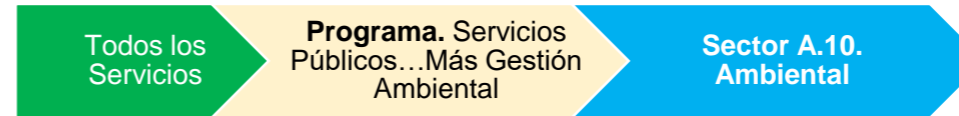
Con el fin de avanzar en el proceso de ingeniería de detalle para el desarrollo de los servicios de acueducto y alcantarillado, y dar cumplimiento a los lineamientos legales, normativos y reglamentarios, se realizó una inversión superior a los **\$ 440 millones**<sup>13</sup> en el Proceso de Gestión Planeación Técnica, logrando el mantenimiento y cumplimiento de las metas establecidas para las actividades del SIG, modelación hidráulica, revisión de proyectos hidrosanitarios y estudios y diseños para los servicios de acueducto y alcantarillado<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Ver informe de seguimiento al Plan de Acción. <http://planeacionarmenia.gov.co/planes-y-seguimientos/>

Durante el 2019, se logró avanzar en la gestión de recursos a nivel nacional con los siguientes proyectos de inversión:

### Estado de los proyectos presentados a nivel nacional

Nombre del Proyecto	Valor	Entidad	Estado
Optimización de alcantarillados barrios La Clarita, la Isabela, Zuldemayda y Simón Bolívar del Municipio de Armenia Quindío	\$ 3.513 Millones	Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico	<p><b>14 de marzo de 2019.</b> Radicado el presupuesto actualizado en el ente cofinanciador.</p> <p><b>15 de Mayo de 2019.</b> Se radican observaciones del presupuesto entregado. Mesa de trabajo para conciliar precios de actividades de obra.</p> <p><b>15 de agosto de 2019.</b> Se entregó actualización presupuestal de acuerdo los oficios de referencia 2019EE3706 EPA - GPT 497, entregado en la ciudad de Armenia y recibido por Claudia Jimena Marín funcionaria del ministerio.</p>
Optimización de alcantarillados barrios La Miranda, Ciudadela Nuevo Armenia y la Linda del Municipio de Armenia Quindío	\$ 2.170 Millones	FINDETER	<p><b>14 de marzo de 2019.</b> Radicadas observaciones en FINDETER, con relación a las autorizaciones, permisos ambientales y prediales. Visitas, trámites y diseños para autorizaciones ambientales (Estudio hidrológico y aprovechamiento forestal).</p> <p><b>20 de junio de 2019.</b> Se solicitó a FINDETER modificación de la viabilidad técnica.</p> <p>El <b>15 de agosto de 2019</b> se entregó el balance de cantidades para la reformulación del alcance del proyecto, entregado en la ciudad de Armenia y recibido por Claudia Jimena Marín funcionaria del ministerio.</p>



Empresas Públicas de Armenia ESP, cuenta con el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, aprobado por la Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ y dando cumplimiento al mismo, realizo las siguientes actividades:

- Ejecución del Contrato de Obra No 006 de 2018, cuyo objeto es “Enriquecimiento Forestal en Predios De La Cuenca Alta Del Rio Quindío”, por valor **\$ 133 Millones**, el cual culminó en el mes de octubre de 2019.



- Suscribió Contrato de Obra N° 022 de 2019, por valor de **\$ 92 Millones** para el enriquecimiento forestal de siete (7) Hectáreas en predios de la cuenca alta del río Quindío. Este contrato tiene una duración de 12 meses, toda vez que incluye el mantenimiento de las especies forestales por ese periodo.



## Control y Reducción de Pérdidas Técnicas.

- **Centro de control maestro y válvulas de regulación y macromedición**

El Centro de Control Maestro representa una herramienta operativa e informativa para el proceso de Gestión de Distribución de Agua Potable, que permite tener un óptimo control de la red de acueducto, en relación al suministro de agua a los usuarios, en lo que se refiere a calidad del servicio, continuidad y presión.

La red de acueducto en la actualidad se encuentra dividida en cuarenta (40) sectores hidráulicos, en los cuales se tiene instaladas estaciones de macro-medición y regulación, permitiendo la obtención de valores de presión y cantidad de agua potable suministrada a los usuarios.



Nota. En el 2019, se instalaron 1 Hidrómetro, 2 Macromedidoras y 1 Reguladora en la red de distribución.

Es importante mencionar que, el Centro de Control Maestro ha permitido la optimización del proceso de distribución de agua, debido a que se tiene un control en tiempo real (Telemetría) del noventa y cinco por ciento (95%) de los sectores hidráulicos establecidos en la red de acueducto.

En el 2019, mediante el proyecto ampliación y/o optimización del sistema control Hidráulico, macromedición y telemetría se invirtieron recursos por valor de **\$ 215 millones**, permitiendo la ejecución de 1.224 mantenimientos preventivos y 143 Correctivos.

- **\$ 140 millones invertidos** en la ampliación y/o reposición de hidrantes y válvulas, logrando a 31 de diciembre de 2019 los siguientes resultados:
  - **34 válvulas** con acciones de reposición y/o instalación en la red de distribución
  - **41 hidrantes** en la red de distribución de agua
- **\$ 1.332 Millones** al reforzamiento estructural del módulo 3 y 4 del tanque almacenamiento de agua potable de Corbones, mediante obra N° 021 de 2019.
- **\$ 2.019 Millones** en el desarrollo de las actividades del proyecto de expansión en la micromedición efectiva, obteniendo estos resultados:



- **523 acometidas** domiciliarias instaladas.
- **11.170 medidores** adquiridos
- **8.516 medidores** instalados.
- **1.234 medidores** retirados según la programación y enviados al laboratorio de calibración.
- **97.00%** de micromedición efectiva.
- **97,03%** de micromedición nominal
- **100%** de atención a las visitas técnicas solicitadas por el usuario y por la Dirección Comercial



la empresa de todos

www.epaa.gov.co

Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780

- **\$ 64 millones** invertidos en sensibilizaciones sobre cultura del agua y actividades educativas en el marco del modelo de intervención de la cuenca alta del Rio Quindío.



1.200 personas impactadas aprox

El día 22 de marzo se llevó a cabo la Celebración del Día internacional del Agua. La celebración se hizo en el marco de la "Campaña Juntos Cuidando la Vida" de EPA.



### Por una Ciudad... Más Limpia



Con el fin de lograr de Armenia una ciudad Limpia y en el marco de los programas de cultura ciudadana, durante el 2019, se realizó una inversión de **\$ 75 millones** en la adquisición 152 basureritos y 420 avisos.

Por otra parte y con el propósito de avanzar en el componente de aprovechamiento de residuos sólidos, Empresas Públicas de Armenia ESP suscribió contrato de consultoría N° 006 de 2019, por valor de **\$ 41 Millones** para realizar la evaluación y formulación de las diferentes estrategias y la estructuración del programa operativo para la prestación del componente de aprovechamiento por parte de la empresa, de acuerdo a un esquema municipal de aseo acorde al Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos PGIRS del municipio de Armenia y demás normatividad legal aplicable.

### Otros resultados de las actividades inherentes al servicio público de aseo:



- **284 intervenciones** realizadas para el mantenimiento de puntos críticos y servicios especiales, realizando la recolección de 3.100 m<sup>3</sup> de residuos sólidos.

- **20 seguimientos a puntos críticos.**



la empresa de todos

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

Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780

- **41 acompañamientos** a la comunidad en brigadas adicionales de aseo.



- **3.810 solicitudes** de la comunidad atendidas relacionadas con la recolección de residuos especiales.

- Disposición final de **78.899 Toneladas** de residuos sólidos en el relleno sanitario Parque Ambiental Andalucía.

- Coordinación y ejecución de la campaña de socialización del nuevo modelo de recolección de residuos sólidos en la ciudad de Armenia, logrando resultados positivos gracias al trabajo en equipo del personal de EPA ESP y receptividad de los usuarios del servicio de aseo. Así mismo, se realizaron las campañas publicitarias y de imagen para socializar los cambios de rutas, horarios y fidelización de los usuarios.

- **3.522 individuos forestales** intervenidos con las actividades de poda.

- Ejecución de las actividades de lavado de áreas públicas, logrando en el segundo semestre del 2019, un cumplimiento del **98%** de la meta establecida para este componente.

- Ejecución de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en **266.171 km**, obteniendo un cumplimiento del meta cercano al 100%.

- **146 jornadas de aseo** en diferentes barrios de la ciudad.

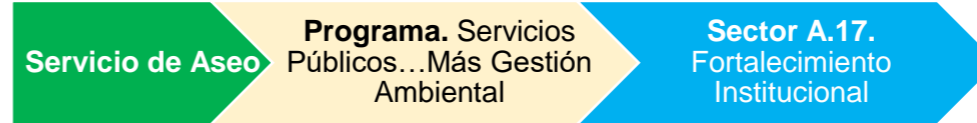
- Prestación del servicio de corte de césped en **3.823.554 m<sup>2</sup>** zonas verdes públicas sin restricción de acceso, cumpliendo en un 93% con la meta establecida.



- Se avanzó en el tema de aprovechamiento de los residuos sólidos resultado de la actividad de poda de árbol urbano, inicialmente con la Fundación ECOGREEN y posteriormente con actividades de gestión desarrolladas por parte del proceso, logrando el aprovechamiento de **53 Toneladas**.



- **93 visitas entre (PQRS y personalizadas)** a usuarios identificados como generadores de impactos ambientales por el mal manejo de residuos sólidos, impactando a 1.224 personas.
- **10 actividades relacionadas con aprovechamiento de residuos.**
- **991,82 toneladas de residuos sólidos** reportadas por la Empresa Gestión Ambiental como aprovechadas en el municipio de Armenia.
- Marcha carnaval en defensa del servicio de Aseo.
- Participación en el cabildo abierto en el Concejo Municipal en defensa del patrimonio público.

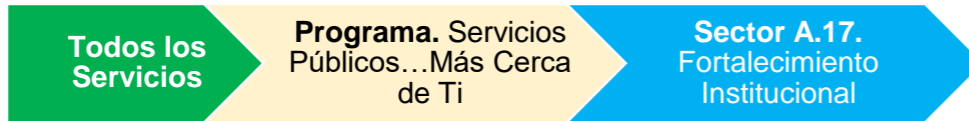


Para el fortalecimiento técnico y operativo del servicio de aseo, a la fecha se ha realizado una inversión de **\$ 2.531 Millones** a través de:



- Cuatro (4) vehículos compactadores con capacidad de 17 y<sup>3</sup>
- Un (1) vehículo compactador con capacidad de 25 y<sup>3</sup>
- Dos (2) Cajas estacionarias metálicas
- Cincuenta (50) contenedores platicos
- Dos (2) Hidrolavadoras para lavado de áreas públicas
- Una (1) Caja compactadora y un (1) compresor trifasico
- Dos (2) levantadores de carga trasera (lifter)





En el 2019 se ejecutaron las siguientes actividades, para el cumplimiento de las metas propuestas dentro del programa Servicios Públicos ... Más Cerca de Ti.

**\$ 92 Millones** destinados a la ejecución de las acciones relacionadas con el Sistema de Gestión Integrado para los servicios públicos como:

- Auditoria interna externa, dirigida a los 20 procesos de EPA ESP, en la Norma NTC- ISO 9001:2015.
- Servicios profesionales especializados de apoyo a la gestión para el acompañamiento en la ejecución de actividades de mejoramiento del sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001:2015.
- Pre-auditoría interna del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la norma 45001:2018 y del Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001:20015.
- Capacitaciones en:
  - Programa de sistemas de gestión de responsabilidad social (56 horas).
  - Auditores en la Norma NTC-ISO/IEC 17025:2017 (40 horas).
  - Gestión de las salidas no conformes (8 horas).
  - Elementos estructurales NTC 45001:2018 (8 horas)
  - Decreto 1072 de 2015 (16 Horas)
  - Técnica de Auditoria en el SGSST 45001:2018 y Decreto 1072 de 2015 (16horas)

Durante el periodo de gestión, se obtuvieron los siguientes resultados con respecto a la información reportada por la empresa en el FURAG para la vigencia 2018, logrando satisfactoriamente un puntaje de 72 puntos sobre 100.



Una vez conocidos los resultados del FURAG, en el mes de agosto de 2019, se procedió a realizar el Plan de Acción de MIPG y al cual se le realizó su respectivo seguimiento. En el mes de diciembre de 2019, se registró la información en el FURAG II para la evaluación del desempeño 2019, resultados que se conocerán en el 2020.



**\$ 67 Millones** en el mantenimiento de la Acreditación bajo la NTC ISO 17025:2015, al Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua, en los parámetros de aluminio, turbidez, pH y Alcalinidad y al Laboratorio de Calibración de Medidores, por parte de la ONAC (Órgano Nacional de Acreditación Colombiana).



Con el fin de fortalecer las actividades realizadas por el Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua, se invirtieron **\$ 1.048 Millones**, en la compra de un (1) cromatógrafo de gases, un (1) equipo de adsorción atómica y un (1) autoclave

**\$ 622 Millones** en las actividades de adecuación de las Instalaciones Locativas, dentro de las cuales se tienen:

- Un (1) contenedor marítimo para ser utilizado en la base operativa del servicio de aseo.
- Mobiliario para la Dirección de Comunicaciones.
- Aires acondicionados.

- Cerramientos a predios propiedad de EPA ESP.
- Impermeabilización de la terraza del sexto piso del CAM.
- Construcción de una bodega para almacenamiento de residuos peligrosos, biosólidos y una bodega para el mantenimiento mecánico, en la PTAR La Marina.
- Adecuación sede de atención al ciudadano centro comercial del café fase II.
- Estudios y diseños técnicos para el proyecto de Laboratorios de calidad de agua y banco de Medidores de Agua.

**\$ 220 Millones** en las actividades programadas para el fortalecimiento de la Imagen corporativa.

Teniendo en cuenta lo importante que son los usuarios para la empresa y con el propósito de conocer su percepción, necesidades y satisfacción frente a los servicios prestados por EPA ESP., se diseñaron e implementaron diferentes estrategias y campañas institucionales para fortalecer la relación usuario – empresa.





En el marco de la Campaña **Mi Pacto Por Armenia**, se realizaron actividades donde EPA ESP., hizo presencia institucional en cada una de las comunas de Armenia y fortaleció sus relaciones con los usuarios con la firma del pacto. A través de esta campaña, se avanzó en la sensibilización de la comunidad a través de un mensaje de corresponsabilidad ciudadana en el que todos tenemos que aportar a partir de buenas acciones.



Adicional a lo anterior, se ejecutó el programa de fidelización de usuarios, orientado a la comunicación directa con los usuarios a través de la oficina de atención preferencial de la Dirección Comercial de EPA ESP; de manera especial a los administradores de propiedad horizontal, constructores, administradores de grandes superficies y líderes comunales.

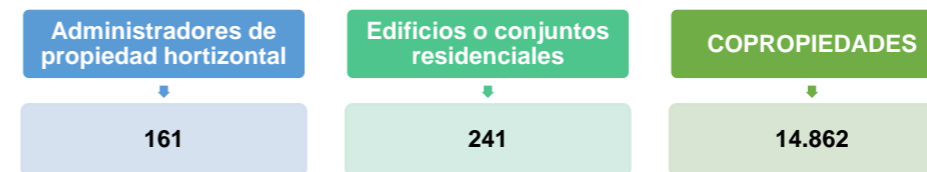


Se firmo pacto con Armenia con:

Empresas	Responsables	Pacto
Cámara de Comercio de Armenia	Rodrigo Estrada Reveiz	"Busca mayor eficiencia, calidad, tarifas justas para los empresarios de la Ciudad."
Administradora C.C Unicentro	Ana Mercedes Giraldo	"Con la Ciudad es ayudar a que tengamos cero basuras en el centro Comercial".
Recicla SAS E.S.P.	Cristian Mauricio Franco	"Convertir la Ciudad en una de las más limpias de Latinoamérica"
CRQ en acompañamiento del Procurador 34 Judicial Ambiental y Agrario de Armenia	José Manuel Cortes Orozco -Carlos Alberto Arrieta Martínez	"Trabajar en conjunto en la descontaminación de las microcuencas urbanas del Municipio"
Laboratorio de Calidad de Agua -EPA	Cesar Alberto Botero Vélez	"Me comprometo a trabajar para el bienestar de todos"

Otra de las estrategias de comunicación desarrollada durante el 2019 fue **"Tomate un café con EPA"**, la cual permitió un acercamiento con la ciudadanía para tratar de temas de interés general y propios de la operación de los servicios a cargo de EPA ESP.

Con la ejecución de estos programas y estrategias de comunicación, se obtuvieron los siguientes resultados:



A través de la oficina de Gestión Social de EPA ESP, se ejecutaron diferentes acciones en el marco del Modelo de Acompañamiento y Participación Comunitaria, a través de sus líneas estratégicas, alcanzando los siguientes resultados en el 2019, en las 10 comunas del municipio de Armenia y el corregimiento el Caimo.

Línea	Participantes
Gestión Social Integral	914
Promoción de los servicios públicos domiciliarios	605
Fortalecimiento de la participación ciudadana	621
Fomento de la cultura ambiental	803
<b>Total</b>	<b>2.943</b>

Fuente. Gestión Social.



**\$ 828 Millones** invertidos en la modernización y soporte de los recursos informáticos y sistemas de información, a través de acciones como:

- Derecho de uso de licencia de google apps for work.
- Compra de cámaras de seguridad.
- Adquisición de equipos de cómputo.
- Software Comercial - Financiero
- Actualización del software de presupuestos de obra.

- Adquisición de un UTM activo, con su respectiva licencia.
- Compra de instrumentos de geoposicionamiento.
- Servicios profesionales para el acompañamiento, diseño e implementación de estrategia Gobierno Digital.
- Servicios profesionales para la aplicación del censo de usuarios y actualización de bases de datos en la Dirección Comercial.

#### Otras actuaciones de importancia para EPA ESP.

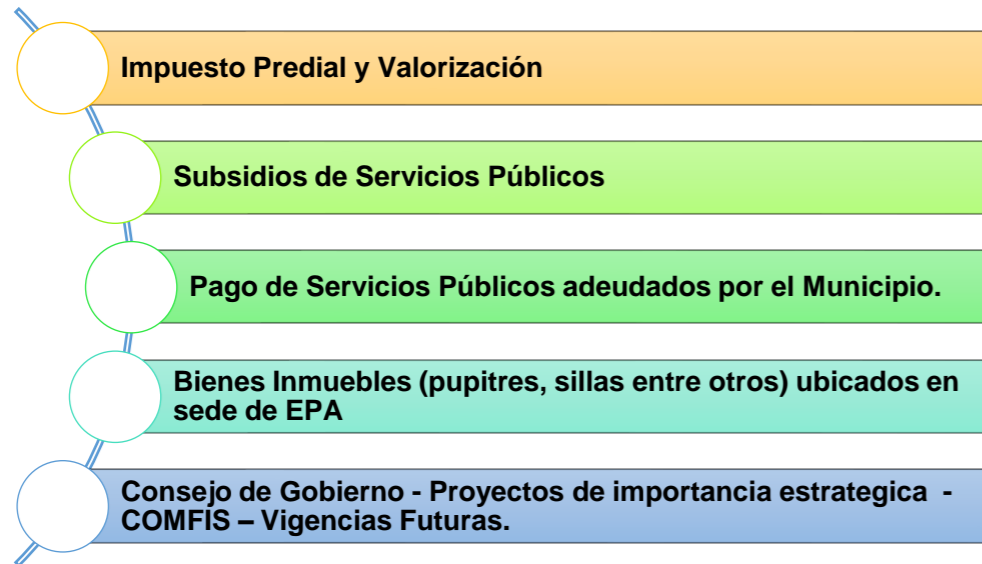
- Monitoreo y cumplimiento a los temas de defensa judicial a través de la Dirección Jurídica y Secretaria General y la Oficina de Pensiones, y asistencia a los comités de verificación con el fin de actuar de manera oportuna en defensa de la empresa y de forma inmediata y coordinada frente a las medidas y ordenes establecidas por cada una de las instancias.

#### • Gestión Contractual

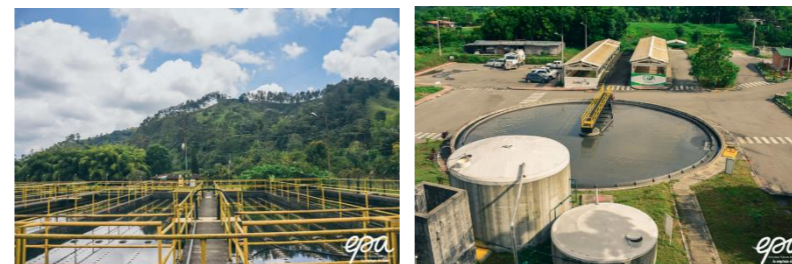
Modalidad de Contratación	Cantidad
Contrato con Clausulado Simplificado	450
Contrato de Prestación de Servicios	29
Contrato de Suministro	24
Contrato de Compraventa	23
Contrato de Consultoría	9
Contrato de Arrendamiento	3
Contrato de Obra	24
<b>Total contratación vigencia 2019</b>	<b>562</b>

Fuente. Dirección Jurídica y Secretaria General

- Desde Empresas Públicas de Armenia ESP., se trabajó en conjunto con el municipio de Armenia en temas de interés como:



- A través de la oficina de Presupuesto, se realizó el proceso de Interventoría al desarrollo y cumplimiento del Contrato celebrado por EPA ESP con FRIGOCAFE SA, para la operación de la Central de Beneficio de Carnes.
- La Dirección Jurídica y Secretaria General realizó el seguimiento a la participación de EPA ESP en la empresa ENREVSA SA, operadora de la PCH El Bosque; así mismo, adelantó las actuaciones pertinentes frente al tema de la liquidación de la Sociedad AQUASEO SA ESP, operadora de servicios públicos en los municipios de Tumaco y Magangué.



**ANEXOS N° 001  
INDICADORES DE GESTIÓN**

Proceso	Clasificación Res/081/2019 Contraloría	Clasificación EPA.ESP	Tipo de Indicador	Nombre del indicador	Indicador Formula	Meta o valor esperado	Periodicidad	% de Cumplimiento Año 2019
Dirección Planeación Corporativa	Administrativo	Estratégico	Eficacia	Cumplimiento de los programas de Gestión Ambiental elaborados bajo el alcance de la Norma ISO 14001	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas de cada programa} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de actividades planificadas en cada programa}}$	100%	Semestral	84%
			Impacto	Cumplimiento Normativa Legal Vigente	$\frac{\text{Valor promedio de cumplimiento legal ambiental} * 100}{\text{calificación más alta de cumplimiento legal ambiental}}$	100%	Semestral	96%
			Eficiencia	Cumplimiento de cargues al SUI	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reportes certificados}}{\text{N}^\circ \text{ de reportes habilitados}}$	96%	Trimestral	96%
			Resultado	Cumplimiento de las Metas del Plan de Acción	$[(\sum \text{ de los porcentajes de ejecución de las metas del Plan de Acción}) / (\text{Número total de metas del Plan de Acción})] * 100\%$	90%	Trimestral	85%
Dirección Jurídica y Secretaría General	Administrativo	Proceso de soporte	Eficiencia	% de conceptos jurídicos emitidos	$\frac{\text{Numero de conceptos jurídicos emitidos oportunamente} * 100}{\text{Numero de conceptos jurídicos solicitados}}$	100%	Bimensual	100%
				Eficiencia en términos de respuesta de los procesos judiciales	$\frac{\text{Número de demandas contestadas en tiempo} * 100}{\text{Número de demandas notificadas}}$	100%	Trimestral	100%
Dirección Comercial	Misional	Proceso productivo de la cadena de valor	Eficacia	Procedencias	$\frac{\text{Procedencias PQRDS} * 100}{\text{total PQRDS}}$	90%	Mensual	73%
			Eficacia	Evolución de usuarios de Aseo	$\frac{\text{Total usuarios} * 100}{\text{Meta}}$	97%	Mensual	106%
			Eficacia	Evolución de usuarios de Acueducto	$\frac{\text{Total usuarios} * 100}{\text{Meta}}$	97%	Mensual	101%
			Eficacia	Evolución de usuarios de Alcantarillado	$\frac{\text{Total usuarios} * 100}{\text{Meta}}$	97%	Mensual	100%
			Eficacia	Evolución consumo facturado m3	$\frac{\text{Total m3 facturados} * 100}{\text{meta proyectada}}$	90%	Mensual	104%
			Eficacia	Evolución de la facturación por servicios	$\frac{\text{total valor facturado} * 100}{\text{Meta}}$	95%	Mensual	103,00%



Proceso	Clasificación Res/081/2019 Contraloría	Clasificación EPA.ESP	Tipo de Indicador	Nombre del indicador	Indicador Formula	Meta o valor esperado	Periodicidad	% de Cumplimiento Año 2019
Dirección de Comunicaciones	Administrativo	Proceso de soporte	Eficiencia	Campañas Mediáticas realizadas	$\frac{\text{No. campañas realizadas} * 100}{\text{campañas proyectadas}}$	100%	Trimestral	100%
Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	Administrativo	Proceso soporte	Impacto	Inactividad por fallos de seguridad	$\frac{\text{Horas de disponibilidad mes}}{\text{Horas totales mes}} * 100$	95%	Trimestral	100%
			Eficiencia	Índice de desempeño del costo de los proyectos	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto asignado}} * 100$	90%	Trimestral	97%
Gestión Control Perdidas	Misional	Proceso productivo de la cadena de valor	Resultado	Cumplimiento instalación de medidores (CIM)	$\text{CIM} = \frac{\text{MI}}{\text{MPI}}$	100%	Trimestral	87%
			Resultado	Índice de Micro medición real	$\text{IMR} = (\text{TMF}/\text{TMI}) * 100\%$	88.53%	Trimestral	100%
			Resultado	Cumplimiento retiro de medidores (CRM)	$\text{CRM} = \frac{\text{MR}}{\text{MPR}} * 100$	100%	Trimestral	142%
			Resultado	Índice de perdidas por suscriptor facturado	$\text{IPUFo} = \text{Aso} - \text{AF o,ac}/\text{No,ac} * 12$	6.79m3/suscriptor /mes	Trimestral	6
			Resultado	Índice de agua no contabilizada	$\text{IANC} = ((\text{VP} - \text{VF})/\text{VP}) * 100$	≤30,0%	Trimestral	32%
Subgerencia de Aseo	Misional	Proceso productivo de la cadena de valor	Eficacia	Barrido de vías y áreas públicas	$\frac{\text{Km de barrido ejecutados (vía + área)} * 100}{\text{Km de barrido proyectados (vía + área)}}$	99.33%	Mensual	100,00%
			Eficacia	Oportunidad en la prestación del servicio de Corte y Poda de Césped	$\frac{\sum \text{Días proyectados ( Grupo 1+Grupo 2+Grupo 3)} * 100}{\sum \text{Días ejecutado( Grupo 1+Grupo 2+Grupo 3)}}$	93%	Cada ciclo ( 50 días)	94,83%
			Eficacia	Poda de Árbol	$\frac{\text{No. de arboles podados al mes} * 100}{\text{No. de arboles programados al mes}}$	100%	Mensual	119%
			Eficacia	Lavado de áreas publicas	$\frac{\text{m}^2 \text{ de área publica lavada en el semestre} * 100}{\text{m}^2 \text{ de área proyectada para lavado en el semestre}}$	100%	Semestral	98%
			Eficiencia	Eficiencia en el uso de los vehículos de recolección	$\left\{ \frac{\sum (\%) \text{ utilización del vehículo por viaje}}{\text{No. de viajes realizados por el vehículo}} \right\}$ $\left\{ \frac{\text{No. de vehículos}}{\text{No. de vehículos}} \right\}$	75% -105%	Mensual	96,00%

Proceso	Clasificación Res/081/2019 Contraloría	Clasificación EPA.ESP	Tipo de Indicador	Nombre del indicador	Indicador Formula	Meta o valor esperado	Periodicidad	% de Cumplimiento Año 2019
Dirección Financiamiento	Administrativo	Proceso de soporte	Eficacia	Comportamiento del recaudo en bancos	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones recaudados en banco} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones facturados}}$	18%	Mensual	27%
			Eficacia	Comportamiento del recaudo en cajas EPA	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones recaudados en caja} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones facturados}}$	60%	Mensual	48%
			Eficacia	Eficiencia en el recaudo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones recaudados} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones facturados}}$	93%	Mensual	92%
			Eficacia	Comportamiento del recaudo en internet	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones recaudados en internet} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones facturados}}$	15,00%	Mensual	20,00%
			Eficacia	Razón de liquidez	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$	< 0=\$1,68	Trimestral	1,22%
			Eficacia	Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{activo total}}$	>0 =60%	Trimestral	26%
			Eficacia	EBITDA	Utilidad operacional + depreciación + provisiones + amortizaciones	> \$ 8.889.000.000	Trimestral	\$13.390,353
			Economía	Ejecución de Gastos	$\frac{\text{Ejecución de gastos}}{\text{Total Presupuesto Gastos}}$	90%	Mensual	87%
			Economía	Ejecución Ingresos	$\frac{\text{Ejecución de ingresos}}{\text{Total Presupuesto Ingresos}}$	94%	Mensual	106%
			Economía	Ejecución de Inversión	$\frac{\text{Ejecución de inversión}}{\text{Total presupuesto de inversión}}$	90% anual	Mensual	81%
			Eficiencia	Eficiencia en la operación de los servicios - costo de operación Alcantarillado	$\frac{\text{Costos de Operación (Alcantarillado)} * 100}{\text{Metros facturados (Alcantarillado)}}$	\$ 203,70	Mensual	\$232,95
			Eficiencia	Eficiencia en la operación de los servicios - costo de operación de Acueducto	$\frac{\text{Costos de Operación (Acueducto)} * 100}{\text{Metros cúbicos facturados (Acueducto)}}$	\$ 511,78	Mensual	\$431,17
			Eficiencia	Eficiencia en la operación de los servicios - Gastos de Administración de Acueducto	$\frac{\text{Gasto de Administración (Acueducto)} * 100}{\text{Usuarios facturados (Acueducto)}}$	\$ 4939,81	Mensual	\$4228,92
			Eficiencia	Eficiencia en la operación de los servicios - Gastos de Administración de Alcantarillado	$\frac{\text{Gasto de Administración (Alcantarillado)} * 100}{\text{Usuarios facturados (Alcantarillado)}}$	\$ 2645,01	Mensual	\$2537,29
Subgerencia de Aguas Gestión Distribución de Agua Potable	Misional	Proceso productivo de la cadena de valor	Eficiencia	Indicador de Presión	$\frac{\text{(No de puntos que cumplen con la presión mínima establecida en el RAS)} * 100}{\text{(No total de puntos medios de presión)}}$	100%	Mensual	100%
			Eficiencia	Continuidad en el Servicio	$ICON_{m,TOTAL} = 1 - \frac{\sum_{i=1}^m TA_{m,TOTAL}}{NTU_{TOTAL} * (\sum_{i=1}^m dc_m - (m * df_m))}$	>99%	Mensual	99,00%
			Calidad	Calidad de Agua en la Red de Distribución	$\frac{\text{IRCA}(\%) = \sum \text{del los IRCAS asignados a los obtenidos en cada muestra realizada en el mes}}{\text{Número de muestras realizadas en el mes}}$	0-5% Superior	Mensual	0,82%

Proceso	Clasificación Res/081/2019 Contraloría	Clasificación EPA.ESP	Tipo de Indicador	Nombre del indicador	Indicador Formula	Meta o valor esperado	Periodicidad	% de Cumplimiento Año 2019
Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Misional	Proceso productivo de la cadena de valor	Eficiencia	Reclamación Operativa	$\frac{\text{No. total de horas en atención de órdenes recibidas a fin de mes}}{\text{(No de órdenes recibidas a fin de mes * tiempo ideal de atención)}}$	58	Mensual	14,02
Subgerencia de Aguas Gestión Captación y Tratamiento	Misional	Proceso productivo de la cadena de valor	Eficiencia	Aprovechamiento del recurso hídrico (entre captación y la entrada de la planta)	$\frac{V \text{ EPA} + V \text{ esaquin} + V \text{ San Juan} * 100}{V_c}$	>90%	Mensual	95,14%
			Eficacia	Calidad del agua	$\sum \{ (1 - (V_{Op1}/V_{Mp1}) * VP1) + \dots + (1 - (V_{Opn}/V_{Mp n}) * VPn) \} * 100$	0% - 5%	Mensual	0,95%
			Eficiencia	Perdidas internas	$\frac{V_e - (V_s + V_c) * 100}{V_e}$	<6%	Mensual	12,66%
Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua	Misional	Proceso productivo de la cadena de valor	Resultado	Ensayo de muestras de agua	$\frac{\text{Ensayo de agua realizados por solicitud del cliente} * 100}{\text{ensayos de agua solicitudes por los clientes}}$	80,1 % al 100% = Muy Eficaz	Mensual	100,00%
			Resultado	DPR (Diferencia porcentual relativa)	$\frac{\text{Total ensayos con cumplimiento del intervalo establecido para el DPR} * 100}{\text{Total ensayos de análisis implementados en LECA}}$	95% - 100%	Mensual	100%
			Eficiencia	Oportunidad de atención a quejas por prestación del servicio de ensayo de agua	$\frac{\text{quejas atendidos en un tiempo de 5 d} * 100}{\text{quejas por prestación de los servicios de ensayo que presentan los clientes}}$	80 % al 100% = Muy Eficiente	Mensual	100%
			Resultado	Oportunidad en la entrega de informes de resultados de ensayo de agua	$\frac{\text{Reporte de informes de ensayos de agua con tiempo de 5 d. (h)}}{\text{Total informes de agua ensayadas al cliente}} * 100$	80 % al 100% = Muy Eficiente	Mensual	100%
			Resultado	Trabajo no conforme	$\frac{\text{Total de trabajo no conforme presentados} * 100}{\text{total de ensayos}}$	0.01% al 5%	Mensual	0,067%
Laboratorio Calibración de Medidores	Misional	Proceso productivo de la cadena de valor	Resultado	Aseguramiento de la calidad de los resultados	$\frac{N^{\circ} \text{ de TNC confirmados} * 100}{N^{\circ} \text{ total de calibraciones}}$	< 5%	trimestral	0,05%
			Eficacia	Análisis de Capacidad operativa del Laboratorio de Calibración de Medidores	$\frac{\text{Medidores recibidos} * 100}{\text{Capacidad Operativa}}$	≥70%	Trimestral	105,60%

Proceso	Clasificación Res/081/2019 Contraloría	Clasificación EPA.ESP	Tipo de Indicador	Nombre del indicador	Indicador Formula	Meta o valor esperado	Periodicidad	% de Cumplimiento Año 2019
			<b>Eficiencia</b>	Eficiencia en el tiempo Límite de Entrega	$((Mc/Mt) * (T \text{ esperado} / \sum(Ti))) * 100$	>95%	Mensual	133,00%
Gestión Recursos	Administrativo	Proceso soporte	<b>Eficiencia/ Economía</b>	Control eficiente en los costos de mantenimiento correctivos realizados a los vehículos, maquinaria y equipo	$(\text{línea base x IPC}) - (\text{costos mantenimiento correctivo trimestral actual}) * 100$ (línea base x IPC)	menor 15%	Trimestral	35,00%
			<b>Economía/ Eficiencia</b>	Control eficiente en los costos de mantenimiento preventivos realizados a los vehículos, maquinaria y equipo con antigüedad menor a 5 años	$\frac{\text{Costos de mantenimiento preventivo} \times 100}{\text{costos en mantenimiento preventivo} + \text{costos en mantenimiento correctivo}}$	60%	Trimestral	64,00%
			<b>Eficiencia</b>	Control eficiente en la cantidad de mantenimiento preventivo realizado a los vehículos, maquinaria y equipo	$\frac{\text{Nº de mantenimientos preventivos realizados} * 100}{\text{Nº de mantenimiento preventivo programados}}$	90%	Trimestral	93,00%
Gestión Planeación Técnica	Misional	Proceso productivo de la cadena de valor	<b>Eficacia</b>	Diseños de Acueducto y Alcantarillado	$\frac{\text{Sumatoria total de días calendario transcurridos entre la Fecha entrega y la fecha de solicitud de los Diseños} * 100}{\text{No. Total de diseños solicitados}}$	33 Días	Trimestral	31
			<b>Eficacia</b>	Disponibilidades de los servicios de acueducto y alcantarillado	$\frac{\text{Sumatoria total de días calendario transcurridos entre la fecha entrega y la fecha de solicitud de disponibilidad de Servicios de Acueducto y Alcantarillado} * 100}{\text{Nro. Total de disponibilidades de Acueducto y Alcantarillado solicitados}}$	25 días	Trimestral	33
			<b>Eficacia</b>	Levantamientos Topográficos	$\frac{\text{Sumatoria total de días calendario transcurridos entre la fecha entrega y la fecha de solicitud de los levantamientos topográficos de Servicios de Acueducto y Alcantarillado} * 100}{\text{Nro. Total de Levantamientos Topográficos de Acueducto y Alcantarillado solicitados}}$	7 días	Trimestral	4
Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	Misional	Proceso productivo de la cadena de valor	<b>Eficiencia</b>	Construcción de colectores	$\frac{\text{Metros lineales de colectores, interceptores y emisarios finales, construidos} * 100}{\text{metros lineales de colectores, interceptores y emisarios finales programados}}$	>90%	Semestral	47,00%
			<b>Eficiencia</b>	Reposición de colectores	$\frac{\text{metros lineales de reposición de colectores, interceptores y emisarios finales} * 100}{\text{metros lineales de reposición de colectores, interceptores y emisarios finales programados}}$	>90%	Semestral	172,00%
			<b>Eficiencia</b>	Inversión de rehabilitación y/o mejoramiento de colectores	$\frac{\text{Inversión ejecutada en la rehabilitación y/o mejoramiento de colectores durante el periodo} * 100}{\text{Inversión asignada para la rehabilitación y/o mejoramiento de colectores en el periodo}}$	>90%	semestral	78,00%



Proceso	Clasificación Res/081/2019 Contraloría	Clasificación EPA.ESP	Tipo de Indicador	Nombre del indicador	Indicador Formula	Meta o valor esperado	Periodicidad	% de Cumplimiento Año 2019
			<b>Eficiencia</b>	Seguimiento de usuarios del alcantarillado generadores de Aguas residuales No domesticas ARnD	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de usuarios comerciales, industriales, especiales y oficiales con seguimiento en el periodo})}{(\text{N}^\circ \text{ de usuarios comerciales, industriales, especiales y oficiales por realizar seguimiento en el periodo})} * 100$	< 90	semestral	77%
			<b>Eficiencia</b>	Reducción de Carga contaminante para Solidos Suspendidos Totales SST en la PTAR MARINA	$E = \frac{SO - S}{SO} * 100$	30% en el año	Anual	-1128,00%
			<b>Eficiencia</b>	Reducción de Carga contaminante vertida para demanda bioquímica de oxígeno DBO5 PTAR MARINA	$E = \frac{SO - S}{SO} * 100$	30% en el año	Anual	63,50%
Subgerencia Administrativa Gestor Talento Humano	Administrativo	Proceso soporte	<b>Resultado</b>	Tasa de Accidentalidad	$\frac{\text{No eventos Accidente de Trabajo ocurridos en el mes} * 100}{\text{No total de trabajadores en el mes}}$	menor a 1.9%	Mensual	1,44%
			<b>Resultado</b>	Tasa de Ausentismo General	$\frac{\text{No. De horas perdidas por ausentismo laboral} * 100}{\text{No. Horas Hombre mensual Trabajadas}}$	menor a 9%	Mensual	4,36%
			<b>Resultado</b>	Índice de Ausentismo por accidente de trabajo	$\frac{\text{Nro de días perdidos por AT} * 100}{\text{Nro días hombre mensuales a laborar}}$	menor 0.6%	Mensual	0,04%
			<b>Resultado</b>	Tasa de Letalidad por AT	$\frac{\text{No. Mortales por AT} * 100}{\text{No. Promedio de Trabajadores}}$	0%	Mensual	0,00%
			<b>Eficacia</b>	Planificación organizacional de Formación y Capacitaciones	$\frac{\text{Numero de eventos ejecutados}}{\text{numero de ventas programados}} * 100$	90%	Trimestral	112,25%
			<b>Eficacia</b>	Planificación de Bienestar Social	$\frac{\text{No. Eventos Bienestar Social Ejecutados} * 100}{\text{No. Eventos Bienestar Social Programados}}$	90%	Trimestral	107,75%
			<b>Eficacia</b>	Planificación procesos de certificación en competencias laborales	$\frac{\sum \text{Numero de eventos ejecutados}}{\text{número de ventas programados}} * 100$	80%	Trimestral	81.25%
Dirección de Control de Gestión	Administrativo	Gestión de Evaluación	<b>Eficiencia</b>	Evaluación y Seguimiento	$\frac{\sum \text{Evaluación y seguimiento realizados según cronograma de actividades} * 100}{\text{evaluaciones y seguimientos programados según cronograma de actividades}}$	100%	Mensual	100%

Fuente. Dirección de Planeación Corporativa.

ANEXOS N° 002  
ESTADOS FINANCIEROS A 31 DE DICIEMBRE DE 2019



EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P.  
NIT 890.000.439-9  
BALANCE GENERAL  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2019-2018  
(Cifras en Miles)

Código	ACTIVO	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018	Variación Absoluta	Porcentaje	Código	PASIVO	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018	Variación Absoluta	Porcentaje
	<b>CORRIENTE</b>	<b>48,003,028</b>	<b>38,152,021</b>	<b>9,851,007</b>	<b>25.82%</b>		<b>CORRIENTE</b>	<b>44,878,963</b>	<b>37,743,221</b>	<b>7,135,742</b>	<b>18.91%</b>
11	Efectivo	33,538,972	23,735,775	9,803,197	41.30%	21	Obligaciones Financieras eE Instrum Der	-	-	-	-
12	Inversiones	-	1,000,000	(1,000,000)	-	22	Deuda pública	1,108,200	1,373,571	(265,371)	-19.32%
14	Deudores	10,128,650	9,985,892	142,758	1.43%	23	Operaciones de financiamiento	17,103,881	10,611,071	6,492,810	61.19%
15	Inventarios	4,335,406	3,407,829	927,577	27.22%	24	Cuentas por pagar	2,709,397	2,367,735	341,662	14.43%
19	Otros activos	-	22,525	(22,525)	-100.00%	25	Obligaciones laborales	409,464	77,398	332,066	429.04%
	<b>NO CORRIENTE</b>	<b>210,825,020</b>	<b>202,302,660</b>	<b>8,522,360</b>	<b>4.21%</b>	27	Pasivos estimados	23,548,021	23,313,446	234,575	1.01%
12	Inversiones	6,019,987	6,004,470	15,517	0.26%	29	Otros pasivos	-	-	-	-
14	Deudores	-	-	-	-		<b>NO CORRIENTE</b>	<b>22,151,317</b>	<b>24,671,287</b>	<b>(2,519,970)</b>	<b>-10.21%</b>
16	Propiedades, planta y equipo	145,870,859	137,799,232	8,071,627	5.86%	21	Obligaciones Financieras eE Instrum Der	-	-	-	-
17	Bienes de beneficio y uso público	968,103	968,103	-	0.00%	23	Operaciones de financiamiento	5,413,370	6,513,143	(1,099,773)	-16.89%
19	Otros activos	57,966,071	57,530,855	435,216	0.76%	25	Obligaciones laborales	-	-	-	-
						27	Pasivos estimados	16,737,947	18,158,144	(1,420,197)	-7.82%
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>258,828,048</b>	<b>240,454,681</b>	<b>18,373,367</b>	<b>7.64%</b>		<b>PASIVOS</b>	<b>67,030,280</b>	<b>62,414,508</b>	<b>4,615,772</b>	<b>7.40%</b>
	<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>					3	<b>PATRIMONIO</b>	<b>191,797,768</b>	<b>178,140,173</b>	<b>13,657,595</b>	<b>7.67%</b>
81	Derechos contingentes	21,184,174	23,939,096	(2,754,922)	-11.51%	32	Patrimonio institucional	191,797,768	178,140,173	13,657,595	7.67%
83	Deudoras fiscales	33,581,561	28,308,772	5,272,789	18.63%		<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>				
89	Deudoras por contra (cr)	(54,765,735)	(52,247,868)	(2,517,867)	-4.82%	91	Responsabilidades contingentes	46,366,076	33,733,260	12,632,816	37.45%
						93	Acreedoras de Control	29,814,560	26,340,918	3,473,642	13.19%
						99	Acreedoras por contra (db)	(26,180,636)	(60,074,176)	(33,893,540)	-56.42%
							<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>258,828,048</b>	<b>240,454,681</b>	<b>18,373,367</b>	<b>7.60%</b>

*Maria del Pilar Herrera Pardo*  
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL  
NOMBRE: MARIA DEL PILAR HERRERA PARDO  
C.C 41.956.242  
GERENTE GENERAL

*Jorge Hernán Ríos Giraldo*  
FIRMA DEL CONTADOR  
NOMBRE: JORGE HERNÁN RÍOS GIRALDO  
C.C 7.529.016  
T.P. 19.100 -T  
Profesional Especializado I

*Olga Lucía Fernández Cardenas*  
FIRMA : DIRECTOR DE FINANCIAMIENTO  
NOMBRE: OLGA LUCIA FERNANDEZ CARDENAS  
C.C 41.936.607

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENA E.S.P.  
BALANCE GENERAL  
A 31 de DICIEMBRE DE 2019-2018  
(Cifras en Miles)

Código	ACTIVO	DICIEMBRE		Variación Absoluta	Porcentaje	Código	PASIVO	DICIEMBRE		Variación Absoluta	Porcentaje
		2019	2018					2019	2018		
	<b>CORRIENTE</b>	<b>48,003,028</b>	<b>38,152,621</b>	<b>9,850,407</b>	<b>25.82%</b>		<b>CORRIENTE</b>	<b>44,878,843</b>	<b>37,743,201</b>	<b>7,135,642</b>	<b>18.81%</b>
11	Efectivo	33,658,972	23,735,775	9,923,197	41.30%	21	Obligación Financiera e Instrumentos Derivados	0	0	0	-
1105	Caja	51,813	184,862	(133,049)	-72.05%	2103	Moneda Legal	0	0	0	-
1110	Bancos y corporaciones	33,487,359	23,550,915	9,936,444	42.19%						
12	Inversiones	-	1,800,000	(1,800,000)	-100.00%	23	Operaciones de financiamiento	1,108,200	1,373,571	-265,371	-19.32%
1201	De renta fija	-	1,800,000	(1,800,000)	-100.00%	2314	Financiamiento Interno a Largo Plazo	1,108,200	1,373,571	-265,371	-19.32%
1280	Provisión para Protección de Inversiones	-	-	-	-	2340	Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	0	0	0	-
14	Deudores	10,128,630	9,865,892	142,738	1.43%	24	Cuentas por pagar	17,101,881	16,611,071	4,920,810	61.19%
1408	Servicios Públicos	5,984,503	6,330,221	(345,718)	-5.46%	2401	Adquisición de Bienes y Servicios	99,939	160,709	-60,770	-37.81%
1420	Avances y anticipos entregados	1,237,100	1,157,675	79,425	6.92%	2407	Recursos a favor de Terceros	126,386	0	126,386	-
1422	Artic. o saldos a favor por imp. y cont.	4,378,028	3,909,626	468,402	11.98%	2425	Acreeoras	1,826,616	1,587,286	269,330	17.30%
1470	Otros deudores	1,791,077	1,843,881	(52,804)	-3.41%	2430	Retención en la fuente e impuesto de fuente	565,982	346,720	219,262	83.24%
1480	Provisión para deudores	(3,252,068)	(3,255,111)	3,053	-0.09%	2440	Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	14,484,958	8,360,942	6,124,016	73.25%
15	Inventarios	4,335,466	3,487,829	847,637	27.22%	2445	Impuesto al valor agregado	0	0	0	-
1518	Materiales para la prestación de los servicios	4,335,466	3,487,829	847,637	27.22%	2450	avances y anticipos recibidos	0	185,434	-185,434	-
1525	En Tránsito	-	-	-	-	25	Obligaciones laborales	1,709,397	1,367,735	341,662	14.43%
16	Otros activos	-	22,628	(22,628)	-	2505	Salarios y prestaciones sociales	1,709,397	1,367,735	341,662	14.43%
1905	Bienes y servicios pagados por anticipado	-	22,628	(22,628)	-100.00%	2510	Pensiones y prestaciones económicas por pagar	0	0	0	-
1907	Anticipo o Saldos a Favor por Imp y Contribuc	-	-	-	-	27	Pasivos estimados	406,464	77,398	332,066	429.64%
	<b>NO CORRIENTE</b>	<b>218,825,020</b>	<b>292,492,468</b>	<b>8,422,360</b>	<b>4.16%</b>	2705	Provisión para obligaciones fiscales	0	0	0	-
12	Inversiones	6,019,987	6,094,478	15,117	0.26%	2710	Provisión para Contingencias	406,464	77,398	332,066	429.64%
1207	Inversiones Patrimoniales Método Costo	6,122,370	6,004,470	117,900	1.96%	2715	Provisión para prestaciones sociales	0	0	0	-
1216	Inversiones Patrimoniales método liqui.	1,261,515	1,261,515	-	0.00%	29	Otros Pasivos	23,548,031	23,213,445	234,575	1.01%
1280	Provisión para protección de inversiones	(1,383,888)	(1,261,515)	(102,383)	8.12%	2905	Recursos a favor de terceros	620,358	325,974	294,384	90.31%
14	Deudores	-	-	-	-	2915	Pasivos Diferidos	0	0	0	-
1425	Depósitos entregados	-	-	-	-	2920	Otros Pasivos Diversos	54,544	54,497	47	-0.06%
1470	Otros deudores	-	-	-	-	2990	Pasivos Diferidos	22,871,206	22,902,985	-31,779	-0.28%
1475	Deudas de otros cobros	-	-	-	-		<b>NO CORRIENTE</b>	<b>22,181,317</b>	<b>24,671,287</b>	<b>-2,819,970</b>	<b>-18.21%</b>
1480	Provisión para deudores	-	-	-	-	22	Obligación Financiera e Instrumentos Derivados	0	0	0	-
16	Terrenos	145,870,859	137,796,232	8,074,627	5.86%	2103	Moneda Legal	0	0	0	-
1615	Construcciones en curso	4,730,921	4,643,660	112,261	2.42%	2208		0	0	0	-
1640	Edificaciones	6,189,338	6,322,732	1,366,604	29.52%	23	Operaciones de financiamiento	5,413,378	6,513,143	-1,099,773	-16.89%
1645	Plantas y ductos	14,145,331	13,382,464	182,867	1.16%	2314	Financiamiento Interno de largo Plazo	5,413,378	6,513,143	-1,099,773	-16.89%
1650	Redes, líneas y cables	17,790,026	17,538,171	251,855	1.43%	25	Obligaciones laborales	-	-	-	-
1655	Redes, líneas y cables	158,316,491	152,535,944	6,980,547	4.58%	2505	Salarios y prestaciones sociales	-	-	-	-
1655	Maquinaria y equipo	8,294,602	5,646,404	2,648,198	46.90%	27	Pasivos estimados	16,737,947	16,156,144	(1,420,197)	-7.82%
1655	Muebles, enseres y equipos de oficina	1,150,639	1,138,814	19,825	1.79%	2720	Pensiones de jubilación	16,737,947	16,156,144	(1,420,197)	-7.82%
1670	Equipos de comunicación y computación	3,023,523	2,709,006	314,517	11.61%	2721	Provisión para bonos pensionales	-	-	-	-
1675	Equipo de transporte, tracción y elevac.	7,027,295	4,368,687	2,628,608	59.76%		<b>PASIVO</b>	<b>67,030,280</b>	<b>62,414,608</b>	<b>4,615,672</b>	<b>7.46%</b>
1681	Derechos sobre Bienes Adq Arrend (Leasing)	-	66,548	(66,548)	-100.00%	32	Patrimonio institucional	181,787,768	176,140,173	13,687,595	7.67%
1685	Depreciación acumulada	(77,705,971)	(70,862,874)	(5,843,097)	9.66%	3208	Capital fiscal	105,714,453	100,961,656	5,052,797	5.02%
1685	Provisiones	(116,244)	(116,244)	-	0.00%	3225	Utilidad o pérdida de ejerc anteriores	-	-	-	0.00%
17	Bienes de beneficio y uso público	968,103	968,103	-	0.00%	3250	Resultados del ejercicio	12,112,790	4,672,422	7,440,334	159.24%
1710	Bienes de uso público	968,103	968,103	-	0.00%	3255	Superavit por donación	5,055,785	5,055,785	-	0.00%
1735	Licencias	-	-	-	-	3260	Superavit por valorización	56,457,842	55,967,859	456,783	0.82%
19	Otros activos	57,946,671	67,638,856	335,216	0.58%	3245	Revalorización del patrimonio	11,752,451	11,752,451	-	0.00%
1901	Reserva Financiera Actuarial	-	-	-	-	3255	Patrimonio institucional incorporado	-	-	-	-
1910	Cargas Diferidas	-	-	-	-	3260	Generación o Pérdida por planes beneficios a Emplead	704,681	-	704,681	-
1920	Bienes entregados a terceros	147,328	152,328	(5,000)	-3.28%		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>258,828,248</b>	<b>240,554,681</b>	<b>18,273,567</b>	<b>7.66%</b>
1925	Bienes entregados a terceros	(84,955)	(85,242)	(19,713)	30.22%		<b>Cuentas de Orden Acreedoras</b>	<b>46,995,078</b>	<b>33,793,290</b>	<b>12,632,816</b>	<b>37.40%</b>
1941	Bienes adquiridos en leasing financiero	463,774	429,803	33,971	7.87%	91	Responsabilidades contingentes	29,614,560	26,340,916	3,473,642	13.19%
1942	Depreciación de bienes leasing	(195,404)	(19,102)	(137,301)	-	93	Acreeoras de Control	(76,180,538)	(60,074,178)	(16,106,458)	26.81%
1942	Depreciación de bienes leasing	(195,404)	(19,102)	(137,301)	-	99	Acreeoras por contra (sr)	-	-	-	-
1970	Intangibles	1,672,619	1,566,743	102,876	6.55%						
1975	Amortización acumulada de intangibles	(416,033)	(434,533)	18,500	-4.26%						
1999	Valorizaciones	56,339,742	55,957,808	341,883	0.61%						
	<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>258,828,048</b>	<b>240,554,681</b>	<b>18,273,367</b>	<b>7.60%</b>						
	<b>Cuentas de Orden Deudoras</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>						
81	Derechos contingentes	21,184,174	23,939,096	(2,754,922)	-11.51%						
83	Deudoras de Control	33,581,561	28,308,772	5,272,789	18.63%						
89	Deudoras por contra (sr)	(4,765,735)	(52,247,908)	(2,517,987)	4.82%						

FIRMA: REPRESENTANTE LEGAL  
NOMBRE: MARIA DEL PILAR HERRERA PARDO  
C.C. 41.956.242  
GERENTE GENERAL

FIRMA: DIRECTOR DE FISCALIA GENERAL  
NOMBRE: OLGA LUCIA FERNANDEZ CARDENAS  
C.C. 41.936.697

FIRMA: CONTADOR  
NOMBRE: JORGE HERMAN RIOS GIBALDO  
C.C. 7.629.618  
T.P. 19.100 - 1  
Profesional Especializado



la empresa de todos  
www.epaa.gov.co

Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780

EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P.  
ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE. DE 2019-2018  
(Cifras en Miles)

Código	Cuentas	Nota	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018	Variación Absoluta	Porcentaje
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>68,133,611</b>	<b>60,254,913</b>	7,878,698	13.08%
43	Venta de servicios		68,133,611	60,254,913	7,878,698	13.08%
	<b>COSTO DE VENTAS</b>		<b>39,858,657</b>	<b>42,880,936</b>	(3,022,279)	-7.05%
63	Costo de ventas de bienes y servicios		39,858,657	42,880,936	(3,022,279)	-7.05%
	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>		<b>17,177,694</b>	<b>14,515,985</b>	2,661,709	18.34%
51	De administración		12,313,446	14,248,477	(1,935,031)	-13.58%
53	Provisiones, agotamiento, amortización		4,864,248	267,508	4,596,740	1718.36%
	<b>EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIONAL</b>		<b>11,097,260</b>	<b>2,857,992</b>	8,239,268	288.29%
	<b>OTROS INGRESOS</b>		<b>3,905,428</b>	<b>3,121,719</b>	783,709	25.11%
48	Otros ingresos		3,905,428	3,121,719	783,709	25.11%
	<b>OTROS GASTOS</b>		<b>730,785</b>	<b>1,307,289</b>	(576,504)	-44.10%
58	Otros gastos		730,785	1,307,289	(576,504)	-44.10%
	<b>EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO</b>		<b>14,271,903</b>	<b>4,672,422</b>	9,599,481	205.45%

*Maria del Pilar Herrera Pardo*  
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL  
NOMBRE: MARIA DEL PILAR HERRERA PARDO  
C.C 41.956.242  
GERENTE GENERAL

*Olga Lucia Fernandez Cardenas*  
FIRMA: DIRECTOR DE FINANCIAMIENTO  
NOMBRE: OLGA LUCIA FERNADEZ CARDENAS  
C.C 41.936.607

*Jorge Hernan Rios Giraldo*  
FIRMA DEL CONTADOR  
NOMBRE: JORGE HERNAN RIOS GIRALDO  
C.C 7.529.016  
T.P. 19.100 -T  
Profesional Especializado I

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.  
ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019-2018  
(Cifras en miles de pesos)

Código	Concepto	Notas	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018	Variación Absoluta	Porcentaje
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>74,367,621</b>	<b>60,254,913</b>	<b>14,112,708</b>	<b>23.42%</b>
43	Venta de Servicios		74,367,621	60,254,913	14,112,708	23.42%
4321	Servicios de acueducto		27,834,575	20,775,684	7,058,891	33.98%
4322	Servicio de alcantarillado		21,599,667	15,525,621	6,074,046	39.12%
4323	Servicio de Aseo		25,915,528	24,909,667	1,005,861	4.04%
4390	Otros Servicios		-	-	-	-
4395	Devoluciones, rebajas y descuentos en venta de servicios (db)		(982,149)	(956,059)	26,090	2.73%
6	<b>COSTO DE VENTAS</b>		<b>45,413,739</b>	<b>42,880,936</b>	<b>2,532,803</b>	<b>5.91%</b>
63	Costo de ventas de bienes y servicios		45,413,739	42,880,936	2,532,803	5.91%
6360	Servicios de acueducto		15,554,697	13,882,632	1,671,965	12.04%
6360	Servicios de alcantarillado		12,878,218	11,491,894	1,386,324	12.06%
6360	Servicio Aseo		16,980,924	17,451,589	470,665	-2.70%
6390	Otros Servicios		-	54,821	54,821	-100.00%
	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>		<b>20,186,766</b>	<b>14,515,966</b>	<b>5,670,791</b>	<b>39.07%</b>
51	<b>De administración</b>		<b>13,415,196</b>	<b>14,248,477</b>	<b>833,281</b>	<b>-5.85%</b>
5101	Sueldos y Salarios		5,951,325	5,369,148	582,177	10.84%
5102	Contribuciones Imputadas		4,398,609	5,943,296	1,544,687	-25.99%
5103	Contribuciones Efectivas		689,942	580,235	109,707	18.91%
5104	Aportes sobre la Nómina		20,894	15,140	5,754	38.01%
5111	Generales		1,591,848	1,390,393	201,455	14.49%
5120	Impuestos Contribuciones y Tasas		762,578	950,265	187,687	-19.75%
53	<b>Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortización</b>		<b>6,771,570</b>	<b>267,508</b>	<b>6,504,062</b>	<b>2431.35%</b>
5302	Provisión para Protección de Inversiones		102,383	-	102,383	0.00%
5304	Provisión Para Deudores		-	-	-	-
5313	Provisión Para Obligaciones Fiscales		6,011,286	-	6,011,286	-
5314	Provisión para Contingencias		417,116	-	417,116	-
5330	Depreciación de Propiedades Planta y Equipo		240,785	267,508	26,723	-9.99%
5331	Depreciación de Bienes adquiridos en Leasing Financiero		-	-	-	-
5344	Amortización Bienes entregados a terceros		-	-	-	0.00%
5345	Amortización Acumulada de Intangibles		-	-	-	-
	<b>EXCEDENTE (DÉFICIT) OPERACIONAL</b>		<b>8,767,116</b>	<b>2,857,992</b>	<b>5,909,124</b>	<b>206.76%</b>
48	<b>OTROS INGRESOS</b>		<b>4,261,270</b>	<b>3,121,719</b>	<b>1,139,551</b>	<b>36.50%</b>
4805	Financieros		2,937,964	1,899,914	1,038,050	54.64%
4808	Otros Ingresos Ordinarios		197,084	195,219	1,865	-
4810	Extraordinarios		966,038	984,676	18,638	-1.89%
4815	Ajuste de ejercicios anteriores		160,184	41,910	118,274	-
58	<b>OTROS GASTOS</b>		<b>915,630</b>	<b>1,307,289</b>	<b>391,659</b>	<b>-29.96%</b>
5801	Intereses		694,764	544,021	150,743	27.71%
5805	Financieros		87,962	75,634	12,328	16.30%
5808	Otros Gastos Ordinarios		24,690	22,922	1,738	7.58%
5809	Perdida venta Inversiones		-	-	-	-
5810	Extraordinarios		50,020	50,023	3	-0.01%
5815	Ajustes de ejercicios anteriores		58,224	614,689	556,465	0.00%
	<b>EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO</b>		<b>12,112,756</b>	<b>4,672,422</b>	<b>7,440,334</b>	<b>159.24%</b>

Firma del Representante Legal  
NOMBRE: MARIA DEL PILAR HERRERA PARDO  
C.C 41.956.242  
GERENTE GENERAL

Firma del Contador  
NOMBRE: JORGE HERNAN RIOS GIRALDO  
C.C 7.529.014  
T.P. 19.100 -T

Firma del Director de Finanzamiento  
NOMBRE: OLGA LUCIA FERNANDEZ CARDENAS  
C.C 41.936.607



EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P.  
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019- 2018  
(Cifras en Miles )  
(Presentacion por cuentas)



Saldo del Patrimonio a 31 de Diciembre de 2018  
Variaciones Patrimoniales Durante 2019  
Saldo del Patrimonio a 31 de Diciembre de 2019

Valores  
178,140,173  
13,359,837  
191,500,010

Código DETALLE DE LAS VARIACIONES PATRIMONIALES	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018	Variaciones	
<b>INCREMENTOS</b>				<u>13,359,837</u>
3208 Capital Fiscal	105,714,453	100,661,656	5,052,797	
3230 Resultados del ejercicio	12,112,756	4,672,422	7,440,334	
3235 Superávit por donación	-	-	-	
3240 Superávit por valorización	56,159,884	55,997,859	162,025	
3245 Revalorización del patrimonio	-	-	-	
3255 Patrimonio Institucional incorporado	-	-	-	
3280 Ganancia o Perdida en Planes de Beneficios a empleados	704,681	-	704,681	
<b>DISMINUCIONES</b>				<u>-</u>
3208 Capital Fiscal	-	-	-	
3225 Utilidad o pérdida de ejercicios anteriores	-	-	-	
3230 resultados del ejercicio	-	-	-	
3240 Superávit por valorización	-	-	-	
3245 Revalorización del patrimonio	-	-	-	
3255 Patrimonio Institucional incorporado	-	-	-	
3265 Recursos de Cofinanciación	-	-	-	
<b>PARTIDAS SIN VARIACION</b>				
3235 Superávit por donación	5,055,785	5,055,785	-	
3245 Revalorización del patrimonio	11,752,451	11,752,451	-	

*Maria del Pilar Herrera Pardo*  
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRE: MARIA DEL PILAR HERRERA PARDO  
C.C 41.956.242  
GERENTE GENERAL

*Olga Lucia Fernandez Cardenas*

FIRMA DIRECTOR DE FINANCIAMIENTO  
NOMBRE: OLGA LUCIA FERNANDEZ CARDENAS  
C.C 41.936.607

*Jorge Hernan Rios Giraldo*  
FIRMA DEL CONTADOR

NOMBRE: JORGE HERNAN RIOS GIRALDO  
C.C 7.529.016  
T.P. 19.100 -T  
Profesional Especializado I



la empresa de todos

www.epa.gov.co

Centro Administrativo Municipal - CAM - PBX: 7411780