

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión: 06	

812.25.01.0041.22

TITULO:	INDICADORES VIGENCIA 2021	
FECHA:	29 de enero de 2022	
ELABORÓ:	ADRIANA LUCIA CHAPARRO ARAGÓN // Profesional Contratado	
VoBo:	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad Planeación	
OBJETO:	INFORMAR EL AVANCE PRESENTADO RESPECTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2021.	
	DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
	JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA Gerente	
	MARIA FERNANDA GONZALEZ LÓPEZ Directora Administrativa y Financiera	
	SEBASTIAN HERNÁNDEZ RIVEROS Director Comercial	
	YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica	
	NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ Directora de Aseo	

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión: 06	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
INDICADORES COMERCIALES CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2021.....	4
INDICADORES DIRECCIÓN TÉCNICA CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2021	12
INDICADORES DE LA DIRECCIÓN DE ASEO DE CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2021	21
INDICADORES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2021:	23
RECOMENDACIONES	35
OBSERVACIONES.....	36

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión: 06	

INTRODUCCIÓN

Todas las entidades del Estado, en el transcurso del desarrollo de su gestión administrativa, financiera, operativa y comercial deben otorgar prelación a las condiciones del saber y el hacer, ejercer esfuerzos permanentes para sacar adelante proyectos de calidad y de mejoramiento continuo e impulsar resultados medidos a través de índices de eficiencia, eficacia, y efectividad.

La Ley 689 de 2001 y la resolución 12 de 1995, establece que el art. 52 de la Ley 142 de 1994 establece el control de gestión y resultados como un proceso, que dentro de las directrices de planeación estratégica, busca que las metas sean congruentes con las previsiones, para ello; delega en las comisiones de regulación la definición de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras. Así mismo, enuncia que establecerán las metodologías para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Teniendo en cuenta los indicadores establecidos por la resolución de la CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, donde se establecen indicadores administrativos, financieros, Comerciales y técnicos para una evaluación de la prestación del servicio, también guiándonos por los indicadores establecidos en el Plan de Gestión y Resultados 2020 – 2023 y los indicadores establecidos en el Acuerdo de Gestión firmado con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día 8 de octubre de 2018.

El análisis de los indicadores de Gestión, se formula para apoyar la efectiva implementación del modelo integrado de planeación y gestión –MIPG, y se enmarca en una de las dimensiones del modelo: “Evaluación de Resultados” con enfoque a la evaluación de indicadores y metas de establecidas en la entidad. Permitiendo el análisis y desempeño de los objetivos planteados en busca de eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación del servicio.

En el presente informe se presenta el comportamiento consolidado del cuarto trimestre de la vigencia 2021, siendo ésta una herramienta para iniciar la toma de decisiones por parte de los jefes de área y directores.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión: 06

INDICADORES COMERCIALES CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2021

La dirección Comercial cuenta con la medición en la eficiencia, eficacia y efectividad de la cobertura de los tres servicios, Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Para ello, podemos partir de datos reales para medir las debilidades y fortalezas en situaciones puntuales del desarrollo de la prestación del servicio, verificando la eficiencia del recaudo y el manejo de cartera de la entidad, realizando un análisis, proponiendo acciones de mejora trimestral de cada uno de los indicadores presentados a continuación:

INDICADOR	META	RESULTADO	SUSCRIPTORES PROYECTADOS	SUSCRIPTORES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
COBERTURA ACUEDUCTO	100%	102,37%	40.630	41.593	CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores en función del número de domicilios proyección DANE) del servicio público domiciliario de acueducto en el perímetro urbano de Yopal.	<p>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</p> <p>■ 1-Trim (2021) ■ 2-Trim (2021) ■ 3-Trim (2021) ■ 4-Trim (2021)</p>
COBERTURA ALCANTARILLADO	100%	102,89%	40.686	41.863	CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores en función número de domicilios proyección DANE) del servicio público domiciliario de alcantarillado en el perímetro urbano de Yopal.	
COBERTURA ASEO SUSCRIPTORES	≥96%	102,34%	31.540	32.278	CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores proyectados) sobre número de suscriptores del servicio público domiciliario de aseo en el perímetro urbano de Yopal operado por la EAAAY.	



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 05

Se evidencia que durante el cuarto trimestre la cobertura de los tres servicios ha sido positiva, ya que cumple con la meta que se ha propuesto manteniendo un buen comportamiento desde los trimestres anteriores. De acuerdo al aumento de los suscriptores mensualmente, se recomienda la contratación de personal de terreno ya que no se está alcanzando a cubrir dentro de la semana con el personal que se tiene actualmente, lo que implica programar actividades los días sábado y por ende pago de horas extra.

COBERTURA MEDICIÓN																
META	RESULTADO	SUSCRIPTORES	MEDIDORES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
≥99%	99,76%	41.593	41.492	CUMPLE	Refleja el grado de cobertura de medidores operando en el área atendida por la entidad.	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Cobertura (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim (2021)</td> <td>99,9%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>99,87%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>99,52%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>99,76%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Cobertura (%)	1-Trim (2021)	99,9%	2-Trim	99,87%	3-Trim	99,52%	4-Trim	99,76%
Trimestre	Cobertura (%)															
1-Trim (2021)	99,9%															
2-Trim	99,87%															
3-Trim	99,52%															
4-Trim	99,76%															
<p>El índice de cobertura de medición durante la vigencia del año 2021 para el cuarto trimestre dio cumplimiento sobre la meta trazada con un 99,76% demostrando la efectividad de la micro medición, puesto que se han venido cambiando equipos de medición que están frenados, y que han presentado problemas para el aforo de las lecturas, Para continuar mejorando este índice es necesario realizar seguimiento a las notificaciones de las reposiciones, para no repetir los procesos al siguiente periodo de facturación, vincular personal de campo con la experiencia que permita aumentar el número de micromedidores instalados.</p>																



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 05

SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS ATENDIDOS RECEPCIÓN Y QUEJAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS

META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRIPTORES FACTURADOS	PROMEDIO MENSUAL SUSCRIPTORES ATENDIDOS	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
≤15%	2,10%	40.721	857	CUMPLE	Muestra el porcentaje de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	<p>2,50% 2,00% 1,50% 1,00% 0,50% 0,00%</p> <p>1-Trim 2-Trim 3-Trim 4-Trim (2021)</p>

Se evidencia que durante el cuarto trimestre en comparación a los anteriores, hubo un aumento en la totalidad de los resultados durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 así: 2.1%, 2.5% y 2.7%, valor porcentual que representa los suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto.

El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a **los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano**, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por **inconformidad en lo facturado** en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmueble. Y en tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por los **cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones**. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas límites de pago y suspensión. Por lo que, se recomienda revisar el proceso que se tiene en el envío del archivo de facturación por parte de la Empresa Privada, para disminuir el número de suscriptores que se quedan sin aplicar los pagos y resaltar en la factura los campos correspondientes a los cobros realizados por concepto de suspensión, reconexión, corte y reinstalación, así como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICE DE CONSUMOS PROMEDIO

META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRIPTORES FACTURADOS	PROMEDIO SUSCRIPTORES FACTURADOS CON PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
≤6%	3,87%	40721	1.575	CUMPLE	Muestra el porcentaje de consumos facturados por promedio en relación al número total de suscriptores que tiene la Empresa.	<p>1-Trim 2-Trim 3-Trim 4-Trim (2021)</p>

El índice de consumo promedio facturado en relación al número de suscriptores cumple con la meta fijada para la vigencia del año 2021, sin embargo los resultados obtenidos para el cuarto trimestre del 2021 reflejan un aumento en comparación con los trimestres anteriores. Por lo que, es necesario que la empresa retome los proyectos que anteriormente se venían trabajando en torno a la micromedición efectiva, teniendo en cuenta que hay bastantes medidores frenados y dañados que ameritan cambio por lo cual se debe cobrar un consumo promedio por estrato o por consumo histórico.

INDICE DE ERRORES EN TOMA DE LECTURAS

META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE LECTURAS AFORADAS	PROMEDIO MENSUAL DE ERRORES DE LECTURA	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
≤3%	0,18%	42.485	78	CUMPLE	Muestra el porcentaje de errores en toma de lecturas en relación al total de las lecturas realizadas.	<p>1-Trim 2-Trim 3-Trim 4-Trim (2021)</p>

Para el corte del cuarto trimestre del año 2021 se realizaron 43.915 aforos y se detectaron 53 errores en la toma de lectura, lo que indica una disminución del 0.1% en comparación al trimestre anterior; se toma en cuenta la cantidad de medidores en mal estado que se encuentran instalados como medidores dañados y nubados, también el desgaste físico de los aforadores ya que el trabajo cada mes aumenta por el número de matrículas nuevas que ingresan.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

Es necesario que la empresa dentro de la vinculación de personal realice el análisis de hojas de vida, toda vez que no esta tomando en cuenta los perfiles para los cargos, ya que para esta labor es fundamental que el trabajador tenga un buen estado físico, tener experiencia en nomenclatura urbana, y sobre todo que tenga disposición para aprender y acatar la directrices.

Por otra parte, es necesario que la EAAAY inicie la instalación de los medidores en la pared para matrículas nuevas y antiguas, esto ayudaría a que los medidores no se empañen ni se dañen con facilidad, de igual forma sería beneficiosa para que los aforadores no se desgasten tanto ya que no tendrían que arrodillarse. Y muy importante los cambio de medidores que presenten anomalía como (medidores nuvados, medidores dañados).

INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA REDES

META	RESULTADO	AGUA SUMINISTRADA 2021	AGUA FACTURADA 2021	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
≤33%	46,47%	13.343.325	7.142.816	NO CUMPLE	Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>47,30%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>46,70%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>49,74%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>43,58%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	47,30%	2-Trim	46,70%	3-Trim	49,74%	4-Trim	43,58%
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	47,30%															
2-Trim	46,70%															
3-Trim	49,74%															
4-Trim	43,58%															

El índice de agua no contabilizada para este cuarto trimestre de la vigencia 2021 aumentó, provocando el no cumplimiento de la meta propuesta y preocupando tal resultado debido a que para este trimestre se refleja un aumento de 46,47% de pérdida de agua. Por lo que, sería necesario que la administración actual en cabeza de la gerencia y directivos, realicen un plan de acción efectivo para la reducción de pérdidas y se identifique realmente donde se está perdiendo el líquido, ya que no es posible que los usuarios consuman menos agua y la empresa aumente el suministro.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICE DE PRODUCTIVIDAD EN LA VINCULACIÓN PARA EL SERVICIO DE ASEO DE LA EAAAY

META	RESULTADO	SOLICITUDES DE VINCULACIÓN 2021	VINCULACIONES 2021	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
≥20%	14,89%	1.404	209	NO CUMPLE	Muestra la efectividad en la gestión para el proceso comercial de vinculación al servicio de aseo de la EAAAY	<p>15% 10% 5% 0% 0%</p> <p>1-Trim 2-Trim 3-Trim 4-Trim (2021)</p>

El índice de productividad respecto a la vinculación para servicio de Aseo de la EAAAY no cumplió con la meta propuesta para la vigencia 2021. Durante el cuarto trimestre de 2021 se radicaron un total de 265 solicitudes de desvinculación del servicio del aseo de las cuales fueron accedidas 12, al corte del trimestre aún hay pendientes algunas respuestas. Por lo anterior se recomienda continuar con el acompañamiento a los usuarios para cumplir con los requisitos para que sea efectiva la desvinculación, y también solicitar apoyo jurídico frente a las demoras en las respuestas a las solicitudes radicadas, que no son resueltas en los tiempo establecidos por el otro operador.

EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE

SERVICIO	META	RESULTADO	VALOR RECAUDADO 2021	VALOR FACTURADO 2021	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
ACUEDUCTO	≥75%	77%	12.858.263.796	16.734.890.604	CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	<p>80% 79% 78% 77% 76% 75%</p> <p>1-Trim 2-Trim 3-Trim 4-Trim</p>
ALCANTARILLADO	≥75%	80%	5.306365.699	6.668.281.352	CUMPLE		
ASEO	≥75%	82%	8.710.191.185	10.614.730.768	CUMPLE		
GENERAL	≥75%	79%	26.874.820.680	34.017.902.724	CUMPLE		

Se continuó cumpliendo con el índice de eficiencia del recaudo corriente durante el cuarto trimestre del año 2021. Evidenciándose un aumento del 1% al relacionarlo con el trimestre anterior, demostrándose una eficiencia del 56% y un pendiente por recaudar del 44% que pasa como cartera con 30 días



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE

de vencimiento para el mes de enero de 2022. Cabe mencionar que se notificó el contenido de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, y se comenzó a realizar cortes y suspensiones a partir del 13 de diciembre de 2021.

Se recomienda la aplicación del Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. Continuar enviando los avisos de invitación a pago de la factura, expedir abonos significativos sobre el valor de la deuda, dar financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. También, la identificación de fraudes e ilegales, realizar revisión a los predios cortados y suspendidos y enviar notificaciones de la fecha de cortes y suspensiones a usuarios con morosidad mayor a un mes.

EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA

INDICADOR	META	RESULTADO	VALOR RECAUDADO 2021	VALOR FACTURADO 2021	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
ACUEDUCTO	≥25%	18%	2.609.952.970	14.511.306.614	NO CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ALCANTARILLADO	≥25%	21%	1.108.918.301	5.382.843.039	NO CUMPLE		
ASEO	≥25%	19%	1.569.912.593	8.267.188.495	NO CUMPLE		
GENERAL	≥25%	19%	5.288.783.864	28.161.338.148	NO CUMPLE		

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2021 el indicador de eficiencia de recaudo de cartera no logró cumplir con la meta propuesta, a pesar de evidenciarse un aumento del 1% al relacionarlo con el trimestre anterior, demostrándose una eficiencia del 56% y un pendiente por recaudar del 44% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de enero de 2022. Cabe mencionar que se notificó el contenido de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, y se comenzó a realizar cortes y suspensiones a partir del 13 de diciembre de 2021.

Se recomienda la aplicación del Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. Continuar enviando los avisos de invitación a pago de la factura, expedir abonos significativos sobre el valor de la deuda, dar financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. También, la identificación de fraudes e ilegales, realizar revisión a los predios cortados y suspendidos y enviar notificaciones de la fecha de cortes y suspensiones a usuarios con morosidad mayor a un mes.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

EFICIENCIA DEL RECAUDO TOTAL

INDICADOR	META	RESULTADO	VALOR RECAUDADO 2021	VALOR FACTURADO 2021	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
ACUEDUCTO	≥60%	49,50%	15.468.216.766	31.246.197.218	NO CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ALCANTARILLADO	≥60%	53,23%	6.415.284.000	12.051.124.391	NO CUMPLE		
ASEO	≥60%	54,44%	10.280.103.778	18.881.919.263	NO CUMPLE		
GENERAL	≥60%	51,73%	32.163.604.544	62.179.240.872	NO CUMPLE		

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2021 el indicador de eficiencia de recaudo total no logró cumplir con la meta propuesta, a pesar de evidenciarse un aumento del 1% al relacionarlo con el trimestre anterior, demostrándose una eficiencia del 56% y un pendiente por recaudar del 44% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de enero de 2022. Cabe mencionar que se notificó el contenido de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, y se comenzó a realizar cortes y suspensiones a partir del 13 de diciembre de 2021.

Se recomienda la aplicación del Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. Continuar enviando los avisos de invitación a pago de la factura, expedir abonos significativos sobre el valor de la deuda, dar financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. También, la identificación de fraudes e ilegales, realizar revisión a los predios cortados y suspendidos y enviar notificaciones de la fecha de cortes y suspensiones a usuarios con morosidad mayor a un mes.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICADORES DIRECCIÓN TÉCNICA CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2021

En el área técnica los indicadores analizados están enfocados en la continuidad y calidad del agua, el cumplimiento de cada uno de los procedimientos realizados en función de la prestación del servicio. A continuación, se presenta el cumplimiento de la meta de los indicadores del cuarto trimestre 2021:

CONTINUIDAD ACUEDUCTO														
META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
≥98%	98,89%	CUMPLE	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se presta el servicio de acueducto en todos los barrios de Yopal, un valor cercano al 100% indica mayor prestación del servicio por red, si la cantidad de barrios afectada es menor, aumenta la continuidad del servicio acueducto es decir inversamente proporcional la cantidad de barrios afectados a la continuidad del servicio de acueducto	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>99,31%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>99,25%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>98,44%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	99,31%	2-Trim	99%	3-Trim	99,25%	4-Trim	98,44%
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	99,31%													
2-Trim	99%													
3-Trim	99,25%													
4-Trim	98,44%													
<p>En cuarto trimestre el indicador de continuidad de acueducto presentó un leve descenso frente a los trimestres anteriores, sin embargo su promedio trimestral se mantiene por encima del 98% con lo cual se da cumplimiento a la meta trazada para la vigencia 2021. Se recomienda mejorar las redes de distribución, de igual forma contemplar una mejor propuesta de plan verano, también es importante seguir adelantando labores correspondientes para conectar la planta definitiva y lograr ampliar la oferta del servicio.</p>														

CALIDAD DE AGUA														
META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
≤5	1,43	CUMPLE	El IRCA es el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua, el cual indica que, para un agua potable, apta para consumo humano este indicador debe estar por debajo del 5%, por tanto, el agua suministrada a la población con un indicador menor a este porcentaje CUMPLE con las características físico-químicas y bacteriológicas requeridas por la resolución 2115 de 2007 expedida por el entonces Ministerio de la Protección Social, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0,59</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>1,55</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>1,73</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>2,16</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	0,59	2-Trim	1,55	3-Trim	1,73	4-Trim	2,16
Trimestre	Valor													
1-Trim	0,59													
2-Trim	1,55													
3-Trim	1,73													
4-Trim	2,16													

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO


Código: 51.29.06.27

Versión 06

CALIDAD DE AGUA

El índice de riesgo de calidad de agua durante el cuarto trimestre demostro que el agua potable es apta para el consumo humano ya que cumplió con la meta propuesta para el año 2021, pues su resultado fue del 2,16% y el promedio ponderado de 1,43%, encontrandose por debajo del 5% de acuerdo como lo establece este inidecador, cumpliendo con las características físico-químicas y bacteriológicas requeridas por la resolución 2115 de 2007. Así mismo, las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0.52% Sin riesgo. Es importante que se continúe trabajando en los controles de calidad del agua a los diferentes sistemas de tratamiento para garantizar en todo momento el cumplimiento de la normatividad y en el aseguramiento de la calidad de los análisis realizados.

CONCENTRACIÓN DBO5 (mg/L O2)

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
≤90	121,43	NO CUMPLE	Mide la capacidad del sistema de tratamiento de Aguas residuales del Municipio de Yopal (PTAR) para eliminar la materia orgánica (DBO5) presente en las aguas residuales que se disponen, disminuyendo el porcentaje de afectación a la calidad del agua de la fuente receptora. Indicando que, a mayor porcentaje de remoción, menor contaminación en el ambiente generada por este parámetro.	 <table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Concentración (mg/L O2)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>123</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>121</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>120</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Concentración (mg/L O2)	1-Trim	123	2-Trim	121	3-Trim	0	4-Trim	120
Trimestre	Concentración (mg/L O2)													
1-Trim	123													
2-Trim	121													
3-Trim	0													
4-Trim	120													

Para el cuarto trimestre no se cumplio con la meta establecida, este incremento de DBO es debido a la casi nula trazabilidad y a que no se ejecutaron proyectos de mantenimiento y optimización operativa de los procesos unitarios.

Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento, contrarrestar el incremento de este parámetro mediante la aplicación de insumos biológicos en filtros percoladores y realizar el mantenimiento (retiro parcial de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se esta haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes. Realizar monitoreo en el efluente de los filtros percoladores con mayor periodicidad, para establecer la construcción de una línea de flujo desde este proceso a la tubería de descarga al Caño Usivar, debido a que se ha evidenciado que la calidad del efluente de los filtros desmejora al ingresar a las lagunas facultativas, debido a la colmatación que presenta este proceso.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión D6

CONCENTRACIÓN SST (mg/L O₂)

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
≤90	39,07	CUMPLE	Mide la cantidad de este parámetro en miligramos presentes en un litro de agua residual tratada por la PTAR Yopal. Permite determinar si la calidad del efluente cumple con la normatividad vigente (Resolución 0631 de 2015).	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Promedio (mg/L O₂)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>44</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Promedio (mg/L O ₂)	1-Trim	48	2-Trim	34	3-Trim	0	4-Trim	44
Trimestre	Promedio (mg/L O ₂)													
1-Trim	48													
2-Trim	34													
3-Trim	0													
4-Trim	44													

Para este cuarto trimestre el indicador de concentración de SST (mg/L O₂) cumple con la meta establecida para la vigencia 2021. Sin embargo continúa la deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestreo de calidad por parte del laboratorio de procesos de la EAAAY y de Laboratorio externo, esto se debe a problemas en la contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados y el Laboratorio de Procesos presenta inconvenientes en personal operativo, transporte y calibración de equipos de análisis de muestras. No se está llevando una trazabilidad en el proceso de tratamiento de aguas residuales y esto no permite evaluar la eficiencia de los procesos unitarios de la PTAR con juicio y veracidad. Sin embargo, este parámetro cumple con los límites permisibles por la normatividad de vertimientos.

Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se está haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

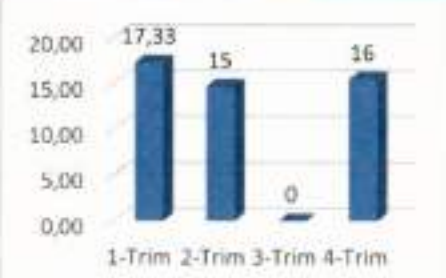
Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

CONCENTRACIÓN G&A (mg/L O₂)

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
≤20	16,07	CUMPLE	Mide la capacidad del sistema de tratamiento de Aguas residuales del Municipio de Yopal (PTAR) para eliminar las Grasas y Aceites (G&A) presente en las aguas residuales que se disponen, disminuyendo el porcentaje de afectación a la calidad del agua de la fuente receptora. Indicando que, a mayor porcentaje de remoción, menor contaminación en el ambiente generada por este parámetro.	 <table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Concentración (mg/L O₂)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>17,33</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>16</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Concentración (mg/L O ₂)	1-Trim	17,33	2-Trim	15	3-Trim	0	4-Trim	16
Trimestre	Concentración (mg/L O ₂)													
1-Trim	17,33													
2-Trim	15													
3-Trim	0													
4-Trim	16													

Los resultados del indicador de Concentración G&A (mg/LO₂) cumplió con la meta establecida para la vigencia 2021. Sin embargo continua la deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestreo de calidad por parte del laboratorio de procesos de la EAAAY y de Laboratorio externo, esto se debe a problemas en la contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados y el Laboratorio de Procesos presenta inconvenientes en personal operativo, transporte y calibración de equipos de análisis de muestras. La frecuencia de monitoreo mensual es mínima, sin embargo, los resultados cumplen satisfactoriamente con los límites máximos permisibles establecidos por la norma de vertimientos (Resolución 0631 de 2015). No se está llevando una trazabilidad en el proceso de tratamiento de aguas residuales y esto no permite evaluar la eficiencia de los procesos unitarios de la PTAR con juicio y veracidad. Sin embargo, según los reportes existentes, este parámetro generalmente se mantiene dentro de los límites permisibles por la normatividad de vertimientos.

Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se esta haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión: 06

CONTROL DEL CAUDAL

META	RESULTADO	CAUDAL RECIBIDO	CAUDAL TRATADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
>90%	85,2%	3.530	3.007	NO CUMPLE	Mide la capacidad del sistema en tratar el caudal de agua residual que ingresa a la PTAR Yopal mediante las redes de alcantarillado del Municipio de Yopal.	 <p>87% 86% 85% 84% 83%</p> <p>1-Trim 2-Trim 3-Trim 4-Trim</p>

Para el cuarto trimestre el indicador de Control del Caudal no cumplió con la meta trazada para la vigencia 2021 a pesar de mostrar un leve incremento trimestre tras trimestre y de haber realizado ajustes en la canaleta Parshall de entrada para calibrar caudales estrictamente de agua residual y no permitir la entrada de aguas lluvias al sistema procurando mantener las condiciones fisicoquímicas para la flora microbiana responsable de la degradación de la materia orgánica. Esta estrategia dio excelentes resultados de optimización del proceso. Es recomendable realizar de manera periódica remoción de las arenas del desarenador con el fin de evitar la colmatación de estas estructuras y garantizar una mayor capacidad; también que la EAAAY invierta en la instalación de sistemas de lecturas de caudal en línea con sistemas SCADA, este proceso ayuda en la reacción oportuna de actividades operativas de los procesos unitarios de tratamiento. Ya es necesario que la EAAAY y la Alcaldía del municipio adelanten gestiones administrativas y técnicas para a corto y mediano plazo aumentar la capacidad de tratamiento en la PTAR existente y a largo plazo la construcción de un nuevo sistema de tratamiento con mejor tecnología y mayor capacidad de tratamiento.

INDICADOR	META	RESULTADO	PROYECTOS FORMULADOS	PROYECTOS EJECUTADOS	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO
CUMPLIMIENTO PSMV	100%	65,3%	6	4	NO CUMPLE	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PSMV.	<p>Para el segundo semestre de 2021 no se dio cumplimiento al plan de saneamiento y manejo de vertimientos, puesto que se los 6 proyectos formulados, se han ejecutado 4 programas del PSMV. Se dio cumplimiento a los programas, 1. Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos, 2. Operación, Reposición y Mantenimiento de Redes y 6. Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminantes.</p> <p>Del programa 3. Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado, no se dio</p>



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICADOR	META	RESULTADO	PROYECTOS FORMULADOS	PROYECTOS EJECUTADOS	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO
							<p>cumplimiento a cuatro (4) de las cinco (5) actividades que conforman el programa.</p> <p>Del programa 4. Eliminación de puntos de vertimiento no se dio cumplimiento a las dos (2) actividades que lo conforman.</p> <p>Del programa 5. Cumplimiento de las metas de carga contaminante, se dio cumplimiento a cinco (5) de las siete (7) actividades del programa.</p> <p>Se recomienda iniciar los procesos para cumplir con las actividades del PSMV.</p>
CUMPLIMIENTO PUEAA	100%	71,2%	6	4	NO CUMPLE	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PUEAA.	<p>En cuanto al seguimiento del PUEAA no se cumplió con la meta fijada para el año 2021, pues de los seis (06) proyectos formulados solo se ejecutaron cuatro (04).</p> <p>Del proyecto 1, se realizó una actividad en Comfacasanare. Del proyecto 2, se desarrolló visita a la cuenca media de la quebrada, con limpieza de residuos y registro de datos de los servicios sanitarios con que cuenta la comunidad. Del proyecto 3, se realizó mantenimiento a la línea y pasos elevados, se actualizó el Plan de Contingencia y Emergencia, se garantizó la continuidad y calidad del agua entregada a los usuarios. Del proyecto 4, se realizó monitoreo a la calidad del agua de los pozos profundos y pruebas de bombeo a los pozos profundos de gran producción. Del proyecto 5, se realizó Búsqueda sistemática de fugas y conexiones clandestinas, Mantenimiento y reposición de redes de acueducto, Reposición de micromedidores que cumplieron vida útil, Mantenimiento de los micromedidores instalados.</p> <p>Del proyecto 6, no se realizó ninguna actividad.</p>

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 05

INDICADOR	META	RESULTADO	PROYECTOS FORMULADOS	PROYECTOS EJECUTADOS	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO
CUMPLIMIENTO PGIRS	100%	100,0%	1	1	CUMPLE	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PGIRS	Para el cuarto trimestre se logró cumplir con la meta trazada para el año 2021, ejecutando en su totalidad los proyectos propuestos para este periodo. Durante el último trimestre del año 2021 Se realizaron caracterizaciones de centros de acopio, ECAS y recuperadores informales en todo el Municipio de Yopal, insumo que es punto de partida para la formulación de un proyecto de aprovechamiento en el Municipio de Yopal, se dio continuidad con las charlas educativas entre otras acciones que incentivan la recuperación de materiales en el Municipio

TASA DE ACCIDENTALIDAD																
META	RESULTADO	PROMEDIO DE TRABAJADORES	Nº ACCIDENTES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
5	15,72	369	58	NO CUMPLE	Relación del número de casos de accidentes de trabajo, ocurridos durante el periodo con el número promedio de trabajadores en el mismo periodo.	 <table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Tasa de Accidentalidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Trim</td> <td>16,95</td> </tr> <tr> <td>2 Trim</td> <td>16,57</td> </tr> <tr> <td>3 Trim</td> <td>15,38</td> </tr> <tr> <td>4 Trim</td> <td>15,72</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Tasa de Accidentalidad	1 Trim	16,95	2 Trim	16,57	3 Trim	15,38	4 Trim	15,72
Trimestre	Tasa de Accidentalidad															
1 Trim	16,95															
2 Trim	16,57															
3 Trim	15,38															
4 Trim	15,72															

Para el cuarto trimestre no se dio cumplimiento a la meta propuesta para la vigencia 2021, cabe resaltar que para el cuarto trimestre, el índice de frecuencia se mantiene alto, y el mes de octubre fué el que más registros presentó en la vigencia, y estos están ubicados en el servicio de Aseo, área de Recolección.

Se recomienda reforzar la capacitación especialmente en el personal operativo de la Dirección de Aseo en el proceso de Recolección, para bajar la frecuencia de la accidentalidad e igualmente se hace necesario realizar intervención a las causas que generan la accidentalidad en especial en el proceso de Recolección del Servicio de Aseo.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

TASA DE ACCIDENTALIDAD

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES

META	RESULTADO	THHT	Nº ACCIDENTES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
<100	14,66	791.188	58	CUMPLE	El índice de frecuencia es la relación entre el número de casos de accidentes de trabajo ocurridos durante un periodo de tiempo y las horas hombre trabajadas durante el mismo.	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>15,63</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>15,66</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>14,49</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>14,66</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Índice	1-Trim	15,63	2-Trim	15,66	3-Trim	14,49	4-Trim	14,66
Trimestre	Índice															
1-Trim	15,63															
2-Trim	15,66															
3-Trim	14,49															
4-Trim	14,66															

Para el cuarto trimestre, el índice de frecuencia se mantiene alto, y el mes de octubre fue el que más registros presentó en la vigencia, y estos están ubicados en el servicio de Aseo, área de Recolección, por lo que, es necesario realizar intervención a las causas que generan la accidentalidad.

ÍNDICE DE SEVERIDAD

META	RESULTADO	THHT	DIAS PERDIDOS POR A.T.	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
<10	109,96	791.188	435	NO CUMPLE	Número de días perdidos y/o cargados por accidentes laborales en un periodo de tiempo.	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>45,83</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>109,96</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Índice	1-Trim	53	2-Trim	47	3-Trim	45,83	4-Trim	109,96
Trimestre	Índice															
1-Trim	53															
2-Trim	47															
3-Trim	45,83															
4-Trim	109,96															

Para el cuarto trimestre, el índice de severidad aumentó considerablemente por dos accidentes que, aunque no fueron clasificados como graves por su naturaleza, si generaron un número considerable de días perdidos, en esta fecha se realizó la validación de cada accidente, cambiando las cifras de reportes anteriores, sigue el subregistro en la Oficina de Recursos Humanos.

En la vigencia general no se cumplió con la meta de reducción, porque este año aumentó en un 48% con respecto al año inmediatamente anterior. Para la vigencia 2022, se contara con un equipo médico legal, que permitirá gestionar los Accidentes de trabajo de manera más efectiva para el cumplimiento de las metas.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

ÍNDICE DE SEVERIDAD

ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE

META	RESULTADO	I.F.A	I.S	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
<10	1,61	14,66	110	CUMPLE	Corresponde a la relación entre los índices de frecuencia y severidad de Accidentes de Trabajo con Incapacidad. Es un índice global de comportamiento de lesiones incapacitantes que no tiene unidad, su utilidad radica en la comparación entre diferentes periodos.	 <table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Promedio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0,83</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>0,74</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>0,66</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>1,61</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Promedio	1-Trim	0,83	2-Trim	0,74	3-Trim	0,66	4-Trim	1,61
Trimestre	Promedio															
1-Trim	0,83															
2-Trim	0,74															
3-Trim	0,66															
4-Trim	1,61															

El presente indicador cumple con la meta propuesta, pues se encuentra por debajo del 10%, sin embargo, para el cuarto trimestre el índice de lesión incapacitante registra el mayor número de días perdidos por cada accidente de trabajo donde se conto con 3 accidentes con un número de días importante 2 en el área de Aseo y uno en el área Técnica.

Se recomienda hacer revisión de los procedimientos de trabajo y reforzar el programa de inspecciones, para gestionar y minimizar los Accidentes de Trabajo y sus efectos en las condiciones de salud de los trabajadores.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04


Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICADORES DE LA DIRECCIÓN DE ASEO DEL CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2021:

La dirección de Aseo cuenta con indicadores de recolección de residuos sólidos, capacidad y vida útil del relleno para la disposición de residuos, analizando los volúmenes disponibles de almacenamiento, a continuación, se presenta detalladamente los indicadores:

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EAAAY EICE ESP						
META	RESULTADO	PROM. TON. RECOGIDAS	PROM. TON. RECOGIDAS ULT. 12 MESES	CUMPLIMIENTO	DEFINICION	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
≥95%	100%	2.335	2.336	CUMPLE	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de residuos sólidos que la EAAAY EICE ESP recoge y transporta frente a la que debe recoger, con referencia al promedio mensual de los últimos doce meses.	 <p>102,0% 101,0% 100,0% 99,0%</p> <p>101,3% 100,5% 100,7% 100%</p> <p>1-Trim 2-Trim 3-Trim 4-Trim</p>
<p>En el cuarto trimestre del año 2021 se dio cumplimiento a la meta propuesta para la vigencia con un porcentaje de 100%, evidenciándose que se continua manteniendo una optima prestacion del servicio de recoleccion, en relacion al trimestre anterior se mantiene con poca variacion las toneladas recogidas. Se recomienda continuar con las campañas de manejo integral de residuos sólidos para lograr reducir los volúmenes de los mismos.</p>						

RECOLECCION DE RESIDUOS - COBERTURA						
META	RESULTADO	PROM. TON. RECOGIDAS	PROM. TON. RECOGIDAS ULT. 12 MESES	CUMPLIMIENTO	DEFINICION	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
≥56%	61%	2.335	3.830	CUMPLE	Reflejar porcentualmente la cobertura de la recolección de residuos recogidos en el municipio de Yopal, frente a los producidos en el área de prestación.	 <p>62% 61% 61%</p> <p>61% 61% 61% 61%</p> <p>1-Trim 2-Trim 3-Trim 4-Trim</p>



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

RECOLECCION DE RESIDUOS - COBERTURA

Para el cuarto trimestre el indicador de cobertura de recolección de residuos sólidos cumple con la meta trazada para la vigencia 2021, manteniéndose la participación en la recolección de los residuos sólidos en un 61.5%, en relación al año 2020, las toneladas recolectadas variaron poco, esto se debe a que centros comerciales y grandes productores en todo el Municipio manejan el programa de adoptar un reciclador, lo cual ha disminuido la producción de residuos recolectados por nuestra Empresa.

Es necesario adquisición de nuevos vehículos para aumentar la participación en la recolección de nuevas zonas como la bendición y demás sectores que están en construcción.

VIDA UTIL DEL RELLENO SANITARIO EL CASCAJAR

META	RESULTADO	VOL. (M3) OCUPADO CELDAS	CAPACIDAD RELLENO (M3)	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
>20%	87,72%	25.090	204.343	CUMPLE	Control y seguimiento de la disposición de residuos sólidos en la celda en operación para determinar la vida útil del relleno sanitario "El Cascajar".	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	13%	2-Trim	9%	3-Trim	95%	4-Trim	88%
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	13%															
2-Trim	9%															
3-Trim	95%															
4-Trim	88%															

El indicador correspondiente a la vida útil del relleno Sanitario el Cascajar cumple con la meta propuesta para el año 2021 con un 87,72% en éste último trimestre del año. Cabe mencionar que continúan disponiendo los mismos Municipios del Departamento, la producción se mantiene, y se cuenta con el 8% de capacidad en celda aún.

Para el presente trimestre se cuenta con el 97% de la capacidad para recibir residuos, garantizando óptima operación, esto con ocasión de las gestiones realizadas para la consecución de recursos que nos permitieron construir las trincheras 10 y 11 y demás obras complementarias en el Relleno sanitario el Cascajar.

Así mismo se inicia un proceso de implementación y fortalecimiento de la etapa de aprovechamiento en el servicio y se cuenta con proyección de capacidad en celda 10 en los años 2022 y 2023. es decir es positivo el balance de vida útil en el cascajar, se proyecta avanzar en el tema de aprovechamiento.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

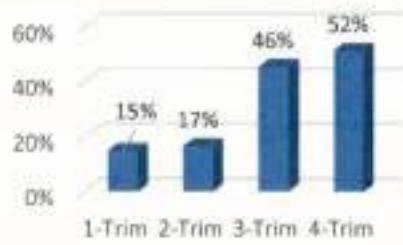
Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADOS - DISPONIBLE

META	RESULTADO	LIXIVIADOS ALMACENADOS (M3)	CAPACIDAD ALMACENAMIENTO (M3)	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021										
>10%	51,57%	73.702	152.182	CUMPLE	Este indicador muestra la capacidad promedio disponible de almacenamiento de líquido lixiviado en las siete piscinas existentes, es por tal razón que la meta es contar con una capacidad mínima disponible para almacenar lixiviados del 10%.	 <table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Promedio (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>52%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Promedio (%)	1-Trim	15%	2-Trim	17%	3-Trim	46%	4-Trim	52%
Trimestre	Promedio (%)															
1-Trim	15%															
2-Trim	17%															
3-Trim	46%															
4-Trim	52%															

Durante el cuarto trimestre se cumplió con las meta propuesta para el año 2021, observándose que se cuenta con capacidad de almacenamiento del 50% por ciento promedio, esto obedece al trabajo de recirculación y aireación que se viene realizando sobre las piscinas de almacenamiento de lixiviados y haber aumentado la capacidad instalada con la contracción de la piscina 8 y la optimización de la piscina 5.

Es importante continuar con el Reactor UASB, para disminuir los volúmenes existentes, utilizando el agua tratada en agua de riego.

En el 2022 se proyecta, optimizar el tratamiento de líquidos lixiviados para lograr obtener mejores resultados. Evidentemente, en el 2021 se logra aumentar la capacidad de almacenamiento por la optimización de zonas de almacenamiento de lixiviados.

INDICADORES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2021:

La dirección Administrativa y Financiera analiza indicadores económicos midiendo la viabilidad de la empresa y la relación con los costos de venta y prestación del servicio de la empresa, desde un análisis financiero enfocado en los siguientes indicadores de gestión:



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADO										
CAPITAL DE TRABAJO CONSOLIDADO	13,000 millones	8.981	NO CUMPLE	El capital de trabajo considerado como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, se calcula de la resta obtenida del activo corriente y el pasivo corriente.	<table border="1"> <caption>Capital de Trabajo Consolidado (Millones)</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>11,638</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>10,374</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>9,367</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>8,981</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	11,638	2-Trim	10,374	3-Trim	9,367	4-Trim	8,981	No se cumplió con la meta establecida ya que se ha venido presentando un comportamiento de disminución en los últimos dos trimestres toda vez que el activo disminuyó en los avances y anticipos entregados y el pasivo aumento por las provisiones de beneficios a empleados, litigios y demandas. Se recomienda mantener sus flujos de liquidez, para atender sus obligaciones y pagos oportunos con el fin de minimizar hechos financieros que afecten en forma negativa los recursos de la empresa en el futuro
Trimestre	Valor															
1-Trim	11,638															
2-Trim	10,374															
3-Trim	9,367															
4-Trim	8,981															
ROTACION CAPITAL DE TRABAJO CONSOLIDADO	>1	3,93	CUMPLE	Mientras mayor sea el valor de esta ratio mejor será la productividad del capital de trabajo, es decir, que el dinero invertido en este tipo de activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio.	<table border="1"> <caption>Rotación Capital de Trabajo Consolidado</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0,80</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>1,77</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>2,82</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>3,93</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	0,80	2-Trim	1,77	3-Trim	2,82	4-Trim	3,93	Su resultado fue de 3,93 cumpliendo con la meta programada, indicando una buena rentabilidad la de la EAAAY EICE ESP. Pues fue en aumento, en comparación al primer trimestre donde no llego a cumplir con lo propuesto para este año 2021.
Trimestre	Valor															
1-Trim	0,80															
2-Trim	1,77															
3-Trim	2,82															
4-Trim	3,93															

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADO										
RAZÓN CORRIENTE CONSOLIDADO	>1.1	2	CUMPLE	La razón corriente es un indicador financiero que nos indica la capacidad que tiene la Empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Promedio 2021 - Razón Corriente</caption> <tr><th>Trimestre</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>1,76</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>1,74</td></tr> <tr><td>3-Trim</td><td>1,59</td></tr> <tr><td>4-Trim</td><td>2,00</td></tr> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	1,76	2-Trim	1,74	3-Trim	1,59	4-Trim	2,00	Se observa que la capacidad que tiene la EAAAY respecto a cumplir con sus obligaciones financieras, deudas y pasivos es positiva como se evidencia en la gráfica. Su resultado para este último trimestre del año fue positivo, logrando cumplir la meta propuesta para la vigencia. Con el fin de continuar mejorando es importante seguir cumpliendo con los pagos oportunamente para disminuir sus pasivos, y administrar los recursos eficientemente.
Trimestre	Valor															
1-Trim	1,76															
2-Trim	1,74															
3-Trim	1,59															
4-Trim	2,00															
ALTA LIQUIDEZ CONSOLIDADO	>1.1	1,47	CUMPLE	La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Promedio 2021 - Alta Liquidez</caption> <tr><th>Trimestre</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>1,01</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>1,01</td></tr> <tr><td>3-Trim</td><td>1,05</td></tr> <tr><td>4-Trim</td><td>1,47</td></tr> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	1,01	2-Trim	1,01	3-Trim	1,05	4-Trim	1,47	En este cuarto trimestre se observa un indicador de liquidez positivo para atender sus obligaciones al corto plazo, sin afectar sus inventarios y deudores, cumpliendo con la meta propuesta para el año 2021. Para continuar con este resultado positivo se recomienda mantener y fortalecer los procesos de recaudos vigentes, actualizar controles efectivos, gestiones adecuadas y oportunas para la generación de ingresos en forma
Trimestre	Valor															
1-Trim	1,01															
2-Trim	1,01															
3-Trim	1,05															
4-Trim	1,47															



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: SI.29.06.27

Versión 06

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADO										
						eficiente, que permitan mantener la liquidez inmediata de este indicador.										
PRUEBA ACIDA CONSOLIDADO	>1.1	1,47	CUMPLE	La prueba ácida excluye los inventarios, por lo que solo se tiene en cuenta la cartera, el efectivo.	<table border="1"> <caption>Prueba Ácida Consolidada - Trimestres 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Resultado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>1,7</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>1,7</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>1,5</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>1,47</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Resultado	1-Trim	1,7	2-Trim	1,7	3-Trim	1,5	4-Trim	1,47	Se dispone de un indicador positivo, para atender las obligaciones al corto plazo sin afectar los inventarios, toda vez que si se tiene en cuenta que los inventarios son elementos de consumo para la operatividad y producción de la empresa, estos no son factibles de venta que permita apalancar financieramente compromisos y pagos con terceros al corto plazo. Es necesario mantener el eficiente control y fortalecimiento de los recaudos, ampliar el origen de la fuente de los recursos, dinamizar la economía de los servicios, con el fin de mantener el indicador en forma positiva
Trimestre	Resultado															
1-Trim	1,7															
2-Trim	1,7															
3-Trim	1,5															
4-Trim	1,47															
ENDEUDAMIENTO TOTAL CONSOLIDADO	<60%	41%	CUMPLE	Este índice refleja el grado de dependencia o independencia financiera de la Empresa.	<table border="1"> <caption>Endeudamiento Total Consolidado - Trimestres</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>1-Trim</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>41%</td> </tr> </tbody> </table>	Período	Porcentaje	2020	37%	1-Trim	35%	2-Trim	37%	4-Trim	41%	Para el último trimestre del año se obtuvo un resultado favorable, cumpliendo con la meta propuesta para la vigencia 2021. Al cierre del ejercicio presento un indicador favorable para la empresa, donde se
Período	Porcentaje															
2020	37%															
1-Trim	35%															
2-Trim	37%															
4-Trim	41%															

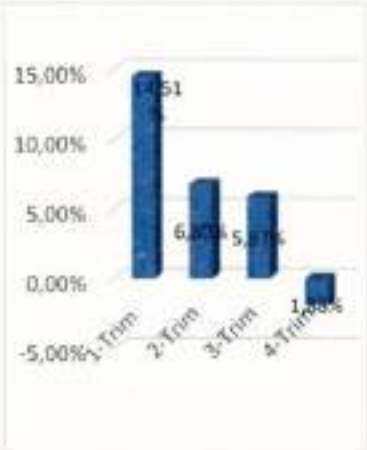
Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADO										
						<p>observa que en menos del 50%, está endeudada la empresa con terceros, se analiza igualmente que las provisiones de litigios y demandas son significativas, así como los beneficios a empleados, lo cual afecta este indicador de endeudamiento.</p> <p>Se recomienda continuar administrando eficientemente los recursos sin tener que recurrir a préstamos con la banca financiera para lograr mantener un buen indicador de endeudamiento con tendencia a la baja.</p>										
MARGEN NETO UTILIDAD	>0.50%	-1,88%	NO CUMPLE	Es la capacidad de cualquier ente económico para generar ingresos, comparando la utilidad neta con los ingresos totales. Utilidad neta / ingresos totales	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Promedio 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Margen Neto Utilidad (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>14.51</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>6.00</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>5.00</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>1.00</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Margen Neto Utilidad (%)	1-Trim	14.51	2-Trim	6.00	3-Trim	5.00	4-Trim	1.00	<p>Durante el último trimestre de la vigencia 2021 el indicador correspondiente al margen neto de utilidad no dio cumplimiento a la meta propuesta.</p> <p>El flujo de los recursos y eficiencia del recaudo han permitido atender el total de los costos y gastos de la empresa, sin embargo se obtuvo una pérdida en el ejercicio contable con corte a 31 de diciembre de 2021, en desarrollo y ejecución de sus operaciones, del -1.91% ocasionada principalmente</p>
Trimestre	Margen Neto Utilidad (%)															
1-Trim	14.51															
2-Trim	6.00															
3-Trim	5.00															
4-Trim	1.00															



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADO
						<p>por la causación de las provisiones de litigios y demandas en cumplimiento de las disposiciones legales, de otra parte por las amortizaciones y depreciaciones que se deben realizar en cumplimiento de la normatividad contable vigente.</p> <p>Por lo anterior se recomienda realizar fortalecimiento y gestión eficiente en el recaudo de los recursos, priorización y austeridad en los costos y gastos, gestionar eficientemente y en forma oportuna los procesos de litigios y demandas con el fin de minimizar costos y gastos los cuales afectan significativamente las provisiones en el estado de resultados integral, contribuyendo a que se disminuya las utilidades de los ejercicios contables.</p>

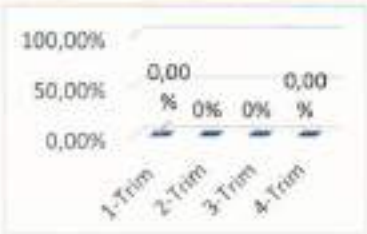
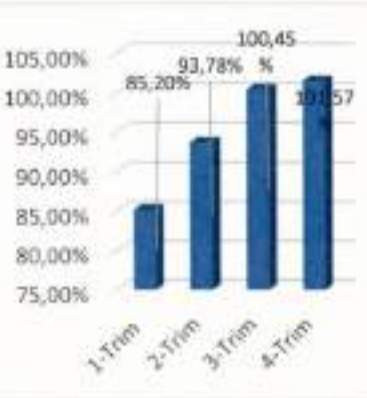
Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADO										
% GASTOS FINANCIEROS SOBRE LA UTILIDAD OPERACIONAL	<1%	0,00%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los gastos financieros en relación con la utilidad operacional.	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Promedio 2021 - % Gastos Financieros</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	0,00%	2-Trim	0,00%	3-Trim	0,00%	4-Trim	0,00%	Se ha continuado con el cumplimiento del presente indicador demostrando que no ha sido necesario la participación los gastos financieros en relación con la utilidad operacional.
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	0,00%															
2-Trim	0,00%															
3-Trim	0,00%															
4-Trim	0,00%															
COEFICIENTE OPERACIONAL	<100%	101,57%	NO CUMPLE	Este indicador analiza la capacidad que tiene una empresa de producir ganancias operacionales, antes de impuestos, intereses o gastos no operacionales, teniendo en cuenta todos los costos y gastos operacionales en la prestación de los servicios, se excluyen también los ingresos no operacionales.	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Promedio 2021 - Coeficiente Operacional</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>85,20%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>93,78%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>100,45%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>101,57%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	85,20%	2-Trim	93,78%	3-Trim	100,45%	4-Trim	101,57%	De acuerdo al resultado obtenido en el último trimestre del año, no se logra cumplir con la meta fijada, indicando la capacidad reducida de la EAAAY para producir ganancias operacionales, antes de impuestos, intereses o gastos no operacionales, pues al observar el comportamiento de los trimestres anteriores desde el primer trimestre del año se obtuvo un resultado un poco alto el cual fue ascendiendo durante los siguientes trimestres. Es necesario revisar este tema y tomar las medidas correspondientes ya que, aunque su valor haya sobre pasado la meta no es un valor muy desfasado y cabe la posibilidad de mejorarlo en la próxima vigencia.
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	85,20%															
2-Trim	93,78%															
3-Trim	100,45%															
4-Trim	101,57%															

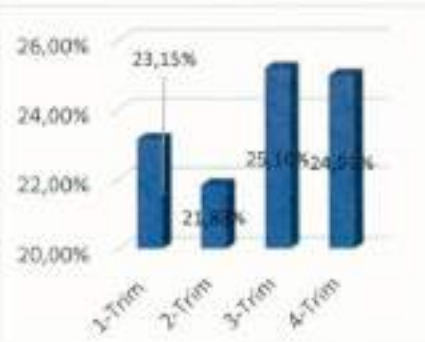

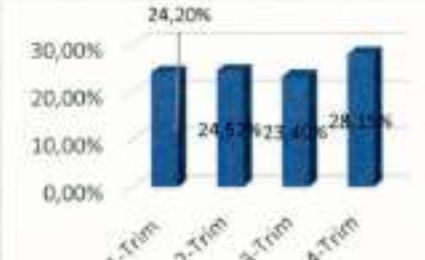
Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADO										
RELACION DE GASTOS OPERACIONALES SOBRE INGRESOS OPERACIONALES	<30%	24,99%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los gastos operacionales en relación a los ingresos operacionales.	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Promedio 2021 - Relación de Gastos Operacionales</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>23,15%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>21,84%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>25,10%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>24,53%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	23,15%	2-Trim	21,84%	3-Trim	25,10%	4-Trim	24,53%	El presente indicador cumplió con la meta propuesta durante el cuarto trimestre demostrando la rentabilidad que están generando los ingresos operacionales en relación con la utilidad neta del ejercicio de la empresa. Por lo que es importante mantener este margen de utilidad positivo, toda vez que de ello depende la rentabilidad de los activos y del patrimonio.
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	23,15%															
2-Trim	21,84%															
3-Trim	25,10%															
4-Trim	24,53%															
RELACION DE COSTO DE VENTAS SOBRE INGRESOS OPERACIONALES	<90%	76,58%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los costos de ventas en relación a los ingresos operacionales.	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Promedio 2021 - Relación de Costo de Ventas</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>62,05%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>71,33%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>75,26%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>76,58%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	62,05%	2-Trim	71,33%	3-Trim	75,26%	4-Trim	76,58%	Los costos de ventas en relación a los ingresos operacionales fueron del 76,58% cumpliendo con la meta. Sin embargo, se debe revisar pues este ha venido aumentando significativamente durante los trimestres anteriores.
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	62,05%															
2-Trim	71,33%															
3-Trim	75,26%															
4-Trim	76,58%															
CONTROL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS	<30%	28,15%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los gastos administrativos en relación a los ingresos operacionales.	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Promedio 2021 - Control de Gastos Administrativos</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>24,20%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>24,57%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>23,40%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>28,15%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	24,20%	2-Trim	24,57%	3-Trim	23,40%	4-Trim	28,15%	Se evidencia que la participación de los gastos administrativos tiene una relación del 28,15% con los ingresos operacionales, cumpliendo con la meta fijada para la vigencia del año 2021. Sin embargo, es importante se reduzca esta participación o se mantenga, puesto que se observa que su
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	24,20%															
2-Trim	24,57%															
3-Trim	23,40%															
4-Trim	28,15%															

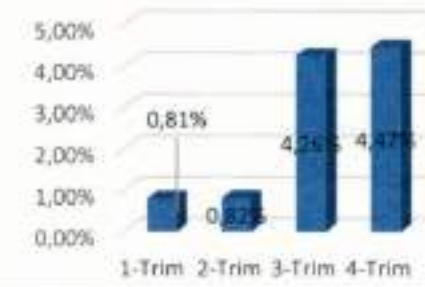
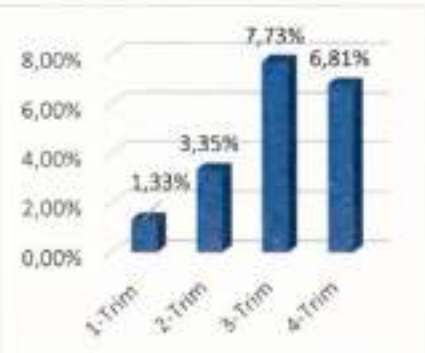
Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADO										
CONTROL DE GASTOS DE PROVISIÓN Y DEPRECIACIÓN	<6%	4,47%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los Gastos Provisión, depreciación en relación a los ingresos operacionales.	 <table border="1"> <caption>Control de Gastos de Provisión y Depreciación - Trimestres 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0,81%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>0,81%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>4,47%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>4,47%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	0,81%	2-Trim	0,81%	3-Trim	4,47%	4-Trim	4,47%	<p>comportamiento ha venido ascendiendo.</p> <p>En cuanto al control de gastos de provisión y depreciación se cumplió con la meta propuesta para la vigencia 2021, con un porcentaje del 4,47% indicando que los gastos de provisión y depreciación se ven inmersos en el porcentaje obtenido, en relación a los ingresos operacionales.</p>
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	0,81%															
2-Trim	0,81%															
3-Trim	4,47%															
4-Trim	4,47%															
DEPENDENCIA FINANCIERA DE OTROS INGRESOS	<5%	6,81%	NO CUMPLE	Porcentaje de participación de los otros ingresos en relación con el total de ingresos.	 <table border="1"> <caption>Dependencia Financiera de Otros Ingresos - Trimestres 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>1,33%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>3,35%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>7,73%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>6,81%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	1,33%	2-Trim	3,35%	3-Trim	7,73%	4-Trim	6,81%	<p>En el cuarto trimestre del año 2021 no se cumplió con la meta proyectada para la vigencia, a pesar de haber reducido el porcentaje frente al trimestre anterior, sin embargo al realizar comparativa con los dos primeros trimestres del año se evidencia el alto porcentaje en el que se incrementó este indicador notándose una dependencia financiera de otros ingresos, por lo que se recomienda revisar la situación y dar un mejor manejo en cuanto a la parte financiera de la empresa en lo que respecta al total de los ingresos.</p>
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	1,33%															
2-Trim	3,35%															
3-Trim	7,73%															
4-Trim	6,81%															


Fecha de Elaboración
2011-04-07

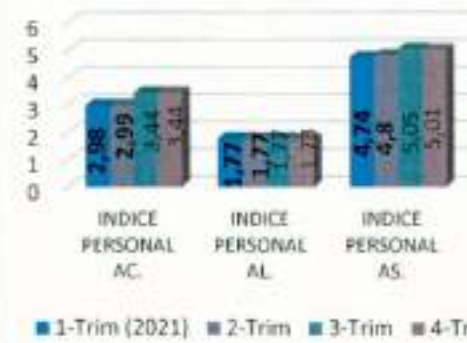
Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021	ANÁLISIS DE RESULTADO										
EBITDA	\$ 3.409	\$ 1.647	NO CUMPLE	Determina las ganancias o la utilidad obtenida por una empresa o proyecto, sin tener en cuenta los gastos financieros, los impuestos y demás gastos contables que no implican salida de dinero en efectivo, como las depreciaciones y las amortizaciones. En otras palabras, determina la capacidad de generar caja en la empresa.	 <table border="1"> <caption>EBITDA Trimestral Promedio 2021</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>\$ 1.457</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>\$ 1.292</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>\$ 1.005</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>\$ 1.647</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	\$ 1.457	2-Trim	\$ 1.292	3-Trim	\$ 1.005	4-Trim	\$ 1.647	Durante el último trimestre del año éste indicador no cumplió con la meta propuesta para la vigencia 2021. A pesar de presentarse un leve incremento frente al trimestre anterior, la EAAAY continua con una capacidad reducida de generar caja. Es necesario que se mantengan los flujos netos operativos eficientes, que garanticen en forma positiva el indicador.
Trimestre	Valor															
1-Trim	\$ 1.457															
2-Trim	\$ 1.292															
3-Trim	\$ 1.005															
4-Trim	\$ 1.647															

INDICADOR	META	RESULTADO	SUSCRIPTORES	TRABAJADORES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021																				
INDICE PERSONAL ACUEDUCTO	4	3,44	40.721	140	NO CUMPLE	Indica el Número de Trabajadores por cada 1.000 suscriptores.	 <table border="1"> <caption>Índice Personal Trimestral Promedio 2021</caption> <thead> <tr> <th>Índice</th> <th>1-Trim (2021)</th> <th>2-Trim</th> <th>3-Trim</th> <th>4-Trim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INDICE PERSONAL AC</td> <td>2,98</td> <td>2,99</td> <td>3,44</td> <td>3,41</td> </tr> <tr> <td>INDICE PERSONAL AL</td> <td>1,77</td> <td>1,77</td> <td>1,77</td> <td>1,77</td> </tr> <tr> <td>INDICE PERSONAL AS</td> <td>4,74</td> <td>4,8</td> <td>5,05</td> <td>5,01</td> </tr> </tbody> </table>	Índice	1-Trim (2021)	2-Trim	3-Trim	4-Trim	INDICE PERSONAL AC	2,98	2,99	3,44	3,41	INDICE PERSONAL AL	1,77	1,77	1,77	1,77	INDICE PERSONAL AS	4,74	4,8	5,05	5,01
Índice	1-Trim (2021)	2-Trim	3-Trim	4-Trim																							
INDICE PERSONAL AC	2,98	2,99	3,44	3,41																							
INDICE PERSONAL AL	1,77	1,77	1,77	1,77																							
INDICE PERSONAL AS	4,74	4,8	5,05	5,01																							
INDICE PERSONAL ALCANTARILLADO	4	1,73	41.016	71	NO CUMPLE																						
INDICE PERSONAL ASEO	4	5,01	31.517	158	NO CUMPLE																						

Fecha de Elaboración
2011-04-07


Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.25.06.27

Versión: 06

EFICIENCIA PERSONAL ALCANTARILLADO

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
\$200	\$ 235	1.664.283.584	7.089.524	NO CUMPLE	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	 <p>EFICIENCIA PERSONAL ALCANTARILLADO</p> <p>■ 1-Trim ■ 2-Trim ■ 3-Trim ■ 4-Trim</p>

Durante el cuarto trimestre no se cumplió con la meta trazada para el año 2021, pues su resultado fue de \$256 siendo preocupante pues como se evidencio el índice de personal de alcantarillado se encuentra por debajo de la meta, pero igual se está generando sobre costo. Además, estos altos costos se vienen presentando desde el inicio del año en vigencia. Lo cual se debe revisar y tomar las medidas pertinentes.

EFICIENCIA PERSONAL ASEO

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
\$100,000	\$ 217.597	6.097.911.688	28.024	NO CUMPLE	Indica el costo del personal administrativo y operativo por tonelada recogida.	 <p>EFICIENCIA PERSONAL ASEO</p> <p>■ 1-Trim ■ 2-Trim ■ 3-Trim ■ 4-Trim</p>

El indicador de Eficiencia de personal de aseo presentó un comportamiento similar durante todos los trimestres del año, obteniendo resultados por encima de la meta propuesta para la vigencia 2021 lo que se traduce al no cumplimiento de la misma. El costo elevado de personal frente al olumen facturado se genera debido al alto índice de contratación de personal, por lo que se recomienda rediseñar la planta de personal de acuerdo con las necesidades del servicio con el fin de disminuir la contratación temporal que ha aumentado de manera exponencial en lo corrido del año.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

En cuanto al indicador de índice de personal no se cumplió con la meta trazada para el año 2021, por lo que es importante que cada jefe de área lleve a cabo un análisis detallado del comportamiento del indicador de acueducto y alcantarillado se encuentran por debajo de la meta propuesta, y pese a ello los costos de personal están elevados. Respecto al índice de personal de aseo, se encuentra por encima de la meta, por ello es necesario revisar y tomar medidas, pues se refleja el sobre costo del personal.

EFICIENCIA PERSONAL ACUEDUCTO

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021
\$500	\$ 1.183	7.735.327.217	7.142.816	NO CUMPLE	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	<p>EFICIENCIA PERSONAL ACUEDUCTO</p> <p>■ 1-Trim ■ 2-Trim ■ 3-Trim ■ 4-Trim</p>

El costo de personal de acueducto esta muy por encima de la meta propuesta no cumpliendo con esta, además refleja un incremento muy notorio en comparación al trimestre anterior, indicando sobre costo en cuanto al personal administrativo y operativo por metro cubico facturado, siendo necesario la revisión al respecto y tomar las medidas correspondientes.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 31.29.06.27
			Versión: 06	

RECOMENDACIONES

- Es necesario que los directores de cada área realicen reuniones periódicas en las que se analicen las falencias identificadas en los indicadores que le conciernen, y que no dieron cumplimiento con las metas propuestas, con el fin de que detecten cuales son las razones de esta situación, con el fin que puedan generar acciones de mejora que actúen positivamente en los indicadores y para el siguiente trimestre se evidencien estas.
- Se requiere revisar la eficiencia de costo de personal administrativo y operativo de acueducto, alcantarillado y aseo, ya que, en cuanto al índice se encuentran por encima o por debajo de la meta, pero el sobre costo continúa por encima y es necesario tomar las medidas necesarias.
- Es importante que la dirección administrativa revise el indicador **EBITDA** y tome medidas, ya que desde la anterior vigencia no se ha cumplido con la meta propuesta, lo cual está indicando que la capacidad de generar caja en la empresa es baja.
- Se recomienda a la dirección comercial, realizar un análisis detallado en la eficiencia del recaudo de cartera ya que los valores reportados respecto de la meta, han venido en descenso durante los trimestres del año en vigencia 2021. Por ello, es necesario el plan de mejora en los programas y/o proyectos de recuperación de la cartera.
- Es necesario que se preste mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal.
- Se recomienda realizar intervención a las causas que generan la accidentalidad en el proceso de recolección en la prestación del servicio de Aseo, pues es donde se registra el mayor número de accidentes.
- Es necesario revisar el indicador de dependencia financiera a otros ingresos, ya que está indicando que la dependencia financiera de la EAAAY de otros ingresos ha aumentado.
- Es importante revisar el indicador de Margen Neto de Utilidad puesto que se obtuvo una pérdida en el ejercicio contable con corte a 31 de diciembre de 2021 de un -1,91%. Por lo que se requiere gestionar eficientemente y en forma oportuna los procesos de litigios y demandas.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión: 06	

OBSERVACIONES

- Es imprescindible a las áreas presentar a tiempo la información de los indicadores, pues dificulta llevar a cabo el presente informe, ya que la gerencia no puede realizar un análisis de la capacidad que tiene la empresa en sus diferentes áreas, truncando el cumplimiento de sus objetivos y reportes de información.
- Se requiere programar una mesa de trabajo con participación de la oficina de Control Interno para realizar un análisis detallado de los indicadores planteados por cada una de las áreas, donde se tendrán en cuenta el desarrollo de las observaciones y las opciones de mejora presentadas para el siguiente trimestre.
- El área de Planeación estará atenta para realizar el replanteamiento de la formulación de los indicadores y reevaluación de las metas, como resultado del análisis realizado por cada director de área previamente justificado el cambio.

Sin otro particular,


ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
 Profesional Unidad Planeación

Elaboró: Adriana Lucia Chaparro Aragón // Profesional contratada EAAAY 



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI-02-04-01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN ORA No. 32 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS ATENDIDOS RECEPCIÓN Y QUEJAS EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{No. suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias}}{\text{Total de Suscriptores Acueducto}} * 100$	%	No. suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	Total de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	OFICINA PQR
		No Total de Suscriptores Acueducto	Total de suscriptores facturados para el servicio de Acueducto.	OFICINA PQR

INDICADOR:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	SEMANAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	3%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	RESULTADO DEL AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	810	875	961	998	277	392	979	895	1.026	1.019	890	1.134
No Total de Suscriptores Acueducto	40.130	40.225	40.301	40.491	40.548	40.512	40.553	40.658	40.741	41.300	41.606	41.593
Resultado	2,0%	2,2%	2,4%	2,5%	0,7%	1,0%	2,4%	2,2%	2,5%	2,5%	2,1%	2,7%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>Para los meses de enero, febrero y marzo de 2021 se tiene un 2,0%, 2,2% y 2,5% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2020 (Enero: 2,7%, Febrero: 2,7% y marzo: 1,9%). El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponden a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acortan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en la facturación en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo se acorde al número de personas que habitan en el inmueble. En tercer lugar la causa por la cual se acortan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas límites de pago y suspensión.</p>	<p>Revisar el proceso que se tiene en el envío del archivo de facturación por parte de la Empresa Privada, para disminuir el número de suscriptores que se quedan sin aplicar los pagos.</p> <p>Resaltar en la factura los campos correspondientes a los cobros realizados por concepto de suspensión, reconexión, corte y reinstalación, así como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.</p>
<p>Para los meses de abril, mayo y junio de 2021 se tiene un 2,5%, 0,7% y 1,0% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2020, la disminución en el mes de mayo y junio como consecuencia de la incapacidad y salida de vacaciones de la funcionaria encargada (Abril: 0%, Mayo: 1,1% y Junio 1,0%). El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponden a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acortan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en la facturación en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo se acorde al número de personas que habitan en el inmueble. En tercer lugar la causa por la cual se acortan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas límites de pago y suspensión.</p>	<p>Revisar el proceso que se tiene en el envío del archivo de facturación por parte de la Empresa Privada, para disminuir el número de suscriptores que se quedan sin aplicar los pagos.</p> <p>Resaltar en la factura los campos correspondientes a los cobros realizados por concepto de suspensión, reconexión, corte y reinstalación, así como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.</p>



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
S1.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2020-11-10

Fecha Última de Modificación
2024-11-14

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2021 se tiene un 2.4%, 2.2% y 2.5% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando un aumento en relación a los resultados del año 2020 (Julio: 1.8%, Agosto: 1.5% y Septiembre: 2.3%). El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmueble. En tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas límites de pago y suspensión.

Revisar el proceso que se tiene en el envío del archivo de facturación por parte de la Empresa Privada, para disminuir el número de suscriptores que se quedan sin aplicar los pagos.

Resaltar en la factura los campos correspondientes a los cobros realizados por concepto de suspensión, reconexión, corte y reinstalación, así como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 2.1%, 2.5% y 2.7% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando un aumento en relación a los resultados del año 2020 (Octubre: 1.9%, Noviembre: 1.8% y Diciembre: 1.6%). El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmueble. En tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas límites de pago y suspensión.

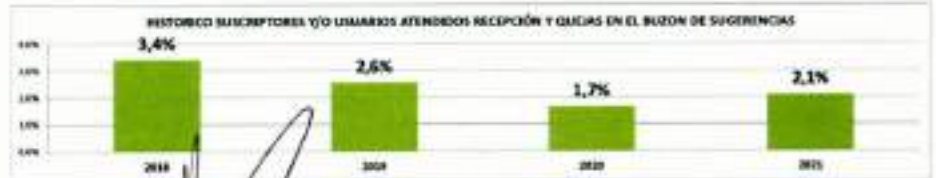
Revisar el proceso que se tiene en el envío del archivo de facturación por parte de la Empresa Privada, para disminuir el número de suscriptores que se quedan sin aplicar los pagos.

Resaltar en la factura los campos correspondientes a los cobros realizados por concepto de suspensión, reconexión, corte y reinstalación, así como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Procedido de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	1.260	990	666	857
Procedido de Suscriptores Acueducto Año	37.135	38.582	38.624	40.721
Resultados	3,4%	2,6%	1,7%	2,1%



Elaboró: Fredy Alexander Larrata Cantor
Profesional PQR

Aprobó: Sebastián Rodríguez Riveros
Director-Ciudad

Votó: Adriana Cristina Rojas Valderrama
Profesional Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR				
INSTRUMENTO REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR
TIPO DE INDICADOR:	4. Índice de Cuantificación de Gestión	5. Calidad de Servicio	6. Satisfacción del Usuario	7. Gestión Operativa y Técnica	8. Gestión Económica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ÍNDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el porcentaje de reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICADOR DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{No. Reclamos Comerciales/No. Total de Suscripciones Acueducto} \times 100}{\%}$	%	No. Reclamos Comerciales (VERBALES Y ESCRITOS)	Total de reclamaciones para el servicio de acueducto recibidas por los usuarios y registradas en el Software de Gestión Comercial.	OFICINA PQR
		No. Total de Suscripciones Acueducto	Total de las suscripciones facturadas para el servicio de acueducto.	OFICINA PQR

INDICADOR:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	3%			FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	RESULTADO DEL AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
No. Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto	425	539	669	504	626	518	518	641	795	616	927	755
No. Total de Suscripciones Acueducto	40.130	40.225	40.301	40.491	40.548	40.612	40.657	40.698	40.741	40.780	41.008	41.043
Resultado	1,1%	1,3%	1,7%	1,4%	1,5%	1,3%	1,3%	1,6%	1,9%	1,5%	2,2%	1,8%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2021 se tiene un 1,1%, 1,3% y 1,7% respectivamente, de suscripciones y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscripciones del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Enero: 1,7%, Febrero: 1,6% y Marzo: 1,1%).

A marzo de 2021 de las 1.943 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: la primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 292 registros, la segunda causal fue CERROS POR PROMETIDO con 107 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 90 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2021, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 423, la segunda PUGA EN EL MEDIDOR con 129 registros, la tercera SUSPENSIÓN TEMPORAL con 101 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 107 registros.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2021 se tiene un 1,4%, 1,5% y 1,3% respectivamente, de suscripciones y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscripciones del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Abril: 0,4%, Mayo: 1,1% y Junio: 1,2%).

A junio de 2021 de las 6.414 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.371 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 32,0%, 1.694 por el servicio de eswerización equivalente al 26,4% y 1.349 por el servicio de agua equivalente al 21,2%.

A junio de 2021 de las 3.271 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 702 registros, la segunda causal fue CERROS POR PROMETIDO con 243 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 182 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a junio de 2021 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 891, la segunda MEDIDOR FUERA CON 276, la tercera CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 218 registros, la cuarta SUSPENSIÓN TEMPORAL con 214 y la quinta PUGA EN EL MEDIDOR con 211 registros.

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2021 se tiene un 1,3%, 1,6% y 1,9% respectivamente, de suscripciones y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscripciones del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Julio: 1,1%, Agosto: 1,0% y Septiembre: 1,4%), este aumento se debe a la implementación de nuevos medios de recepción de PQR (línea 800, línea de celular, chat interactivo, página web, app, correo electrónico, como la renormalización de la atención presencial).

A septiembre de 2021 de las 5.335 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 938 registros, la segunda causal fue CERROS POR PROMETIDO con 375 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 245 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2021, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1850, la segunda MEDIDOR FUERA CON 476 registros, la tercera CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 350 registros y la cuarta SUSPENSIÓN TEMPORAL con 304.

PROPUESTA DE MEJORA

- Optimizar los procesos en las áreas de medición y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa.
- Optimizar la infraestructura para disminuir el número por promedio en las áreas que se encuentran desatendidas.
- Revisar el proceso que se está desarrollando en las Detecciones Significativas, ya que uno de los mayores inconvenientes de los usuarios es el cobro acumulado de los m3 cuando el precio presenta está situación. En recursos de Atención al Usuario más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso a defender la causa del alto consumo.
- Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimientos preventivos de los medidores internos de los inmuebles, tanques subterráneos, aleros, flotadores, lechos y demás puntos subterráneos de las zonas.
- Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación.
- Capacitar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera al personal para la virtualización de personal operativo (operaciones) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI-02.04.01

Versión

3

Fecha de Elaboración
2019-11-19

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

Para las meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 1,5%, 2,2% y 1,8% respectivamente, de solicitudes por usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presenta un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Octubre: 1,8%, Noviembre: 1,2% y Diciembre: 1,2%), este aumento se debe a la implementación de nuevas medidas de recolección de PQR como son: Línea de celular, chat interactivo, página web, app, correo electrónico, como la normalización de la atención presencial.

A diciembre de 2021 de las 7.633 PQR ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.422 registros, la segunda causal fue CERROS POR FURTO con 454 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR CONTAMINACIÓN SIGNIFICATIVA con 327 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2021 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.733, la segunda MEDIDOR HURTADO con 346, la tercera CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 465 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 436 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 312 registros.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Formas de Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto	642	580	5.372	636
Formas Total de Suscripciones Acueducto Afo	37.135	38.584	435.435	40.721
Resultados	1,7%	1,5%	1,2%	1,6%



Elaboró: Fredy Alexander Larroca Cantor
Profesional PQR

Sebastián Hernández Pizarro
Director Comercial

VoBo: Adriana Cristina Rojas Valdeirama
Profesional Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Forma

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR			
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1905
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO - ATC			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION	
$\frac{\text{No. Reclamos Comerciales/No. Total de Suscriptores ALCANTARILLADO} \times 100}{\%}$	%	No. Reclamos Comerciales Servicio de ALCANTARILLADO	Total de reclamaciones para el servicio de ALCANTARILLADO hechas por los usuarios y registradas en el Software de Gestión Comercial.	OFICINA PQR	
		No. Total de Suscriptores ALCANTARILLADO	Total de suscriptores lecionados para el servicio de ALCANTARILLADO.	OFICINA PQR	
MEDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:		3%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	RESULTADO DEL AÑO ANTERIOR

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. Reclamos Comerciales Servicio de ALCANTARILLADO	224	251	300	284	323	300	290	278	240	226	351	333
No. Total de Suscriptores ALCANTARILLADO	40.438	38.190	40.383	40.074	40.730	40.874	40.934	41.034	41.084	41.700	41.306	41.603
Resultado	0,55%	0,67%	0,74%	0,70%	0,80%	0,74%	0,63%	0,68%	0,60%	0,55%	0,84%	0,79%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero, marzo de 2021 se tiene un 0,55%, 0,67% y 0,74% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2020 (Enero: 0,76%, febrero: 0,74% y marzo: 0,65%).

A marzo de 2021 de las 300 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 250 registros, la segunda caso fue COBROS POR PROMEDIO con 125 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 68 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de alcantarillado a marzo de 2021, las CAMBIO DE DATOS BÁSICOS fue la que mayor número de registros con 104 y la segunda con SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO 99 registros.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2021 se tiene un 0,70%, 0,80% y 0,74% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2020 (Abril: 0,38%, Mayo: 0,76% y Junio: 0,90%).

A junio de 2021 de las 3.414 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 3.171 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 92,9%, 3.694 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26,4% y 1.340 por el servicio de aseo equivalente al 21,0%.

A julio de 2021 de las 1.694 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 989 registros, la segunda caso fue COBROS POR PROMEDIO con 264 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 142 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 218.

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2021 se tiene un 0,63%, 0,68% y 0,60% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución en relación a los resultados de agosto de 2020 (Julio: 0,93%, Agosto: 0,93% y Septiembre: 0,64%).

A septiembre de 2021 de las 3.475 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 340 registros, la segunda caso fue COBROS POR PROMEDIO con 401 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 238 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de alcantarillado a septiembre de 2021, las CAMBIO DE DATOS BÁSICOS fue la que mayor número de registros con 355 y la segunda con SUSPENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO 301 registros.

PROPUESTA DE MEJORA

Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá número de pqr recibidas en la Empresa.

Mejorar la oferta para disminuir el costo por promedio en los precios que se encuentran desahabitados.

Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, y con uno de los mayores inconvenientes de los usuarios es el costo acumulado de los m3 cuando el precio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo.

Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, torques subterráneos, alcamos, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas.

Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación.

Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2018-11-10

Fecha Última de Modificación
2019-11-14

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 0,57%, 0,48% y 0,67% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentándose una disminución en relación a los resultados de agosto de 2020 (Octubre: 0,55%, Noviembre: 0,84% y Diciembre: 0,79%).

A diciembre de 2021 de las 3.388 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCORPORACIÓN CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.357 registros, la segunda causal fue COBRAR POR PROMEDIO con 480 registros y la tercera INCORPORACIÓN CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 308 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 491.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio Reclamaciones Servicio de ALCANTARILLADO Año	327	258	257	282
Promedio Total de Suscripciones ALCANTARILLADO Año	37.502	###	39.090	40.819
Resultados	0,87%	###	0,64%	0,69%

HISTORICO INDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO



Elaboró: Freddy Alexander Larraco Carrón
Profesional PQR

Aprobó: Sebastián Hernández Franco
Director Comercial

VcBo. Adriana Cristina Rojas Valderama
Profesional Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formulario

Código

SI-02-04-01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
$\left(\frac{\text{No. Reclamos Comerciales/No. Total de Suscriptores ASEO}}{\text{Total de Suscriptores ASEO}} \right) * 100$	%	No. Reclamos Comerciales Servicio de ASEO	Total de reclamaciones para el servicio de ASEO hechas por los usuarios y registradas en el Software de Gestión Comercial.		OFICINA PQR
		No. Total de Suscriptores ASEO	Total de suscriptores facturados para el servicio de ASEO.		OFICINA PQR
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:		3%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	RESULTADO DEL AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
No. Reclamos Comerciales Servicio de ASEO	113	240	296	306	259	236	174	234	184	175	213	189
No. Total de Suscriptores ASEO	30.986	31.039	31.125	31.182	31.260	31.314	31.504	31.634	31.762	31.942	32.173	32.278
Resultado	0,36%	0,77%	0,95%	0,96%	0,83%	0,75%	0,55%	0,74%	0,58%	0,55%	0,66%	0,59%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2021 se tiene un 0,36%, 0,77%, 0,95% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución de la radicación de enero a 2020 y aumento para el febrero de 2020 (Enero: 0,72%, Febrero: 0,46% y Marzo: 0,43%).

A marzo de 2021 de las 648 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PRECIO DESOCUPADO ES con 127 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 19 registros.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2021 se tiene un 0,66%, 0,83% y 0,75% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución abril y mayo y aumento en junio de 2021 (Abril: 0,14%, Mayo: 0,52 y Junio: 0,89%).

A junio de 2021 de las 6.414 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 3.371 fueron por el servicio de Aseo equivalente al 52,6%, 1.884 por el servicio de abastecimiento equivalente al 29,4% y 1.344 por el servicio de aseo equivalente al 21,0%.

A junio de 2021 de las 1.349 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PRECIO DESOCUPADO ES con 315 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 58 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 543.

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2021 se tiene un 0,55%, 0,74% y 0,58% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución julio y agosto y aumento en septiembre de 2020 (Julio: 0,52%, Agosto: 0,52% y Septiembre: 1,12%).

A septiembre de 2021 de las 1.941 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PRECIO DESOCUPADO ES con 466 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 85 registros.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 0,55%, 0,66% y 0,59% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución de lo registrado en el año 2020 (Octubre: 0,83%, Noviembre: 0,82% y Diciembre: 0,74%).

A diciembre de 2021 de las 2.518 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PRECIO DESOCUPADO ES con 547 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 98 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 926.

PROPUESTA DE MEJORA

Mejorar los procesos en la crítica que se hace en facturación, lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa por concepto de predios deshabitados.

Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y uno de los mismos, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.

Revisar las tarifas que se está cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que se paga por este servicio.

Establecer una estrategia comercial que permita ofrecer beneficios a nuestros usuarios para garantizar su permanencia con la Empresa.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código
51.02.04.01

Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Producto de Reclamos Comensales Servicio de ASEO Año.	119	162	196	210
Producto Total de Suscriptores ASEO Año.	27.339	29.674	30.410	31.517
Resultados	0,51%	0,54%	0,64%	0,67%



Elaboró: Freddy Alexander Larrosa Cantor
Profesional PQR

Aprobó: Setecor Hernández Rivero
Profesional Control

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Reacción



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI-02-04-01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE PQR ESCRITAS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales escritas				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
[No Reclamos Comerciales Escritos/No Total de Suscriptores Acueducto] * 100	%	No Reclamos Comerciales Escritos	Total de reclamaciones escritas registradas en el software de gestión comercial		OFICINA PQR
		No Total de Suscriptores Acueducto	Total de suscriptores facturados para el servicio de acueducto.		OFICINA PQR
INDIC:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR:	3%			FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
No Reclamos Comerciales Escritos	85	298	259	103	173	133	85	147	96	97	303	152
No Total de Suscriptores Acueducto	40.130	40.325	40.301	40.491	40.548	40.512	40.553	40.656	40.741	41.300	41.605	41.593
Resultado	0,21%	0,74%	0,64%	0,25%	0,43%	0,33%	0,21%	0,36%	0,24%	0,23%	0,73%	0,37%

INDICE DE PQR ESCRITAS ACUEDUCTO ESCRITAS AÑO 2021



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2021 se tiene un 0,21%, 0,52% y 0,64% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Enero: 0,25%, febrero: 0,50% y marzo: 0,58%).

A marzo de 2021 de las 1.843 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 252 registros, la segunda causal fue CORROS POR PROMEDIO con 107 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DERIVACIÓN SIGNIFICATIVA con 95 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2021, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 423, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 129 registros, la tercera SUSPENSIÓN TEMPORALES con 101 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 107 registros.

A marzo de 2021 de las 783 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 290 registros, la segunda causal fue CORROS POR PROMEDIO con 120 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DERIVACIÓN SIGNIFICATIVA con 86 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de alcantarillado a marzo de 2021, los CAMBIO DE DATOS BÁSICOS fue la que mayor número de registros con 104 y la segunda con SUSPENSIÓN TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO 99 registros.

A marzo de 2021 de las 648 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PREDIO DESOcupADO ES con 127 registros y la segunda causal fue CORRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 19 registros.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2021 se tiene un 0,25%, 0,43% y 0,33% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una aumento en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Abril: 0,14%, Mayo: 0,37% y Junio: 0,50%).

A junio de 2021 de las 6.414 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 4.870 fueron verbales equivalentes 75,9%, 961 escritas equivalentes al 15,0%, telefónicas 387 equivalentes al 6,0% y correo electrónico 196 equivalentes 3,1%.

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2021 se tiene un 0,21%, 0,36% y 0,24% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Julio: 0,47%, Agosto: 0,41% y Septiembre: 0,74%).

A septiembre de 2021 de las 9.750 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 7.557 fueron verbales equivalentes 77,5%, 1.289 escritas equivalentes al 13,2%, telefónicas 588 equivalentes al 6,0% y correo electrónico 316 equivalentes 3,2%.

PROPUESTA DE MEJORA

- Mejorar los procesos en las áreas de medición y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa.
- Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.
- Revisar el proceso que se está desarrollando en las Derivaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconvenientes de los usuarios es el cobro acumulado de los rls) cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo.
- Plan de visitas para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, abres, Rotadores, baños y demás puntos críticos de las casas.
- Establecer un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación.
- Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.
- Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con observación de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y usos de los mismos, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.
- Revisar las tarifas que se está cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que se paga por este servicio.
- Establecer una estrategia comercial que permita ofrecer beneficios a nuestros usuarios para garantizar su



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

permanencia con la Empresa.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 0,27%, 0,77% y 0,37% respectivamente, de suscripciones y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Octubre: 0,59%, Noviembre: 0,57%, y Diciembre: 0,54%).

A diciembre de 2021 de las 11.539 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 10.448 fueron verbales equivalentes 77,2%, 1.841 escritas equivalentes al 15,9%, telefónicas 868 equivalentes al 6,4% y correo electrónico 362 equivalentes 2,8%.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Año/ Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio Reclamos Comerciales Escritos Año	288	241	218	151
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37.135	38.582	38.624	40.721
Resultados	0,56%	0,62%	0,57%	0,38%



[Firma]

Elaboró: Fredy Alexander Larrota Comor
Profesional PQR

[Firma]

[Firma]
Visto: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Recreación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51_02_04_01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-18

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE PQR VERBALES				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales VERBALES				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
[No Reclamos Comerciales VERBALES/No Total de Suscriptores Acueducto]*100	%	No Reclamos Comerciales VERBALES	Total de reclamaciones VERBALES registradas en el software de gestión comercial		OFICINA PQR
		No Total de Suscriptores Acueducto	Total de suscriptores facturados para el servicio de acueducto.		OFICINA PQR
HEDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	3%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
No Reclamos Comerciales VERBALES	650	776	927	867	858	792	787	911	889	845	1.022	1.024
No Total de Suscriptores Acueducto	40.130	40.225	40.301	40.491	40.548	40.512	40.553	40.656	40.741	41.300	41.606	41.593
Resultado	1,62%	1,93%	2,30%	2,14%	2,12%	1,95%	1,94%	2,24%	2,18%	2,05%	2,46%	2,46%

INDICE DE PQR VERBALES AÑO 2021



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2021 se tiene un 1.62%, 1.93% y 2.30% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Enero: 2.10%, Febrero: 2.06% y Marzo: 1.38%).

A marzo de 2021 de las 1.643 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de Acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 292 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 107 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 95 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2021, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 423, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 129 registros, la tercera SUSPENSIÓN TEMPORALES con 101 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 107 registros.

A marzo de 2021 de las 783 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 290 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 120 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 88 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de alcantarillado a marzo de 2021, los CAMBIO DE DATOS BÁSICOS fue la que mayor número de registros con 104 y la segunda con SUSPENSIÓN TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO 94 registros.

A marzo de 2021 de las 648 PQR ASFO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de asfo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PRECIO DESOBLIGADO ES con 527 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 10 registros.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2021 se tiene un 2.14%, 2.12% y 1.95% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Abril: 2.45%, Mayo: 2.94% y Junio: 2.94%).

A junio de 2021 de las 8.414 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 4.870 fueron verbales equivalentes 57.9%, 982 escritas equivalentes al 11.6%, telefónicas 387 equivalentes al 8.0% y correo electrónico 316 equivalentes 3.2%.

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2021 se tiene un 1.94%, 2.24% y 2.18% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Julio: 1.42%, Agosto: 1.22% y Septiembre: 1.96%).

A septiembre de 2021 de las 9.750 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 7.553 fueron verbales equivalentes 77.5%, 1.289 escritas equivalentes al 13.2%, telefónicas 588 equivalentes al 6.0% y correo electrónico 316 equivalentes 3.2%.

PROPUESTA DE MEJORA

- Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa.
- Mejorar la cobranza para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.
- Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconvenientes de los usuarios es el cobro acumulado de los r3 cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo.
- Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, fosos, bajíos, bajíos y demás puntos críticos de las casas.
- Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación.
- Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.
- Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y usos de los inmuebles, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.
- Revisar las tarifas que se está cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que se paga por este servicio.
- Establecer una estrategia comercial que permita ofrecer beneficios a nuestros usuarios para garantizar su permanencia con la Empresa.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 2.05%, 2.46% y 2.06% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en año 2020 (Octubre: 1.93%, Noviembre: 1.67% y Diciembre: 1.74%).

A diciembre de 2021 de las 13.536 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 10.448 fueron verbales equivalentes 77.2%, 1.841 escritas equivalen al 13.6%, telefónicas 868 equivalen al 6.4% y correos electrónicos 362 equivalen 2.6%.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio Reclamos Comerciales VERBALES Año	896	753	817	862
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37.175	38.582	38.634	40.721
Resultados	2,41%	1,93%	2,06%	2,12%

HISTORICO INDICE DE PQR VERBALES



Elaboró: Freddy Alexander Larrosa Cantor
Profesional PQR

Aprobó:
Profesional Planificación

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planificación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2019-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR			
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	A. Indicador Cuantitativo de Gestión	B. Calidad del Servicio		C. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE PQR TELEFONICA			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales TELEFONICA			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
[No Reclamos Comerciales TELEFONICA/No Total de Suscriptores Acueducto]*100	%	No Reclamos Comerciales TELEFONICA	Total de reclamaciones TELEFONICA registradas en el software de gestión comercial	OFICINA PQR
		No Total de Suscriptores Acueducto	Total de suscriptores facturados para el servicio de acueducto.	OFICINA PQR

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL

META DEL INDICADOR	3%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ESTADISTICA AÑO ANTERIOR
---------------------------	----	--	--------------------------

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales TELEFONICA	11	37	71	74	116	78	35	77	89	62	141	77
No Total de Suscriptores Acueducto	40.130	40.225	40.301	40.491	40.548	40.512	40.553	40.656	40.741	41.300	41.606	41.593
Resultado	0,03%	0,09%	0,18%	0,18%	0,29%	0,19%	0,09%	0,19%	0,22%	0,15%	0,34%	0,19%

INDICE DE PQR TELEFONICA AÑO 2021



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2021 se tiene un 0.03%, 0.09%, 0.18% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma telefónica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Enero: 0.02%, Febrero: 0.01% y Marzo: 0.02%).

A marzo de 2021 de las 1.943 PQR - ACUEDUCTO registradas en el software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCORFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 250 registros, la segunda causal fue CARGOS POR PROMEDIO con 107 registros, la tercera INCORFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 95 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2021, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 423, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 125 registros, la tercera SUSENSIONES TEMPORALES con 101 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 107 registros.

A marzo de 2021 de las 783 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCORFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 250 registros, la segunda causal fue CARGOS POR PROMEDIO con 120 registros y la tercera INCORFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 88 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de alcantarillado a marzo de 2021, las CAMBIO DE DATOS BÁSICOS fue la que mayor número de registros con 104 y la segunda con SUSENSIONES TEMPORALES POR MUTUO ACUERDO 99 registros.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2021 se tiene un 0.18%, 0.29% y 0.19% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma telefónica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación al año 2020 (Abril: 0.27%, Mayo: 0.39% y Junio: 0.17%).

A junio de 2021 de las 6.414 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 4.870 fueron verbales equivalente 75.9%, 961 escritas equivalente al 15.0%, telefónicas 387 equivalente al 6.0% y correo electrónico 196 equivalente 3.1%.

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2021 se tiene un 0.09%, 0.19% y 0.22% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma telefónica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a lo reportado en el año 2020 (Julio: 0.09% Agosto: 0.12% y Septiembre: 0.17%).

A septiembre de 2021 de las 8.750 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 7.557 fueron verbales equivalente 77.5%, 1.289 escritas equivalente al 13.2%, telefónicas 588 equivalente al 6.0% y correo electrónico 316 equivalente 3.2%

PROPUESTA DE MEJORA

- Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa.
- Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.
- Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores incumplimientos de los usuarios es el cobro acumulado de los m3 cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo.
- Plan de medidas para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreas, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas.
- Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación.
- Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.
- Fortalecer el proceso de facturación de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y usos de los mismos, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.
- Revisar las tarifas que se está cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que se paga por este servicio.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 0.15%, 0.34% y 0.19% respectivamente, de suscriptores o/ usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma telefónica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a lo reportado en el año 2020 (Octubre: 0.14%, Noviembre: 0.07% y Diciembre: 0.66%).

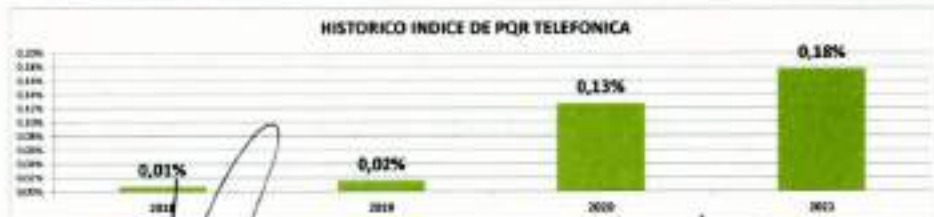
A diciembre de 2021 de las 13.539 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 10.448 fueron verbales equivalentes 77.2%, 1.841 escritas equivalentes al 13.6%, telefónicas 858 equivalentes al 6.4% y correo electrónico 382 equivalentes 2.8%.

Establecer una estrategia comercial que permita ofrecer beneficios a nuestros usuarios para garantizar su permanencia con la Empresa.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio Reclamos Comerciales TELEFONICA Año	3	6	51	72
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37.135	38.582	39.624	40.721
Resultados	0,01%	0,02%	0,13%	0,18%



[Signature]

Elaboró: Freddy Alexander Lamota Cantor
Profesional PQR

Aprobó: *[Signature]*
Profesional Comercial

[Signature]
VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2015-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE PQR E-MAIL				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales E-MAIL.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
$\left(\frac{\text{No. Reclamos Comerciales E-MAIL/No. Total de Suscriptores Acueducto}}{\text{No. Total de Suscriptores Acueducto}} \right) * 100$	%	No. Reclamos Comerciales E-MAIL	Total de reclamaciones E-MAIL registradas en el software de gestión comercial		OFICINA PQR
		No. Total de Suscriptores Acueducto	Total de suscriptores facturados para el servicio de acueducto.		OFICINA PQR
MODELO:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMPERANAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	3%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		ESTADISTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Período	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
No. Reclamos Comerciales E-MAIL	25	15	10	30	63	53	41	39	40	18	25	23
No. Total de Suscriptores Acueducto	40.130	40.225	40.391	40.491	40.548	40.512	40.553	40.656	40.741	41.300	41.606	41.593
Resultado	0,062%	0,037%	0,02%	0,07%	0,16%	0,13%	0,10%	0,10%	0,10%	0,04%	0,06%	0,06%

INDICE DE PQR TELEFONICA AÑO 2021



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2021 se tiene un 0.062%, 0.037% y 0.02% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma e-mail, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2020 (Enero: 0.063% Febrero: 0.065% y Marzo: 0.08%).

A marzo de 2021 de las 1.843 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 292 registros, la segunda causal fue COBROS POR IMPROBADO con 107 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 45 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2021, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 423, la segunda FUGA EN EL REGIDOR con 329 registros, la tercera SUSPENSIÓN TEMPORAL con 301 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 107 registros.

A marzo de 2021 de las 783 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 290 registros, la segunda causal fue COBROS POR IMPROBADO con 120 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 88 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de alcantarillado a marzo de 2021, el CAMBIO DE DATOS BÁSICOS fue la que mayor

Para los meses de abril, mayo y junio de 2021 se tiene un 0.07%, 0.16% y 0.13% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma e-mail, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los reportados en el año 2020 (Abril: 0.13%, Mayo: 0.14% y Junio: 0.11%).

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2021 se tiene un 0.10%, 0.10% y 0.10% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma e-mail, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación con el año 2020 (Julio: 0.17%, Agosto: 0.16% y Septiembre: 0.08%).

A septiembre de 2021 de las 9.750 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.557 fueron verbales equivalentes 77.5%, 1.289 escritas equivalentes al 13.2%, telefónicas 508 equivalentes al 6.0% y correo electrónico 316 equivalentes 3.2%.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 se tiene un 0.04%, 0.06% y 0.06% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma e-mail, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2020 (octubre: 0.13%, noviembre: 0.08% y diciembre: 0.13%).

A diciembre de 2021 de las 13.530 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 25.448 fueron verbales equivalentes 77.2%, 3.841 escritas equivalentes al 13.6%, telefónicas 858 equivalentes al 6.4% y correo electrónico 382 equivalentes 2.8%.

PROPUESTA DE MEJORA

- Mejorar los procesos en las áreas de medición y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa.
- Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran desahitadas.
- Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, se que uno de los mayores inconformidades de los usuarios es el cobro acumulado de los m3 cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo.
- Plan de medida para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, alcantarillas, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas.
- Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las acometidas presentadas por facturación.
- Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.
- Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe establecer plan de depuración de predios con unidades independientes y uso de los mismos, así que se aumente el número de reclamaciones por esta causa.
- Revisar las tarifas que se está cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que se paga por este servicio.
- Establecer una estrategia comercial que permita ofrecer beneficios a nuestros usuarios para garantizar su permanencia con la Empresa.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2018-11-10

Fecha Última de Modificación
2024-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio Reclamos Comerciales E-MAIL Año	3	5	57	32
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37.135	38.562	39.624	40.721
Resultados	8,01%	6,62%	8,17%	8,09%



Elaboró: Freddy Alexander Lamota Cantor
Profesional PQE

Aprobó: María Hernández Rivera
Profesional PQE

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeadora



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	
Formato	
Código	01.02.08.01
Versión	2

Fecha de Elaboración
2010-11-30

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	FQR			
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE FQR			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTION Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	*	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE RECLAMOS COMERCIALES POR EXACTITUD EN LA FACTURA (IQE)			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Este indicador mide el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, resultados a favor del suscriptor en segunda instancia, por cada 1.000 suscripciones durante el periodo de evaluación analítico.			

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$IQE_m = \frac{\sum_{i=1}^m R_{Cm} + mf}{NTU} * 1.000$		RI	Número de mes analizado dentro del semestre en estudio que está entre 1 y 6.	OFICINA FQR
		RCM	Total de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, resultados a favor del suscriptor en segunda instancia, durante el mes correspondiente al semestre de análisis, cuyo valor debe ser sustrahido por cada persona prestadora y distribuido por múltiplo.	OFICINA FQR
		mf	Factor de periodicidad en la facturación que equivale al número de meses dentro del ciclo de facturación.	OFICINA FQR
		NTU	Promedio durante el periodo de evaluación analítico, del número total de suscripciones del sistema y en el APS analizado para el servicio público domiciliario de SANEAMIENTO. Al finalizar el semestre de análisis, este parámetro deberá corresponder al promedio del total de suscripciones del sistema durante dicho semestre que pertenecen al APS analizado.	OFICINA FQR

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	SEMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resultadas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscripciones por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resultadas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscripciones por semestre.		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ARTICULO 9 RESOLUCION CRA 698 DE 2014	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variable / Periodo	ENERO A JUNIO	JULIO A DICIEMBRE
RCM	0	0
mf	1	1
NTU	40.368	41.075
Resultado	0,00	0,10



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Durante el primer semestre de la gestión 2021 se contaron 02 recursos de reposición y en solicitud de apelación, a los cuales se les realizó las expedientes a la SFPD, pero no se han obtenido resultado de esta acción en relación a estos recursos, si se refirió la decisión tomada por la Empresa o la reposición.

Para el segundo semestre se realizaron 4 resoluciones con decisiones a favor del usuario en segunda instancia con estadísticas 202108261, 202108420-202108078, 202108418 - 202108036, 202108123, código de usuarios: 1346372, 1207190, 1381399, 1326779.

PROPUESTA DE MEJORA

Se aprobaron los procesos que se estaban desarrollando para garantizar el proceso a medida que van surgiendo, en especial lo de modificaciones, malos procesos, tiempos de respuesta, cambios de los procedimientos, calidad en el proceso mediante Seminars, Webinars, etc., con lo cual esperamos disminuir el número de recursos de reposición que llegan a la SFPD.

Teniendo en cuenta la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante Resolución SFPD No. 20180101265 del 06/11/2018, según expediente 2218014200100122, realizó un Decreto de Aprobación en el cual, en uno de sus puntos manifestó que, en los casos de normativas del consumo, de la energía o cuando la correspondiente entidad que el consumo es el realmente registrado por carga de la prueba por ser la que tiene el acceso sobre los medidores para realizar las verificaciones que se presenten respecto de la prestación del servicio y además porque como prestador está obligada a atender al usuario y detectar los errores del mismo consumo.

Producto esto del cual la E.A.A.B. ha presentado su inconformidad ante la Superintendencia, toda vez que cuando se da reposición primero, no se detecta ninguna anomalía en la red o instalaciones eléctricas o el medidor, es necesario para cualquier empresa, compañía, que al tener el año consumo, puede acceder a una copia, generando como consecuencia del no tener un algún registro de control.

La E.A.A.B. en estos casos y concordante con lo señalado en la Ley 142 de 1994, artículo 141, facultó los 02, registrados por las empresas de medidor.

No se puede medir la efectividad de una revisión técnica, si en el desarrollo de esta, no se encuentran alguna anomalía, como así, para julio de la empresa, la Superintendencia, la planta, desconociendo las pruebas que realiza las inspecciones en el desarrollo de los recursos.

Conforme con lo dicho por la Superintendencia y que en la revisión con se hizo el pedido, no se pudo determinar el incremento en el consumo o que no se pudo saber, si obedeció a una falta de control por parte del usuario frente al uso racional del servicio, se han presentado al aumento de las reclamaciones por decisiones a favor del usuario para parte de la SFPD.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
RCM	12	28	23	33	4
mf	1	1	1	1	1
NTU	35.695	37.341	38.582	39.624	40.721
Resultados	0,34	0,75	0,60	0,83	0,10



Elaboró: Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional FQR

Aprobó: Bettydian Hernández Riveros
Directora Comercial

VoCio: Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.01.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboración
2010-11-30

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

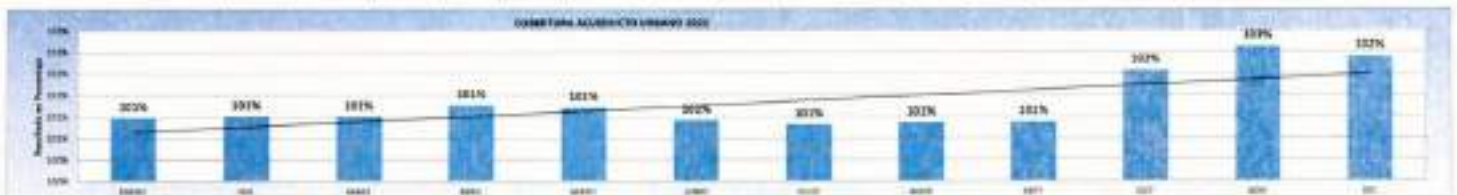
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CRITICA Y FACTURACIÓN				
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
Responsable	TECNOLOGA OFICINA DE CRITICA Y FACTURACION				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 688 de 2014 y CRA 735 de 2015	X
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera		b. Calidad del Servicio	X
Nombre del Indicador	COBERTURA ACUEDUCTO URBANO (Domicilios - Proyección Estudio de Costos Res Cra 688)				
Objetivo del Indicador	Muestra el porcentaje de cubrimiento de las redes de Acueducto en Yopal, según el número de usuarios registrados legalmente en la ERAAY				
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable		Fuente de Información
$\frac{\text{Número de Suscriptores Acueducto facturados}}{\text{Número de Suscriptores Acueducto proyectados}} \times 100$	%	Suscriptores Acueducto facturados	Número de personas facturadas ó jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos		SIC
		Suscriptores Acueducto proyectados	Número de personas Naturales ó jurídicas proyectadas según estudio de costos servicio AC		SIC
Medio Periodicidad	EFICIENCIA MENSUAL	X	EFICIENCIA SEMESTRAL		EFFECTIVIDAD ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2021	AC 41,630	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: ESTUDIO DE COSTOS ACUEDUCTO RESOLUCION CRA 688

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados AC 2021

Variables	ENERO	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC	PROMEDIO
Suscriptores (facturados)	40,130	40,225	40,302	40,491	40,548	40,512	40,553	40,652	40,781	41,300	41,600	41,593	40,773
Domicilios (Proyección estudio)	39,754	39,834	39,914	39,994	40,074	40,154	40,234	40,314	40,394	40,474	40,550	40,630	40,193
Resultados (%)	101%	101%	101%	101%	101%	101%	101%	101%	101%	102%	103%	102%	101%



Datos Históricos del Indicador

INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de diciembre de 2021, se facturaron 41,593 lo que refleja una cobertura en la unidad de servicio de acueducto de 102%. frente a la proyección de suscriptores proyectados en el estudio de costos Res. CRA 688, el promedio para la vigencia 2021 queda en un 101% de cobertura en el servicio de acueducto.

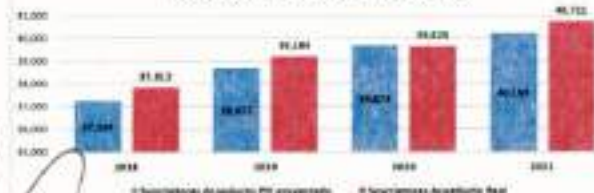
PROPUESTA DE MEJORA

De acuerdo al aumento de los suscriptores mensualmente, se recomienda la contratación de personal de terreno ya que no se está alcanzando a cubrir dentro de la semana con el personal que se tiene actualmente, lo que implica programar actividades los días sábado y por ende pago de horas extra.

Suscriptores AC Proyectado Vs. Suscriptores AC Reales

Variabes/Periodo	2018	2019	2020	2021
Suscriptores Acueducto PEI proyectado	37,136	38,672	39,674	40,193
Suscriptores Acueducto Real	37,812	39,184	39,623	40,721
% CON RESPECTO A LA META	102%	101%	101%	101%

HISTORICO SERVICIO DE ACUEDUCTO



Ejército, Zolma Yajaira Pérez Rojas
Tecnóloga de Facturación

Aguilón, Sebastian Hernández Simoes
Director Comercial

Vs. Sr. Adriana Cristiana Rojas
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.03.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CRITICA Y FACTURACION					
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS					
Responsable	TECNOLOGA OFICINA DE CRITICA Y FACTURACION					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	X
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	
Nombre del Indicador	COBERTURA ALCANTARILLADO URBANO (Domicilios - Proyección Estudio de Costos Res. Cra 688)					
Objetivo del Indicador	Muestra el porcentaje de cubrimiento de las redes de Alcantarillado en Yopal, según el número de usuarios registrados legalmente en la E.A.A.A.Y					

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$\frac{\text{Número de Suscriptores Facturados}}{\text{Número de Suscriptores proyectados}} \times 100$	%	Suscriptores Alcantarillado facturados	Número de personas naturales ó jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos	SEC
		Suscriptores proyectados	Número de personas naturales ó jurídicas proyectados según estudio de costos servicio Alc	Estudio de Costos

Frecuencia	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMPERANAL		ANUAL	X

META DEL INDICADOR	100%	META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2021	ALC	FUENTE DE INFORMACION DE LA META-ESTUDIO DE COSTOS ALCANTARILLADO RESOLUCION CRA 688	40.605
--------------------	------	--	-----	--	--------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados ALC 2021

Variables	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DEC	PROMEDIO
Suscriptores (Facturados)	40,425	40,515	40,582	40,574	40,730	40,874	40,924	41,020	41,084	41,609	41,825	41,863	41,018
suscriptores proyectados	40,374	40,454	40,482	40,510	40,538	40,566	40,594	40,622	40,650	40,668	40,674	40,688	41,198
Resultados (%)	100%	100%	100%	100%	100%	101%	101%	101%	101%	103%	103%	103%	101%

COBERTURA ALCANTARILLADO URBANO 2021



INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de diciembre de 2021 se facturaron 41,863 suscriptores en la unidad de servicio de alcantarillado lo que refleja un 103% de cobertura frente a la proyección de suscriptores proyectados en el estudio de costos Res. CRA 688, y en promedio de 101% de cobertura en la unidad de servicio de alcantarillado.

PROPUESTA DE MEJORA

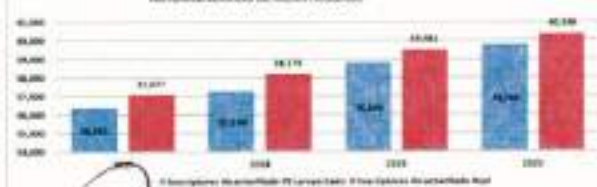
De acuerdo al aumento de los suscriptores mensualmente, se recomienda la contratación de personal de terreno ya que no se está alcanzando a cubrir dentro de la semana con el personal que se tiene actualmente, lo que implica programar actividades los días sábado y por ende pago de horas extra.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Suscriptores ALC Proyectado Vs. Suscriptores ALC Reales

Variables/Periodo	2017	2018	2019	2020	2021
Suscriptores Alcantarillado PEI proyectado	36,362	37,236	38,800	39,700	40,505
Suscriptores Alcantarillado Real	37,077	38,179	39,483	40,346	41,016
% CON RESPECTO A LA META	102%	103%	102%	101%	101%

HISTORICO SERVICIO DE ALCANTARILLADO



Elaboró: Zulma Rojas Torres Ordoñez
Tecnóloga de Facturación y Crítica

Aprobó: Sebastian Hernandez Rivas
Director Corporativo

Vs. Sr. Adriana Cristina Rojas Valdearrosa
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CRITICA Y FACTURACION			
RESPONSABLE:	TECNOLOGIA OFICINA CRITICA Y FACTURACION			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	COBERTURA SERVICIO DE ASEO (SUSCRIPTORES -PROYECCION SUSCRIPTORES AÑO 2021)			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje de usuarios del servicio, en función del número de domicilios.			

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Número de Usuarios / Número de domicilios * 100	%	Número de Suscriptores	Número de de suscriptores con contrato de condiciones uniformes con la EAAAAY y que se benefician con la prestación del servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta o como receptor directo del servicio.	SIC
		Número de domicilios	Número de personas Naturales à Jurídicas proyectadas según estudio de costos servicio Aseo.	Proyección Suscriptores 2021

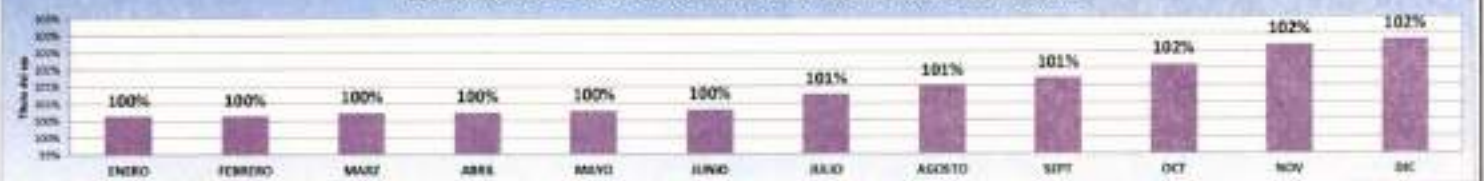
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	96%	META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2021	ASEO 31.540	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: PROYECCION INGRESOS 2021
--------------------	-----	--	-------------	--

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2021													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Número de Suscriptores	30,986	31,039	31,125	31,182	31,260	31,314	31,504	31,634	31,762	31,942	32,173	32,278	31,517
Domicilios (Proyección Suscriptores de aseo)	30,946	31,000	31,054	31,108	31,172	31,216	31,270	31,324	31,378	31,432	31,486	31,540	31,244
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	101%	101%	101%	102%	102%	102%	101%

COBERTURA ASEO USUARIOS VS PROYECCION SUSCRIPTORES DE ASEO 2021



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los suscriptores facturados en la unidad de servicio de aseo periodo de diciembre de 2021 fue de 32.278 lo que refleja un 102% de cobertura frente a la proyección de suscriptores proyectados en cálculo de ingresos para la vigencia 2021, el promedio para la vigencia fue de 101% de cobertura en la unidad de servicio de aseo.

Nota: este indicador refleja el 102% toda vez que al número de suscriptores se le suma las unidades de aseo.

PROPUESTA DE MEJORA

Se hace necesario que la empresa inicie a reorientar la estrategia comercial para la vinculación de nuevos y antiguos suscriptores que se vincularon con la empresa privada, de igual forma es imprescindible que la parte jurídica de la EAAAAY, está presente en este proceso va que la empresa privada frecuentemente comete abusos y competencia desleal y no hay quien le haga seguimiento.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO COBERTURA USUARIOS					
Variables - Periodo	2017	2018	2019	2020	2021
Número de Suscriptores facturados:	28,477	29,637	30,130	30,889	31,517
Número de suscriptores proyectados Aseo	36,362	37,236	31,211	32,059	31,244
Resultados (%)	78%	80%	97%	96%	102%



Elaboró: Zulma Ybema Pérez Rojas
Tecnóloga Facturación

Aprobó: Silvana Hernández Riveros
Directora Comercial

Vs.Bo. Adriana Cristina Rosas
Profesional Oficina de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.12.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

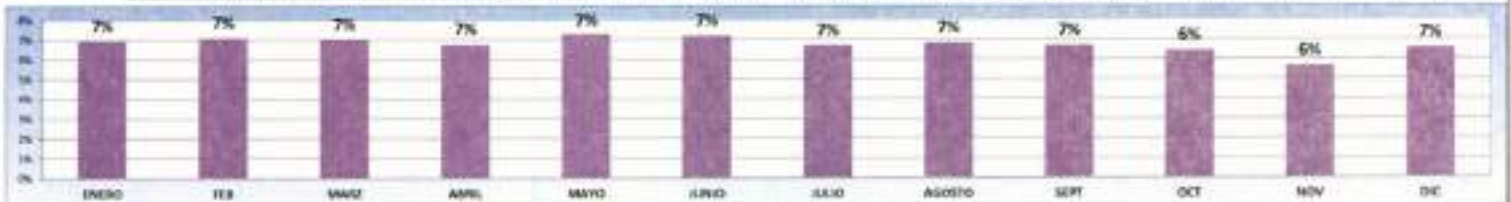
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CRITICA Y FACTURACION			
RESPONSABLE:	TECNOLOGIA OFICINA CRITICA Y FACTURACION			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE CONSUMOS EN CEROS			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS CONSUMOS FACTURADO EN CEROS			
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Total de Consumo facturado en ceros / No. Total de suscriptores * 100	%	Numero de suscriptores facturados en ceros	Numero de suscriptores facturados con consumo cero (Mensuales)	Unidad de facturación y crítica
		Numero de Suscriptores	Cantidad de Suscriptores facturados (Mensuales)	Unidad de facturación y crítica
MEDE:		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL
				ANUAL
META DEL INDICADOR:	<10%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2021													
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	HAYO	JUNDO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIJ	PROMEDIO
Numero de consumos facturados en ceros	2,774	2,848	2,815	2,738	2,959	2,910	2,715	2,769	2,726	2,651	2,340	2,728	2,748
Numero de suscriptores	40,130	40,226	40,302	40,491	40,548	40,812	40,553	40,652	40,741	41,300	41,606	41,593	40,721
Resultado	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	6%	6%	7%	7%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

la variable indica el numero de suscriptores a los cuales se les facturo con consumo en 0, dentro de los cuales estan: predios deshabilitados, lotes, suspensiones temporales, predios suspendidos, cortados y poco uso sin consumo. El promedio para la vigencia 2021 fue de 7%.

PROPUESTA DE MEJORA

Se ha identificado que la mayor porcentaje de predios con consumo 0 son predios de poco uso sin consumo, los cuales son enviados a revisar po cartera para identificar posibles novedades de defraudacion de fluidos

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio Numero de consumos facturados en ceros	2,978	3,258	3,043	3,211	2,748
Promedio Numero de suscriptores	45,695	37,812	38,527	39,581	40,721
Resultados	6.5%	8.6%	7.9%	8%	7%



Elaboró: Zulma Yolanda Rojas
Tecnología Oficina Crítica y Facturación

Aprobó: Sebastian Hernandez
Oficina Comercial

Yo. Sr. Adriana Cristina Rojas
Profesional Oficina de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI-12-02
Versión
2

Fecha de Elaboración
2018-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-12-19

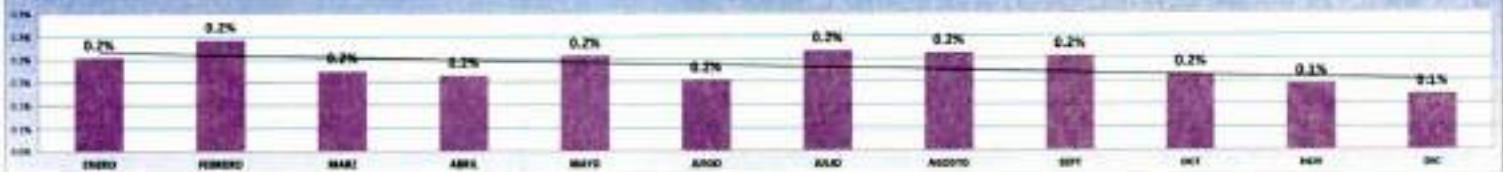
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CRITICA Y FACTURACION			
RESPONSABLE:	TECNOLOGIA OFICINA DE CRITICA Y FACTURACION			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE ERRORES DE TOMA DE LECTURAS			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS ERRORES DE TOMA DE LECTURAS			
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Total de Errores de toma de lecturas/cantidad de lecturas aforadas * 100	%	Numero de Errores de Toma de lecturas	Cantidad de Errores de Toma de lecturas (Mensuales)	Unidad de facturación y crítica
		Numero de Lecturas Aforadas	Cantidad de Lecturas Aforadas (Mensuales)	Unidad de facturación y crítica
MODE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	-3%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ESTADISTICAS DE AREA

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2021													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Numero de Errores de Toma de lecturas	85	103	71	66	67	65	50	60	68	72	63	51	78
Numero de Lecturas Aforadas	41,666	41,712	41,811	42,010	41,994	42,347	42,200	42,126	42,071	41,482	41,831	41,915	42,494
Resultado	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	0.2%

ERRORES DE AFORO 2021



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el mes de diciembre de 2021 se realizaron 43.915 aforos y se detectaron 53 errores de aforo lo que refleja 0.1% cifra que disminuye frente al mes anterior, sin embargo el indicador con relación al número de aforos realizados y se toma en cuenta la cantidad de medidores en mal estado que se encuentran instalados como medidores dañados y rotados, el promedio para la vigencia 2021 fue de 0.2%.

PROPUESTA DE MEJORA

La empresa dentro de la vinculación de personal deberá realizar el análisis de fogos de vida, toda vez que no está tomando en cuenta los perfiles para los cargos, tener en cuenta que para esta labor es fundamental que el trabajador tenga un buen estado físico, tener experiencia en nomenclatura urbana, y sobre todo que tenga disposición para aprender y acatar la directrices.

de otra parte es necesario que la EAAAY inicie la instalación de los medidores en la pared para matriculas nuevas y matriculas antiguas, esto ayuda a que los medidores no se empañen ni se dañen con facilidad, esto también ayuda a que los aforadores no se desgasten tanto ya que no tendrían que arrodillarse.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio Numero de Errores de Toma de lecturas	126	93	86	72	78
Promedio Numero de Lecturas Aforadas	36,934	39,534	40,526	42,218	42,494
Resultados	0.34%	0.24%	0.21%	0.17%	0.18%



[Signature]
Eliana Zulma Valencia Rojas
Tecnología Oficina Crítica y Facturación

[Signature]
Adriana Gabriela Hernández Rivera
Tecnología Oficina Crítica y Facturación

[Signature]
Vr. Sr. Adriana Gabriela Rojas
Profesional Oficina de Remediación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.12.03
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CRITICA Y FACTURACION			
RESPONSABLE:	TECNOLOGIA OFICINA DE CRITICA Y FACTURACION			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE CONSUMOS POR PROMEDIOS			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS CONSUMOS PROMEDIOS FACTURADOS			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Total de Consumo facturados por promedios / No. Total de suscriptores facturados * 100	%	Numero de suscriptores con consumos facturados por promedios	Cantidad de Consumos facturados por promedios (Mensuales)	Unidad de facturación y crítica
		Numero de Suscriptores facturados	Cantidad de Suscriptores facturados (Mensuales)	Unidad de facturación y crítica

MEDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	Mensual	Semestral	Anual

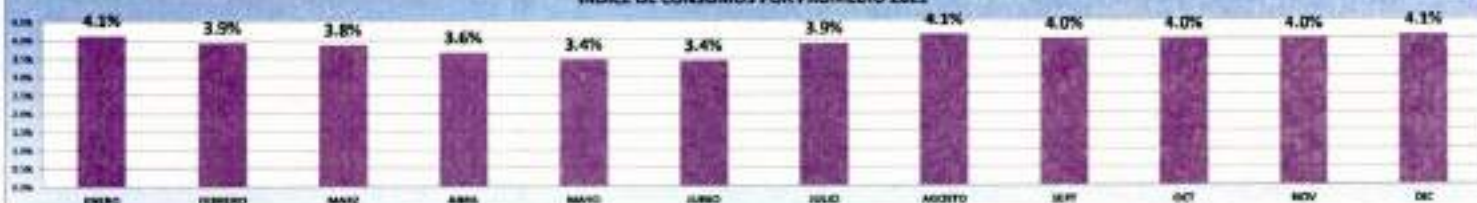
META DEL INDICADOR	<6%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadísticas del área
--------------------	-----	-----------------------------------	-----------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2021

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROM
Numero de suscriptores con consumos facturados por promedios	1,454	1,573	1,551	1,474	1,390	1,385	1,572	1,669	1,624	1,448	1,659	1,694	1,575
Numero de Suscriptores facturados	40,130	40,225	40,102	40,491	40,548	40,512	40,559	40,652	40,741	41,100	41,806	41,583	40,722
Resultado	4.1%	3.9%	3.8%	3.6%	3.4%	3.4%	3.9%	4.1%	4.0%	4.0%	4.0%	4.1%	3.9%

INDICE DE CONSUMOS POR PROMEDIO 2021



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La variable indica el numero de suscriptores a los cuales se les factura con consumo promedio, dentro de los cuales están: con proceso de derivación significativa medidores frenados, medidores frenados, medidores mudados, dentro de rejas o que presentan algun tipo de inconveniente para la toma de lectura pero que se identifiquen que están habitados, para el mes de diciembre 2021 refleja el 4,0%, porcentaje se mantiene frente al periodo de noviembre de 2021, el promedio para la vigencia 2021 fue de 3,9%, cifra que se mantiene frente a la vigencia 2020.

PROPUESTA DE MEJORA

Se hace necesario que la empresa retome los proyectos que anteriormente se venían trabajando en torno a la micromedición efectiva, teniendo en cuenta que hay bastantes medidores frenados y dañados que ameritan cambio por lo cual se debe cobrar un consumo promedio por astrato o por consumo historico.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio Numero de Consumos facturados por promedios	1,803	1,402	1,479	1,542	1,575
Promedio Numero de Suscriptores facturados	35,695	37,812	38,502	39,585	40,722
Resultados	5.0%	3.7%	3.8%	3.9%	3.9%

HISTORICO INDICE DE CONSUMOS POR PROMEDIO



Elaboró: Zulma Yuliana Pérez Rojas
Tecnóloga Oficina Crítica y Facturación

Aprobó: Sebastiana Hernández Rivas
Directora Comercial

Vo.Bo.: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	
Formato	
Código	SI.12.03
Versión	2

Fecha de Elaboración
2010-11-30

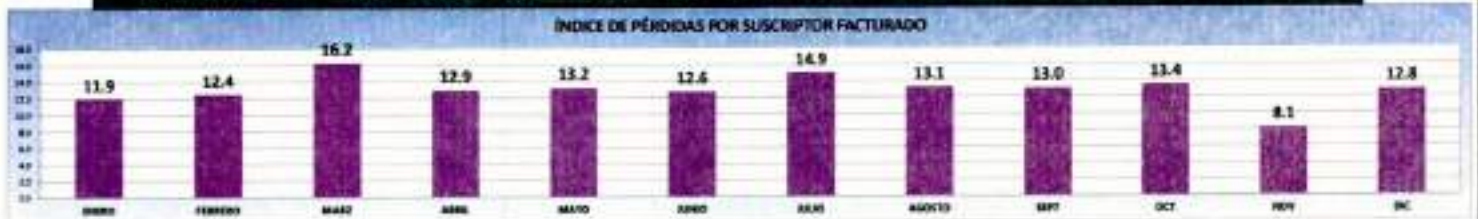
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN COMERCIAL - DIRECCIÓN TÉCNICA			
RESPONSABLE:	TECNOLOGO FACTURACIÓN - PROFESIONAL FTAP			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 688 y 735	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR SUSCRIPTOR FACTURADO			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CORRESPONDE A LAS METAS Y GRADUALIDAD DEFINIDAS POR LA PERSONA PRESTADORA DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE EFICIENCIA ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 9 DE LA RESOLUCIÓN COMPLETORIA CRA 688 Y 735			
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD:	NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACION DE LA VARIABLE:	FUENTE DE INFORMACION:
$IPUF = \frac{A_0 - A_1}{N_0 \times 12}$	m3/suscrip/mes	A ₀	agua potable suministrada m3/mes	Unidad FTAP
		A ₁	consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	Unidad de facturación
		N ₀	Número de suscriptores facturados mensual	
MODELO:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MESES	SEMESTRAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR:	8,27		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	POIR - Estudio tarifario vigente

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMIO
agua potable suministrada m3/mes	1.138,704	1.072.038	1.202.226	1.130,566	1.084,807	1.038,028	1.164,889	1.079,273	1.102,630	1.148,275	1.109,006	1.131,630	1.118,748
consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	662,761	573,686	550,218	629,485	581,429	524,142	544,058	545,569	573,049	507,740	770,678	400,508	595,277
Número de suscriptores facturados mensual	40,330	40,212	40,302	40,490	40,548	40,510	40,553	40,652	40,741	41,300	41,406	41,543	40,720
IPUF MENSUAL	11.9	12.4	16.2	12.9	13.2	12.6	14.9	13.1	13.0	13.4	8.1	12.8	12.9
IPUF ACUMULADO	11.9	12.1	13.5	13.3	13.3	13.2	13.4	13.4	13.1	13.3	12.9	12.9	12.9



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El índice de pérdidas por suscriptor facturado de diciembre de 2021 refleja el 12.9 m3 de de pérdida de agua por suscriptor y en promedio para el 2021 queda en un 12.9; cifra preocupante toda vez que no se han tomado las medidas necesarias para reducir las pérdidas, aun cuando se tiene identificadas las causas.

PROPUESTA DE MEJORA

Es necesario que la administración actual en cabeza de la gerencia y directivos realicen un plan de acción efectivo para la reducción de pérdidas y se identifique realmente donde se está perdiendo el líquido ya que no es posible que los usuarios consuman menos agua y la empresa aumente el suministro.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO PROMEDIO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Agua potable suministrada m3/año	10,462,899	11,849,081	13,464,213	11,292,387	1,118,748
Consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/año	6,294,877	6,236,074	6,485,059	6,795,289	595,277
Promedio Número de suscriptores facturados año	35,691	31,135	39,580	39,624	40,720
IPUF MENSUAL	9.8	12.1	14.6	13.7	12.9
IPUF ACUMULADO					12.9



Elaboró: Zulma Yolanda de Rojas
Jefe Unidad de Crítica y Facturación

Aprobó: Sebastian Hernandez
Director Comercial

Elaboró: Adriana Cristina Rojas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.12.03

Versión

2

Fecha de Elaboración
2019-11-19

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

DIRECCIÓN COMERCIAL - DIRECCIÓN TÉCNICA

TECNOLOGO FACTURACIÓN - PROFESIONAL FTAF

PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 588 y 735	X
a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor

MIDE EL CONSUMO DE DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

$$ICUP_{Suscriptor} = \frac{ICUP_{Residenciales} + P_{Residenciales} \cdot ICUP_{NoResidenciales}}{1 + P_{Residenciales}}$$

UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
m ³ /Suscriptor	$\frac{AP_{Residenciales}^{Facturada}}{N_{Suscriptor}^{Residenciales} - 1}$	consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m ³ /mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	$N_{Suscriptor}^{Residenciales}$	Número de suscriptores residenciales facturados mensual	
m ³ /Suscriptor	$\frac{AP_{NoResidenciales}^{Facturada}}{N_{Suscriptor}^{NoResidenciales} - 1}$	consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m ³ /mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	$N_{Suscriptor}^{NoResidenciales}$	Número de suscriptores no residenciales facturados mensual	
	$P_{Residenciales}$	Participación (%) de los suscriptores residenciales ($N_{Suscriptor}^{Residenciales}$) sobre los suscriptores totales ($N_{Suscriptor}^{Totales}$) para cada servicio público	

EFICACIA MENSUAL	e	EFICIENCIA SEMESTRAL	s	EFFECTIVIDAD ANUAL
------------------	---	----------------------	---	--------------------

16.15	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PDR - Estado zambó vigente
--------------	--	----------------------------

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor SERVICIO ACUEDUCTO													
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m ³ /mes) para acueducto	584,000	511,866	484,890	558,720	494,550	468,775	499,082	485,363	501,750	521,828	667,881	514,291	524,594
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para acueducto	37,894	37,773	37,853	38,538	38,096	38,064	38,099	38,206	38,297	38,834	39,123	39,109	38,266
ICUP ^{Residenciales}	15	14	13	15	13	12	13	13	13	13	17	13	14
Consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m ³ /mes) para acueducto	78,666	61,820	65,735	70,757	58,870	54,085	64,376	65,585	71,290	73,512	102,797	86,217	70,641
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para acueducto	2,436	2,439	2,448	2,453	2,452	2,448	2,454	2,446	2,444	2,466	2,463	2,468	2,454
ICUP ^{NoResidenciales}	32	25	27	29	23	22	26	26	29	30	41	35	29

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor SERVICIO ALCANTARILLADO													
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m ³ /mes) para alcantarillado	576,739	502,865	483,557	542,828	495,422	466,811	495,245	482,363	508,190	521,472	664,048	513,284	519,959
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para alcantarillado	38,053	38,186	38,202	38,289	38,342	38,488	38,541	38,636	38,701	39,295	39,387	39,643	38,624
ICUP ^{Residenciales}	15	13	13	14	13	12	13	12	13	13	17	13	13
Consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m ³ /mes) para alcantarillado	78,193	63,396	66,659	71,425	58,221	57,331	67,695	63,296	72,277	73,150	96,446	82,337	70,835
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para alcantarillado	3,372	2,374	2,380	2,383	2,386	2,386	2,383	2,384	2,383	2,404	2,408	2,416	2,390
ICUP ^{NoResidenciales}	23	27	28	30	24	24	28	27	30	30	40	34	30

Participación (%) de los suscriptores residenciales ($N_{Suscriptor}^{Residenciales}$) sobre los suscriptores totales ($N_{Suscriptor}^{Totales}$) para cada servicio público													
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
$N_{Suscriptor}^{Totales}$	40,130	40,212	40,303	40,491	40,548	40,512	40,553	40,652	40,741	41,300	41,606	41,593	40,720
$P_{Residenciales}$	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94
$N_{Suscriptor}^{Residenciales}$	40,425	40,480	40,592	40,674	40,730	40,874	40,924	41,020	41,084	41,099	41,605	41,603	41,013
$P_{NoResidenciales}$	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor													
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
ICUP _{Acueducto}	16.52	14.77	13.64	15.55	13.60	12.91	13.91	13.83	14.07	14.87	18.52	14.44	14.61
ICUP _{Alcantarillado}	16.38	13.97	13.56	15.30	13.49	12.82	13.76	13.30	13.94	14.26	18.19	14.23	14.60





FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.12.03
Versión
2

Fecha de Elaboración
2015-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

PROPUESTA DE MEJORA

HISTORICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
ICUFac	14.68	14.33	14.62	14.20	14.61
ICUFac	14.63	14.36	14.40	13.39	14.42



Elaboró: Zulma Valdivia Rojas
Jefe Unidad de Crítica y Facturación

Aprobó: Sebastián Hernández Riveros
Director Comercial

Elaboró: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Código
11.03.04.01
Versión
01

Fecha de Elaboración
10 de Noviembre de 2010

Fecha Última de Modificación
10 de Noviembre de 2010

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE - FACTURACIÓN			
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS			
Responsable	TECNOLOGA OFICINA CRITICA Y FACTURACION			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	X
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA REDES			
Objetivo del Indicador	Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la Empresa incurre en su operación normal.			

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$\frac{\text{Volumen Producido} - \text{Volumen Facturado} / \text{Volumen producido} * 100}{}$	%	Volumen Producido	Volumen de agua (m3) que la Empresa introdujo al sistema de distribución durante un periodo determinado (mensual), medida a la salida de tanques de almacenamiento, menos desperdicio por mantenimiento.	SPTAP
		Numero de suscripciones	Volumen de agua que la Empresa facturó durante un periodo determinado (mensual)/ en el número de suscriptores.	Dr. Comercial

Meta:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD	
Periodicidad:	MESES	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	33%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2020-2024
--------------------	-----	-----------------------------------	--

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2021													
Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DEC	promedio
Volumen Suministrado Red Fijos - Tablones (Técnica)	1,139,704	1,072,038	1,202,228	1,150,366	1,084,817	1,036,020	1,106,989	1,079,373	1,102,630	1,149,171	1,109,408	1,131,630	1,118,748
Volumen facturado (comercial)	662,793	565,465	550,216	629,485	551,429	524,142	564,058	545,569	573,049	597,540	770,679	600,508	594,575
Resultados (%)	42%	47%	46%	45%	49%	49%	52%	49%	48%	48%	31%	47%	47%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

A facturación de diciembre de 2021 el índice de agua no contabilizada es de 47%, lo que refleja un aumento de 16% frente al mes de noviembre 2021, que revisado la estadística de facturación se pudo evidenciar que los cobros por medición fueron más efectivos por la facturación en sitio, la reposición de medidores, en promedio para el 2021 se termina con una pérdida de 47%.

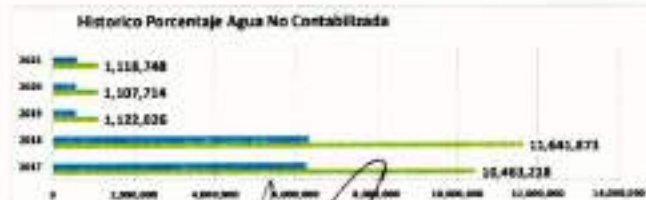
PROPUESTA DE MEJORA

Es necesario que la administración actual en cabeza de la gerencia y directivos realicen un plan de acción efectivo para la reducción de pérdidas y se identifique realmente donde se está perdiendo el líquido ya que no es posible que los usuarios consuman menos agua y la empresa aumente el suministro.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO PROMEDIO AGUA NO CONTABILIZADA

Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Volumen producido	10,463,218	11,641,873	1,122,026	1,107,714	1,118,748
Volumen facturado	6,273,767	6,207,359	565,990	565,465	594,575
Resultados (%)	40.0%	45.7%	45.7%	49.0%	46.9%



Elaboró: Zulma Yohana Rojas Tecnología Facturación	Revisó: Hugo Jiménez Profesional SPTAP	Revisó: Yudy Nicóla Fernández Director Técnico	Revisó: Sebastián Fernando Ríos Director Comercial	Való: Valeria Cristina Rojas V. Profesional Unidad Planeación
---	---	---	---	--



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato
Código
SI-03-04-01
Versión
02

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	CÁRTERA				
Producto / Servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
Responsables	ANA CECEJA RODRIGUEZ PARRAN				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		X
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	EFICIENCIA DEL RECAUDO ACUEDUCTO, ALCANTARELLADO Y ASEO				
Objetivo del Indicador	Hacerse al comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.				

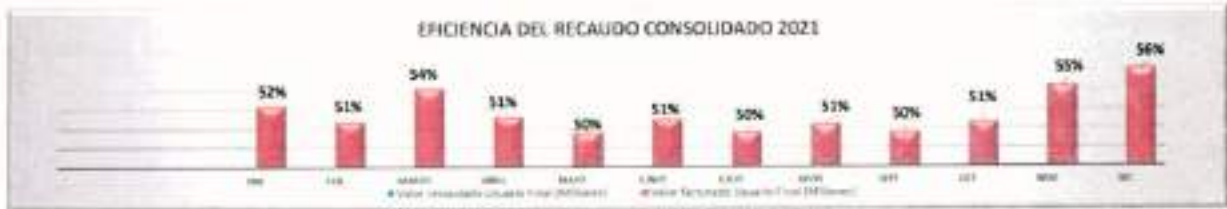
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$\frac{\text{Valor Recaudado Usuario Final} / \text{Valor Facturado Usuario Final}}{\text{Valor Facturado Usuario Final}} * 100$	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el último mes por concepto de la facturación de ese mismo periodo de: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	Dirección Comercial - Informe del sistema
		Valor Facturado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en el último mes. Incluir cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	

Indicador:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X
Periodicidad:	MESES	X	SEMPERAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS 2018 - 2021
---------------------------	-----	--	---

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2021												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	2,516	2,335	2,702	2,725	2,637	2,606	2,675	2,679	2,601	2,640	3,094	3,642
Valor facturado Usuario Final (Millones)	4,794	4,597	4,978	5,311	5,312	5,495	5,386	5,304	5,225	5,206	5,508	5,051
Resultados (%)	52%	51%	54%	51%	50%	51%	50%	51%	50%	51%	55%	56%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo abril (2) puntos porcentuales en enero de 2021, en comparación con diciembre de 2020. El recaudo total presentó el 52% de eficiencia en el recaudo en enero de 2021, esto quiere decir que del total facturado quedó pendiente por recaudar el 48% y pasa como cartera de 30 días para el mes de febrero de 2021.

La eficiencia en el recaudo en febrero de 2021, presenta una disminución de un (1) punto porcentual en comparación con enero de 2021, con una eficiencia del 51% y un pendiente por recaudar del 49% que pasa como cartera de 30 días para el mes de marzo de 2021.

La eficiencia en el recaudo en marzo de 2021, subió tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2021, con una eficiencia del 54% y un pendiente por recaudar del 46% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de abril de 2021. Este incremento se debió a que en marzo se aplicó el descuento del subsidio para el estrato 1 y 2, motivo por el cual la facturación se incrementó y aunque el recaudo presentó un incremento su compra el aumento de la facturación.

La Eficiencia en el recaudo en abril de 2021, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2021, con una eficiencia del 51% y un pendiente por recaudar del 49% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de mayo de 2021. Esta disminución se debió a que en marzo se aplicó el descuento del subsidio para el estrato 1 y 2, motivo por el cual la facturación se incrementó y aunque el recaudo presentó un incremento su compra el aumento de la facturación.

La Eficiencia en el recaudo en mayo de 2021, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2021, con una eficiencia del 50% y un pendiente por recaudar del 50% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de junio de 2021. Esta disminución se debió a que se dio aplicación al plan de cobro y esto hace que el usuario deje de tomar acuerdos de pago y abona ya que con procesos que requieren de modificación de las facturas, ya que, no se realizó atención al usuario fuera de las instalaciones de la Empresa como se hizo en las anteriores restricciones.

La Eficiencia en el recaudo en junio de 2021, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2021, con una eficiencia del 51% y un pendiente por recaudar del 50% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de julio de 2021. Este aumento se debió a que se dio aplicación de las estrategias propuestas.

La Eficiencia en el recaudo en julio de 2021, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con junio de 2021, con una eficiencia del 50% y un pendiente por recaudar del 50% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de agosto de 2021. Esta disminución se debió a que no se está cobrando el servicio al sector residencial.

La Eficiencia en el recaudo en agosto de 2021, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con julio de 2021, con una eficiencia del 51% y un pendiente por recaudar del 50% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de septiembre de 2021. Este aumento se debió a la aplicación de las estrategias y diferentes actividades realizadas con el fin de aumentar la eficiencia en el recaudo. Se espera así con la aplicación de la Resolución CRA 935 del 27 de septiembre de 2021, se cumpla este indicador a 31 de diciembre de 2021.

La Eficiencia en el recaudo en septiembre de 2021, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con agosto de 2021, con una eficiencia del 50% y un pendiente por recaudar del 50% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de octubre de 2021. Este punto se debió a que no se está cobrando ni suspendiendo el servicio. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 935 del 27 de septiembre de 2021, se cumpla este indicador a 31 de diciembre de 2021.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Con el fin de mejorar el indicador y dar cumplimiento a la meta establecida, se dará aplicación a las siguientes estrategias: 1) Aplicación del Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa persuasiva y coerciva. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales.

Plan de Mejora: Con el fin de mejorar el indicador y dar cumplimiento a la meta establecida, se dará aplicación a las siguientes estrategias: 1) Aplicación del Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa persuasiva y coerciva. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales.

Nuevo Plan de Mejora: Durante el mes de mayo se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Comité de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa persuasiva mediante cobros persuasivos y coercivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de junio se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa persuasiva mediante cobros persuasivos y coercivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de julio se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa persuasiva mediante cobros persuasivos y coercivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de agosto se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa persuasiva mediante cobros persuasivos y coercivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial. 8) Se realizará la revisión a los procesos coercivos y suspensiones.

Plan de Mejora: Durante el mes de octubre se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa persuasiva mediante cobros persuasivos y coercivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial. 8) Se realizará la revisión a los procesos coercivos y suspensiones.

Plan de Mejora: Durante el mes de octubre se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa persuasiva mediante cobros persuasivos y coercivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial. 8) Se realizará la revisión a los procesos coercivos y suspensiones. 9) Se enviará notificación sobre la actualización de la Resolución CRA 935 del 27 de septiembre de 2021.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.03.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

La eficiencia en el recaudo en octubre de 2021, aumento un (1) punto porcentual en comparación con septiembre de 2021, con una eficiencia del 51% y un pendiente por recaudar del 49% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de noviembre de 2021. Este punto es así a que se notifió el contenido de la resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, una vez se comenzó a realizar cortes y suspensiones del servicio, se espera que a 31 de diciembre de 2021, se cumpla con la meta establecida del 51%.

Plan de Mejora: Durante el mes de noviembre se ejecutaron las siguientes actividades: **1)** Se aplicó el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. **3)** Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. **4)** Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. **5)** Se ejecutaron los procesos en etapa persuasiva mediante cobros prejurídicos y coactiva mediante embargos. **6)** Se realizó la identificación de fraudes e ilegales. **7)** Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial. **8)** Se realizará la revisión a los predios cortados y suspendidos. **9)** Se envió notificación sobre la socialización de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021. **10)** Se realizaron cortes y suspensiones del servicio de acuerdo a partir del 13 de diciembre de 2021.

La eficiencia en el recaudo en noviembre de 2021, aumento cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2021, con una eficiencia del 55% y un pendiente por recaudar del 45% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de diciembre de 2021. Este dato a que se notifió el contenido de la resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, una vez se comenzó a realizar cortes y suspensiones del servicio, se espera que a 31 de diciembre de 2021, se cumpla con la meta establecida del 55%.

Plan de Mejora: Durante el mes de diciembre se ejecutaron las siguientes actividades: **1)** Se aplicó el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. **3)** Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. **4)** Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. **5)** Se ejecutaron los procesos en etapa persuasiva mediante cobros prejurídicos y coactiva mediante embargos. **6)** Se realizó la identificación de fraudes e ilegales. **7)** Se realizó la revisión a los predios cortados y suspendidos. **8)** Se envió notificación de la fecha de cortes y suspensiones a usuarios con morosidad mayor a un mes. **9)** Se realizaron cortes y suspensiones del servicio de acuerdo a partir del 13 de diciembre de 2021.

La eficiencia en el recaudo en diciembre de 2021, aumento un (1) punto porcentual en comparación con noviembre de 2021, con una eficiencia del 56% y un pendiente por recaudar del 44% que pasa como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de enero de 2022. Este dato a que se notifió el contenido de la resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, y se comenzó a realizar cortes y suspensiones a partir del 13 de diciembre de 2021.

Plan de Mejora: Durante el mes de enero se ejecutaron las siguientes actividades: **1)** Se dará apertura a un nuevo Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. **3)** Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. **4)** Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. **5)** Se ejecutaron los procesos en etapa persuasiva mediante cobros prejurídicos y coactiva mediante embargos. **6)** Se realizó la identificación de fraudes e ilegales. **7)** Se realizó la revisión a los predios cortados y suspendidos. **8)** Se envió notificación de la fecha de cortes y suspensiones a usuarios con morosidad mayor a un mes. **9)** Se realizaron cortes y suspensiones del servicio de acuerdo a partir del 13 de diciembre de 2021.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTÓRICO				
	2017	2018	2019	2020	2021
valor recaudado	15.961	20.044	24.614	22.709	32.162
valor facturado	27.714	36.770	40.527	46.791	62.178
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	52%

valores dados en millones de pesos



[Handwritten signature]

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARPAN

Tecnóloga de Cartera

[Handwritten signature]



Aprobó: SEBASTIÁN HERNÁNDEZ RIVEROS

Directora Comercial

[Handwritten signature]

Vs. Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación

		FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR			Tipo de Documento							
		Fecha de Elaboración 2020-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14		Formato	Código					
						31.02.04.01						
						Veredil						
						2						
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR												
PROCESO RESPONSABLE:	CARTERA SRA. CECILIA RODRIGUEZ YARFAS											
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 42-1995								
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica								
NOMBRE DEL INDICADOR:	EFICIENCIA DEL RECAUDO ACUEDUCTO											
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.											
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION						
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el último mes por concepto de la facturación de este mismo periodo de: cargos fijos, consumo, conexión, reconexión y otros.			Dirección Comercial Sistema del sistema						
		Valor Facturado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en el último mes (incluye: cargos fijos, consumo, conexión, reconexión y otros).			Dirección Comercial Sistema del sistema						
RÍDE:		EFICACIA		EFECTIVIDAD								
FFRIDICIDAD:		RESILIA	X	SOBRESAL		X						
META DEL INDICADOR	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2018 - 2023							
II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES												
REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor Recaudado Usuario Final (Millones)	3,276	3,208	3,783	3,392	3,920	3,344	3,179	3,139	3,185	3,294	3,499	3,388
Valor Facturado Usuario Final (Millones)	3,530	2,437	3,572	3,739	3,739	3,766	2,572	3,499	2,547	2,588	2,798	2,828
Resultado %	93%	90%	93%	91%	94%	89%	93%	90%	93%	93%	93%	93%
EFICIENCIA DEL RECAUDO ACUEDUCTO 2023												
												
INTERPRETACION DE RESULTADOS				PROPUESTA DE MEJORA								
<p>La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto se mantuvo con el 93% en enero de 2021 en comparación con diciembre de 2020, esto quiere decir que del total facturado quedó pendiente por recaudar el 7% y pasó como cartera con 30 días para el mes de febrero de 2021.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto se mantuvo con el 90% en febrero de 2021 en comparación con enero de 2021, esto quiere decir que del total facturado quedó pendiente por recaudar el 10% y pasó como cartera con 30 días para el mes de marzo de 2021.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo en marzo de 2021, subió tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2021, con una eficiencia del 93% y un pendiente por recaudar del 7% que pasó como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de abril de 2021. Este incremento se debió a que se comenzó a cobrar el servicio de agua caliente ya que se le encuentra protegido por la normatividad vigente por la declaración de la Emergencia sanitaria por la Pandemia por el COVID-19.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo en abril de 2021, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2021, con una eficiencia del 91% y un pendiente por recaudar del 9% que pasó como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de mayo de 2021. Este disminuyó se debió a que en marzo se aplicó el descuento del 10% para el pago de las facturas y la disminución de los cobros para los usuarios 1 y 2, motivo por el cual la facturación se incrementó y aunque el recaudo presentó un crecimiento no compensa al aumento de la facturación.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo en mayo de 2021, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2021, con una eficiencia del 94% y un pendiente por recaudar del 6% que pasó como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de junio de 2021. Este disminuyó en relación a que se aplicó el pago a crédito y esto hizo que el valor de la factura sea de 3 millones de pesos y esto no se pudo pagar por requerir de medidor de las facturas de agua, no se realizó cobro al usuario fuera de los mecanismos de la Empresa como se hizo en los anteriores meses.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo en junio de 2021, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2021, con una eficiencia del 89% y un pendiente por recaudar del 11% que pasó como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de julio de 2021.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo en julio de 2021, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con junio de 2021, con una eficiencia del 93% y un pendiente por recaudar del 7% que pasó como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de agosto de 2021.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo en agosto de 2021, se redujo porcentualmente en comparación con julio de 2021, con una eficiencia del 90% y un pendiente por recaudar del 10% que pasó como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de septiembre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, se cumpla con el indicador a 31 de diciembre de 2021.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo en septiembre de 2021, se aumentó un (1) punto porcentual en comparación con agosto de 2021, con una eficiencia del 93% y un pendiente por recaudar del 7% que pasó como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de octubre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, se cumpla con el indicador a 31 de diciembre de 2021.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo en octubre de 2021, se aumentó dos (2) puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2021, con una eficiencia del 93% y un pendiente por recaudar del 7% que pasó como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de noviembre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, se cumpla con el indicador a 31 de diciembre de 2021.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo en noviembre de 2021, se aumentó cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2021, con una eficiencia del 93% y un pendiente por recaudar del 7% que pasó como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de diciembre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, se cumpla con el indicador a 31 de diciembre de 2021.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo en diciembre de 2021, se mantuvo con una eficiencia del 93% y un pendiente por recaudar del 7% que pasó como cartera con 30 días de vencimiento para el mes de enero de 2022. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, se cumpla con el indicador a 31 de diciembre de 2021.</p>				<p>Plan de Mejora: Con el fin de mejorar el indicador y dar cumplimiento a la meta establecida, se hará aplicación de los siguientes estrategias: 1) Aplicación del Plan de Acción de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de morosidad y pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se actualizarán los procesos en etapas preventivas y correctivas. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Con el fin de mejorar el indicador y dar cumplimiento a la meta establecida, se hará aplicación de los siguientes estrategias: 1) Aplicación del Plan de Acción de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de morosidad y pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se actualizarán los procesos en etapas preventivas y correctivas. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de marzo se actualizarán los siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Acción de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de morosidad y pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se actualizarán los procesos en etapas preventivas mediante cobros preventivos y correctivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de junio se actualizarán los siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Acción de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de morosidad y pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se actualizarán los procesos en etapas preventivas mediante cobros preventivos y correctivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de julio se actualizarán los siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Acción de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de morosidad y pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se actualizarán los procesos en etapas preventivas mediante cobros preventivos y correctivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de agosto se actualizarán los siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Acción de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de morosidad y pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se actualizarán los procesos en etapas preventivas mediante cobros preventivos y correctivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de septiembre se actualizarán los siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Acción de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de morosidad y pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se actualizarán los procesos en etapas preventivas mediante cobros preventivos y correctivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de octubre se actualizarán los siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Acción de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de morosidad y pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se actualizarán los procesos en etapas preventivas mediante cobros preventivos y correctivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de noviembre se actualizarán los siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Acción de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de morosidad y pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se actualizarán los procesos en etapas preventivas mediante cobros preventivos y correctivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de diciembre se actualizarán los siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Acción de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de morosidad y pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se actualizarán los procesos en etapas preventivas mediante cobros preventivos y correctivos mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial.</p>								



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI-01-04-01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

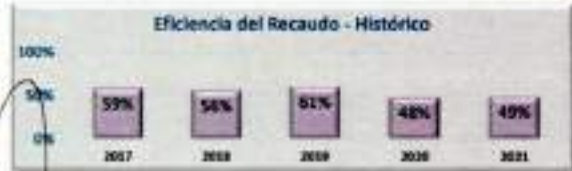
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variable	2007	2008	2009	2010	2011
valor recaudado	6.520	6.796	12.512	11.322	15.480
valor facturado	13.079	17.404	20.461	23.407	30.189
% eficiencia del recaudo	50%	39%	61%	48%	49%

valores dados en millones de pesos



Elabora: **ANA CECILIA RODRIGUEZ PANFAN**
Técnica de Cartera

Aprobó: **SEBASTIÁN HERNÁNDEZ LEVERO**
Director Comercial

Vo.Bo: **ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERAMA**
Profesional Unidad Planificación

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA		
RESPONSABLE:	ANA CECILIA RODRIGUEZ MARTAN		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	EFICIENCIA DEL RECAUDO ALCANTARILLADO		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{Valor Recaudado Usuario Final} / \text{Valor Facturado Usuario Final} * 100}{\text{Resultado}} * 100$	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el mismo mes por concepto de la facturación de ese mismo periodo de cargas fijas, consumos, conexión, recorte y otros.	Directorio Comercial - Informe del sistema
		Valor Facturado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de las facturas emitidas para la totalidad de los usuarios en el mismo mes (incluye: cargas fijas, consumos, conexión, recorte y otros).	Directorio Comercial - Informe del sistema
MEDE:		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		SEMANAL	SEMANAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2010 - 2021

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	528	455	506	520	581	511	521	527	523	548	663	602
Valor facturado Usuario Final (Millones)	662	676	633	1.011	1.006	894	1.018	1.322	1.041	1.040	1.144	1.285
Resultado %	85%	82%	84%	81%	80%	80%	81%	82%	80%	82%	88%	80%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El servicio de alcantarillado no se cobra si se suspende pero se ligado al servicio de acueducto, motivo por el cual, el indicador de la eficiencia en el recaudo en enero de 2021, presenta un incremento de cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2020, con una eficiencia del 85%, con un promedio por recaudo del 82% que pasa a febrero como febrero con 30 días de vencimiento.	Plan de Mejora: Independiente que el servicio de Acantarrillado no se cobra pero se ligado al servicio de acueducto, se aplicó los recursos asignados para todos los servicios prestados por la empresa, tales como: 1) Aplicación del Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas persuasiva y coactiva.
La Eficiencia en el recaudo en febrero presentó una disminución de tres (3) puntos porcentuales en comparación con enero de 2021, con una eficiencia del 82% y un promedio por recaudo del 84% que pasa a marzo como febrero con 30 días de vencimiento.	Plan de Mejora: Independiente que el servicio de Acantarrillado no se cobra pero se ligado al servicio de acueducto, se aplicó los recursos asignados para todos los servicios prestados por la empresa, tales como: 1) Aplicación del Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas persuasiva y coactiva.
La Eficiencia en el recaudo en marzo de 2021, tuvo una (1) punto porcentual en comparación con febrero de 2021, con una eficiencia del 84% y un promedio por recaudo del 84% que pasa como febrero con 30 días de vencimiento para el mes de marzo de 2021. Este incremento se debió a que se comenzó a cobrar el servicio al sector comercial ya que no se cobraba por la morosidad vigente por la emergencia sanitaria por la pandemia por el COVID-19. Aunque el servicio de alcantarillado no se cobra si se suspende pero se ligado al servicio de acueducto y al realizar los cobros al usuario realiza el pago de todos los servicios.	Plan de Mejora: Independiente que el servicio de Acantarrillado no se cobra pero se ligado al servicio de acueducto, se aplicó los recursos asignados para todos los servicios prestados por la empresa, tales como: 1) Aplicación del Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas persuasiva y coactiva.
La Eficiencia en el recaudo en abril de 2021, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2021, con una eficiencia del 81% y un promedio por recaudo del 81% que pasa como febrero con 30 días de vencimiento para el mes de mayo de 2021. Esta disminución se debió a que se dio aplicación al pago y cobro y otros factos que el usuario dejó de formar acuerdos de pago y al inicio de los procesos de modificación de las facturas, por lo que no se cobraba al usuario fuera de los cobros de la Empresa como se hizo en las anteriores ediciones.	Plan de Mejora: Durante el mes de junio se expedirán los avisos significativos. 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas persuasiva mediante cobros persuasivos y coactiva mediante embargos. 6) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios.
La Eficiencia en el recaudo en mayo de 2021, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2021, con una eficiencia del 80% y un promedio por recaudo del 80% que pasa como febrero con 30 días de vencimiento para el mes de junio de 2021.	Plan de Mejora: Durante el mes de julio se expedirán los avisos significativos. 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas persuasiva mediante cobros persuasivos y coactiva mediante embargos. 6) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios.
La Eficiencia en el recaudo en junio de 2021, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2021, con una eficiencia del 81% y un promedio por recaudo del 81% que pasa como febrero con 30 días de vencimiento para el mes de julio de 2021.	Plan de Mejora: Durante el mes de agosto se expedirán los avisos significativos. 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas persuasiva mediante cobros persuasivos y coactiva mediante embargos. 6) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios.
La Eficiencia en el recaudo en julio de 2021, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con junio de 2021, con una eficiencia del 82% y un promedio por recaudo del 82% que pasa como febrero con 30 días de vencimiento para el mes de agosto de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021.	Plan de Mejora: Durante el mes de septiembre se expedirán los avisos significativos. 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas persuasiva mediante cobros persuasivos y coactiva mediante embargos. 6) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios.
La Eficiencia en el recaudo en agosto de 2021, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con julio de 2021, con una eficiencia del 81% y un promedio por recaudo del 81% que pasa como febrero con 30 días de vencimiento para el mes de octubre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021.	Plan de Mejora: Durante el mes de octubre se expedirán los avisos significativos. 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas persuasiva mediante cobros persuasivos y coactiva mediante embargos. 6) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios.
La Eficiencia en el recaudo en septiembre de 2021, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con agosto de 2021, con una eficiencia del 80% y un promedio por recaudo del 80% que pasa como febrero con 30 días de vencimiento para el mes de noviembre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021.	Plan de Mejora: Durante el mes de noviembre se expedirán los avisos significativos. 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas persuasiva mediante cobros persuasivos y coactiva mediante embargos. 6) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios.
La Eficiencia en el recaudo en octubre de 2021, aumentó dos (2) puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2021, con una eficiencia del 82% y un promedio por recaudo del 82% que pasa como febrero con 30 días de vencimiento para el mes de noviembre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021.	Plan de Mejora: Durante el mes de diciembre se expedirán los avisos significativos. 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas persuasiva mediante cobros persuasivos y coactiva mediante embargos. 6) Se continuará realizando cobros y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2019-11-10

Fecha Última de Modificación

2019-11-14

La Eficiencia en el recaudó en diciembre de 2021, aumento cinco (5) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2021, con una eficiencia del 50% y un pendiente por recaudar del 42% que pasa como talera con 30 días de vencimiento para el mes de diciembre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 DEL 17 de septiembre de 2021.

Plan de Mejora: Continuar el cumplimiento de los compromisos de mejoramiento de indicadores. 1) Se continuará mejorando el servicio de atención al usuario con: mensajes masivos a los (2) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se ejecutará el proceso en etapa persuasiva mediante cobros prejurídicos y coercitiva mediante embargos. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se ejecutará los procesos en etapa persuasiva mediante cobros prejurídicos y coercitiva mediante embargos. 6) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios. 8) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios. 9) Con la realización de cortes y suspensiones del servicio de acueducto y partir del 17 de diciembre de 2021, y así como se corte el servicio de acueductado el usuario realiza el pago de todos los servicios.

La Eficiencia en el recaudó en diciembre de 2021, aumento dos (2) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2021, con una eficiencia del 50% y un pendiente por recaudar del 42% que pasa como talera con 30 días de vencimiento para el mes de enero de 2022. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 DEL 17 de septiembre de 2021, se pueda cumplir con lo estipulado en el Acuerdo de Gestión.

Plan de Mejora: Durante el mes de enero de 2022 se ejecutarán las siguientes actividades: 1) Se dará apertura a un nuevo Plan de Nivel de Cartera para usuarios con morosidad mayor a tres (3) meses. 2) Se continuará enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se ejecutará el proceso en etapa persuasiva mediante cobros prejurídicos y coercitiva mediante embargos. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se ejecutará los procesos en etapa persuasiva mediante cobros prejurídicos y coercitiva mediante embargos. 6) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios. 8) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios. 9) La realización de cortes y suspensiones del servicio de acueducto, haga que el usuario realice el pago de este servicio.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Variación	2017	2018	2019	2020	2021
valor recaudado	4,508	4,435	4,995	4,521	5,453
valor facturado	7,263	7,875	8,105	9,144	12,050
% Eficiencia del recaudó	62%	56%	62%	49%	53%



valores dados en millones de pesos.

[Firma manuscrita]
 Elaboró: ANA CRISTINA RODRIGUEZ PARRAN
 Tecnóloga de Cartera

[Firma manuscrita]
 Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ EIVISSA
 Director Comercial

[Firma manuscrita]
 Vu. En: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDEKRAMA
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Código
51.02.04.03
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTEJA				
RESPONSABLE:	ANA CECILIA RODRIGUEZ RAFAAN				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CAR No. 12 1999	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	EFICIENCIA DEL RECAUDO AÑO CON DISPOSICIÓN FINAL				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mide el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{Valor Recaudado Usuario Final} / \text{Valor Facturado Usuario Final} * 100}{}$	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el último mes por concepto de la facturación de ese mismo periodo	DIRECCION Comercial - Informe del Sistema
		Valor Facturado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en el último mes.	DIRECCION Comercial - Informe del Sistema

MEDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	

META DEL INDICADOR	80%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2010 - 2011
--------------------	-----	-----------------------------------	--

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	712	672	863	655	836	640	575	1.012	685	818	618	852
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1.301	1.385	1.433	1.564	1.574	1.735	1.798	1.783	1.648	1.603	1.566	1.440
Resultado	55%	52%	57%	55%	53%	55%	54%	57%	54%	53%	54%	59%



INTERPRETACION DE RESULTADOR	PROPUESTA DE MEJORA
El servicio de agua no se cobra ni se suscribe para la totalidad del servicio de acueducto. Motivó por el cual el indicador de la eficiencia en el resultado en enero de 2021, presentó un incremento de siete (7) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2020, con una eficiencia del 55%, con un puntaje por recaudo del 47% que pasa como carta con 30 días de vencimiento para el mes de febrero de 2021.	Plan de Mejora: Independiente que el servicio de acueductado no se cobra para un lapso de servicio de acueducto, se aplican los mismos estándares para todos los servicios prestados por la empresa, tales como: 1) Aplicación del Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa atendiendo los casos de morosidad a pago de la factura. 3) Se aplicarán acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se aplicarán los procesos en etapas preventivas y reactivas.
La Eficiencia en el resultado en febrero presentó una disminución de tres (3) puntos porcentuales en comparación con enero de 2021, con una eficiencia del 52% y un puntaje por recaudo del 45% que pasa como carta con 30 días de vencimiento.	Plan de Mejora: Independiente que el servicio de acueductado no se cobra para un lapso de servicio de acueducto, se aplican los mismos estándares para todos los servicios prestados por la empresa, tales como: 1) Aplicación del Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa atendiendo los casos de morosidad a pago de la factura. 3) Se aplicarán acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se aplicarán los procesos en etapas preventivas y reactivas.
La Eficiencia en el resultado en marzo de 2021, aumentó siete (7) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2021, con una eficiencia del 57% y un puntaje por recaudo del 49% que pasa como carta con 30 días de vencimiento para el mes de abril de 2021. Esta recuperación se debió a que se comenzó a cobrar el servicio al sector comercial ya que no se suscribió protegido por la morosidad vigente por la declaración de la Emergencia Sanitaria por la Pandemia por el COVID-19. Aunque el servicio de acueductado no se cobra ni se suscribe para un lapso de servicio de acueducto y al realizar los cobros al usuario realizar el pago de los tres servicios.	Plan de Mejora: Independiente que el servicio de acueductado no se cobra para un lapso de servicio de acueducto, se aplican los mismos estándares para todos los servicios prestados por la empresa, tales como: 1) Aplicación del Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa atendiendo los casos de morosidad a pago de la factura. 3) Se aplicarán acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se aplicarán los procesos en etapas preventivas y reactivas.
La Eficiencia en el resultado en abril de 2021, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2021, con una eficiencia del 55% y un puntaje por recaudo del 47% que pasa como carta con 30 días de vencimiento para el mes de mayo de 2021. Esta disminución se debió a que en mayo se aplicó el depósito del subsidio para el pago de los servicios para los usuarios 1 y 2, motivo por el cual la facturación de incremento y aunque el indicador presentó un incremento no compensa el aumento de la facturación.	Plan de Mejora: Durante el mes de mayo se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa atendiendo los casos de morosidad a pago de la factura. 3) Se aplicarán acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se aplicarán los procesos en etapas preventivas y reactivas.
La Eficiencia en el resultado en mayo de 2021, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril de 2021, con una eficiencia del 53% y un puntaje por recaudo del 45% que pasa como carta con 30 días de vencimiento para el mes de junio de 2021. Esta disminución se debió a que se aplicó el pago a crédito y así como que el usuario dejó de firmar acuerdos de pago y además ya que por procesos que requieren de modificación de las facturas, lo que no se realizó durante el usuario fuera de las instalaciones de la Empresa como se hizo en los anteriores meses.	Plan de Mejora: Durante el mes de junio se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa atendiendo los casos de morosidad a pago de la factura. 3) Se aplicarán acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se aplicarán los procesos en etapas preventivas y reactivas.
La Eficiencia en el resultado en junio de 2021, aumentó dos (2) puntos porcentuales en comparación con mayo de 2021, con una eficiencia del 55% y un puntaje por recaudo del 47% que pasa como carta con 30 días de vencimiento para el mes de julio de 2021.	Plan de Mejora: Durante el mes de julio se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa atendiendo los casos de morosidad a pago de la factura. 3) Se aplicarán acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se aplicarán los procesos en etapas preventivas y reactivas.
La Eficiencia en el resultado en julio de 2021, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con junio de 2021, con una eficiencia del 54% y un puntaje por recaudo del 46% que pasa como carta con 30 días de vencimiento para el mes de agosto de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 805 del 27 de septiembre de 2021, se mejore la eficiencia en el resultado.	Plan de Mejora: Durante el mes de agosto se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa atendiendo los casos de morosidad a pago de la factura. 3) Se aplicarán acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se aplicarán los procesos en etapas preventivas y reactivas.
La Eficiencia en el resultado en agosto de 2021, aumentó tres (3) puntos porcentuales en comparación con julio de 2021, con una eficiencia del 57% y un puntaje por recaudo del 49% que pasa como carta con 30 días de vencimiento para el mes de septiembre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 805 del 27 de septiembre de 2021, se mejore la eficiencia en el resultado.	Plan de Mejora: Durante el mes de septiembre se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa atendiendo los casos de morosidad a pago de la factura. 3) Se aplicarán acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se aplicarán los procesos en etapas preventivas y reactivas.
La Eficiencia en el resultado en septiembre de 2021, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con agosto de 2021, con una eficiencia del 54% y un puntaje por recaudo del 46% que pasa como carta con 30 días de vencimiento para el mes de octubre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 805 del 27 de septiembre de 2021, se mejore la eficiencia en el resultado.	Plan de Mejora: Durante el mes de octubre se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa atendiendo los casos de morosidad a pago de la factura. 3) Se aplicarán acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se aplicarán los procesos en etapas preventivas y reactivas.
La Eficiencia en el resultado en octubre de 2021, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con septiembre de 2021, con una eficiencia del 53% y un puntaje por recaudo del 47% que pasa como carta con 30 días de vencimiento para el mes de noviembre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 805 del 27 de septiembre de 2021, se mejore la eficiencia en el resultado.	Plan de Mejora: Durante el mes de noviembre se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa atendiendo los casos de morosidad a pago de la factura. 3) Se aplicarán acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se aplicarán los procesos en etapas preventivas y reactivas.
La Eficiencia en el resultado en octubre de 2021, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con septiembre de 2021, con una eficiencia del 53% y un puntaje por recaudo del 47% que pasa como carta con 30 días de vencimiento para el mes de noviembre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 805 del 27 de septiembre de 2021, se mejore la eficiencia en el resultado.	Plan de Mejora: Durante el mes de noviembre se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Alivio de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa atendiendo los casos de morosidad a pago de la factura. 3) Se aplicarán acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se aplicarán los procesos en etapas preventivas y reactivas.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Compro

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2020-11-10

Fecha Última de Modificación
2024-11-14

La Eficiencia en el Recaudado en noviembre de 2021, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con octubre de 2021, con una eficiencia del 54%, y un pendiente por recaudar del 46% que pasa como Cartera con 30 días de vencimiento para el mes de diciembre de 2021. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, se mejore la eficiencia en el recaudo.

Plan de Mejora: Durante el mes de diciembre se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abito de Cartera para cuentas con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de incitación a pago de la factura. 3) Se ejecutó acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará tramitación de la deuda mediante cuentas de pago. 5) Se ejecutará los procesos en etapa persecutoria mediante cartas prejuradas o acciones mediante embargos. 6) Se continuará realizando cartas y suspensiones al servicio comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios. 7) Se envió notificación sobre la actualización de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021. 8) Con la realización de cartas y suspensiones del servicio de abastecido a partir del 13 de diciembre de 2021, y aunque no se corte el servicio de agua el usuario realiza el pago de todos los servicios.

La Eficiencia en el Recaudado en diciembre de 2021, aumentó cinco (5) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2021, con una eficiencia del 59% y un pendiente por recaudar del 41% que pasa como Cartera con 30 días de vencimiento para el mes de enero de 2022. Se espera que con la aplicación de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021, se mejore la eficiencia en el recaudo.

Plan de Mejora: Durante el mes de enero de 2022, se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se dará apertura a un nuevo Plan de Abito de Cartera para cuentas con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de incitación a pago de la factura. 3) Se ejecutó acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará tramitación de la deuda mediante cuentas de pago. 5) Se ejecutará los procesos en etapa persecutoria mediante cartas prejuradas y acciones mediante embargos. 6) Se continuará realizando cartas y suspensiones al servicio comercial con el fin que los usuarios realicen el pago de los tres servicios. 7) Se envió notificación sobre la actualización de la Resolución CRA 955 del 27 de septiembre de 2021. 8) Con la realización de cartas y suspensiones del servicio de abastecido a partir del 13 de diciembre de 2021, y aunque no se corte el servicio de agua el usuario realiza el pago de todos los servicios.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Variable	HISTORICO				
	2017	2018	2019	2020	2021
Cartera recaudada	4,028	5,813	7,207	8,900	10,205
Cartera Morosidad	3,100	11,070	12,389	11,941	10,767
% Eficiencia del recaudo	57%	52%	58%	60%	59%



[Handwritten signature]
Eliane, ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tutora del Centro

[Handwritten signature]
Aurelio, SERASTIAN RODRIGUEZ ROVEROS
Director Comercial

[Handwritten signature]
Va.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA		
RESPONSABLE:	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ROTACIÓN DE CARTERA		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Refleja el comportamiento de los saldos de cartera vigentes con otros del sector público o con particulares.		
FORMULA DEL ENDCADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE
Cuentas por Cobrar a Clientes / valor facturado usuario final * 100	Días	Cuentas por cobrar a clientes	Saldo en pesos corrientes al finalizar el periodo de análisis, de los pagos pendientes por concepto de facturación.
		Valor facturado usuarios	valor en peso corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en un periodo determinado.
MODE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	SEMANAL	SEMANAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	90 DIAS	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	OFICINA DE CARTERA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Acueducto, Alcantarillado y Aseo (millones)	3,079	3,048	3,106	3,324	3,486	3,453	3,620	3,351	3,314	3,316	3,185	3,949
Valor facturado a Usuarios (millones)	4,794	4,597	4,976	5,311	5,312	5,495	5,387	5,304	5,235	5,206	5,509	5,051
Resultado	158	155	154	160	168	163	164	162	161	162	158	161



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

<p>La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recuperar el dinero que le adelantan los clientes a través de las cuentas por cobrar, medida en). La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yaguajay, a enero de 2021, tiene una rotación de cartera de 158 días, esto quiere decir que las estrategias aplicadas están siendo favorables ya que la rotación a diciembre de 2020, fue de 139 días.</p> <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yaguajay, tiene una rotación de la cartera a febrero de 2021, de 155 días, esto quiere decir que las estrategias aplicadas están siendo favorables ya que la rotación a febrero disminuyó en tres (3) días en comparación con enero de 2021. La Rotación de una Cartera baja es de 90 días, motivo por el cual, se debe analizar el valor de la cartera en 60 días.</p> <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yaguajay, tiene una rotación de la cartera a marzo de 2021, de 154 días, esto quiere decir que las estrategias aplicadas están siendo favorables ya que la rotación a marzo disminuyó en un (1) día en comparación con febrero de 2021. La Rotación de una Cartera baja es de 90 días, motivo por el cual, se debe analizar el valor de la cartera en 64 días.</p> <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yaguajay, tiene una rotación de la cartera a abril de 2021, de 160 días, debido a que se aplicó el descuento del subsidio para el estrato 2 y la disminución para los estratos 1 y 2, motivo por el cual el valor facturado subió y aumentó el resultado presentando un crecimiento del negocio a compensar el valor facturado menor. La Rotación de una Cartera baja es de 90 días, motivo por el cual, se debe analizar el valor de la cartera en 68 días.</p> <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yaguajay, tiene una rotación de la cartera a mayo de 2021, de 168 días, esto se reflejó en la rotación de cartera a que se dio aplicación al alza y caída y está hecho que el usuario debe de firmar acuerdos de pago y además ya que son procesos que requieren de implementación de los facturos, ya que se ha realizado atención al usuario fuera de las instalaciones de la Empresa como de hecho se ha realizado instalaciones. La Rotación de una Cartera baja es de 90 días, motivo por el cual, se debe analizar el valor de la cartera en 78 días.</p> <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yaguajay, tiene una rotación de la cartera el junio de 2021, de 163 días. Esta disminución se analizó en función de los abonos en el repaso por adopción de las estrategias que se muestran en el Plan de Mejora. La Rotación de una Cartera baja es de 90 días, motivo por el cual, se debe analizar el valor de la cartera en 73 días.</p> <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yaguajay, tiene una rotación de la cartera en julio de 2021, de 164 días, la Rotación de una Cartera baja es de 90 días, motivo por el cual, se debe analizar el valor de la rotación en 74 días.</p> <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yaguajay, tiene una rotación de la cartera en agosto de 2021, de 162 días. La Rotación de una Cartera baja es de 90 días, motivo por el cual, se debe analizar el valor de la cartera en 72 días. Esta disminución se debió a aplicación de las estrategias que se muestran en el Plan de Mejora.</p> <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yaguajay, tiene una rotación de la cartera en septiembre de 2021, de 161 días. La Rotación de una Cartera baja es de 90 días, motivo por el cual, se debe analizar el valor de la cartera en 71 días. Esta rotación se debió a aplicación de las estrategias que se muestran en el Plan de Mejora. Se espera que con la aplicación de la Resolución RA 933 del 27 de septiembre de 2021, se mejore este indicador.</p> <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yaguajay, tiene una rotación de la cartera en octubre de 2021, de 162 días. La Rotación de una Cartera baja es de 90 días, motivo por el cual, se debe analizar el valor de la cartera en 72 días. Esta rotación se debió a aplicación de las estrategias que se muestran en el Plan de Mejora. Se espera que con la aplicación de la Resolución RA 933 del 27 de septiembre de 2021, se mejore este indicador.</p> <p>La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yaguajay, tiene una rotación de la cartera en noviembre de 2021, de 158 días. La Rotación de una Cartera baja es de 90 días, motivo por el cual, se debe analizar el valor de la cartera en 68 días. Esta rotación se debió a aplicación de las estrategias que se muestran en el Plan de Mejora. Se espera que con la aplicación de la Resolución RA 933 del 27 de septiembre de 2021, se mejore este indicador.</p>	<p>Plan de Mejora: Con el fin de mejorar el indicador y dar cumplimiento a la meta establecida, se dará aplicación a las siguientes actividades: 1) Anticipación del Plan de Abono de Cartera para usuarios con necesidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de multación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa preactiva mediante cartas preparatorias y convales mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ingresos. 7) Se continuará realizando cartas y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Nuevo Plan de Mejora: Durante el mes de mayo se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Comité de Cartera para la aprobación de un nuevo Plan de Abono de Cartera para usuarios con necesidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de multación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa preactiva mediante cartas preparatorias y convales mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ingresos. 7) Se continuará realizando cartas y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de junio se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Abono de Cartera para usuarios con necesidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de multación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa preactiva mediante cartas preparatorias y convales mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ingresos. 7) Se continuará realizando cartas y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de julio se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Abono de Cartera para usuarios con necesidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de multación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa preactiva mediante cartas preparatorias y convales mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ingresos. 7) Se continuará realizando cartas y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de agosto se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Abono de Cartera para usuarios con necesidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de multación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa preactiva mediante cartas preparatorias y convales mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ingresos. 7) Se continuará realizando cartas y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de septiembre se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Abono de Cartera para usuarios con necesidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de multación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa preactiva mediante cartas preparatorias y convales mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ingresos. 7) Se continuará realizando cartas y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de octubre se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Abono de Cartera para usuarios con necesidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de multación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa preactiva mediante cartas preparatorias y convales mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ingresos. 7) Se continuará realizando cartas y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de noviembre se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Abono de Cartera para usuarios con necesidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de multación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa preactiva mediante cartas preparatorias y convales mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ingresos. 7) Se continuará realizando cartas y suspensiones al sector comercial.</p> <p>Plan de Mejora: Durante el mes de diciembre se aplicarán las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Abono de Cartera para usuarios con necesidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de multación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapa preactiva mediante cartas preparatorias y convales mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ingresos. 7) Se continuará realizando cartas y suspensiones al sector comercial.</p>
--	---



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:

Formato:

Código:

51.02.04.01

Versión:

2

Fecha de Elaboración:
2010-11-10

Fecha Última de Modificación:
2014-11-14

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, tiene una rotación de la cartera en diciembre de 2011, de 141 días. La Rotación de una Cartera para un día es de 30 días, motivo por el cual, se debe alcanzar el índice de la Cartera en 30 días. Si se espera que con la realización de cortes y suspensiones de servicio, se pueda mejorar este indicador.

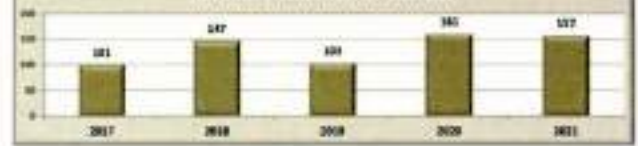
Plan de Mejora: Durante el mes de enero de 2012 se ejecutará las siguientes actividades: 1) Se dará apertura a un nuevo Plan de Rotación de Cartera para cuatros (04) meses, mayor a seis (06) meses. 2) Se continúa analizando los niveles de rotación a largo de la factura. 3) Se ejecutará acciones significativas sobre el valor de la deuda. 4) Se dará formalización de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se ejecutará los procesos en etapas persuasiva mediante cobros presenciales y concilia mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fondos e ingresos. 7) Se realizará cortes y suspensiones del servicio de acueducto.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio Cartera Acueducto, Alcantarillado y Aseo (días)	635	1,370	964	1,895	36,912
Promedio Valor facturado a Usuarios (millones)	2,300	3,992	3,413	4,217	62,179
Resultados	101	147	103	161	157

HISTORICO ROTACIÓN DE CARTERA



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Ciudad de Cartera

Aprobó: SEBASTIÁN HERNÁNDEZ RIVEROS
Director Comercial

VoBo: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA			
RESPONSABLE:	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	b. Calidad del Servicio	c. Gestión comercial
NOMBRE DEL INDICADOR:	RECUPERACION DE CARTERA			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos			
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Cartera recuperable / Cartera total) *100	%	Cartera Recuperable	Es la cartera total menos la cartera prescrita	Dirección Comercial - Informe del sistema
		Cartera Total	valor de la cartera total a la fecha del indicador	Dirección Comercial - Informe del sistema
MEDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	SEMPRETRAL	ANUAL	X
META DEL INDICADOR:	95%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTION DE RESULTADOS 2018 - 2021	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variable / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Recuperable	1,945	1,807	1,950	2,150	2,285	2,285	2,253	2,184	2,148	2,140	1,952	1,817
Cartera Total	2,079	1,949	2,108	2,324	2,446	2,453	2,420	2,351	2,314	2,305	2,105	1,949
Resultado %	94%	92%	92%	92%	93%	93%	93%	93%	93%	92%	92%	93%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La recuperación de la cartera presenta una variación negativa para la Empresa ya que en febrero de 2021, presenta una diferencia de dos puntos porcentuales negativos, esto quiere decir que, a febrero el 9% del valor total de cartera se encuentra con morosidad mayor a 60 meses, no obstante a la morosidad la Unidad de Cartera está realizando la gestión para obtener una recuperación de esta cartera prescrita.

La recuperación de la cartera presenta una variación positiva para la Empresa ya que en marzo de 2021, presenta una diferencia de un punto porcentual positivo, esto quiere decir que, a marzo el 9% del valor total de cartera se encuentra con morosidad mayor a 60 meses, no obstante a la morosidad la Unidad de Cartera está realizando la gestión para obtener una recuperación de esta cartera prescrita.

La recuperación de la cartera presenta una variación positiva para la Empresa ya que en abril de 2021, se mantuvo con el 92% de recuperación de cartera, esto quiere decir que, a abril el 7% del valor total de cartera se encuentra con morosidad mayor a 60 meses, no obstante a la morosidad la Unidad de Cartera está realizando la gestión para obtener una recuperación de esta cartera prescrita, esto debido a que se han realizado visitas y entregado notificaciones a los usuarios con cartera mayor a 60 meses y han firmado acuerdos de pago.

La recuperación de la cartera presenta una variación positiva para la Empresa ya que en mayo de 2021, se mantuvo con el 93% de recuperación de cartera, esto quiere decir que, a mayo el 7% del valor total de cartera se encuentra con morosidad mayor a 60 meses, no obstante a la morosidad la Unidad de Cartera está realizando la gestión para obtener una recuperación de esta cartera prescrita, esto debido a que se han realizado visitas y entregado notificaciones a los usuarios con cartera mayor a 60 meses y han firmado acuerdos de pago.

La recuperación de la cartera presenta una variación positiva para la Empresa ya que en junio de 2021, se mantuvo con el 93% de recuperación de cartera, esto quiere decir que, a junio el 7% del valor total de cartera se encuentra con morosidad mayor a 60 meses, no obstante a la morosidad la Unidad de Cartera está realizando la gestión para obtener una recuperación de esta cartera prescrita, esto debido a que se han realizado visitas y entregado notificaciones a los usuarios con cartera mayor a 60 meses y han firmado acuerdos de pago.

La recuperación de la cartera presenta una variación positiva para la Empresa ya que en julio de 2021, se mantuvo con el 93% de recuperación de cartera, esto quiere decir que, a julio el 7% del valor total de cartera se encuentra con morosidad mayor a 60 meses, no obstante a la morosidad la Unidad de Cartera está realizando la gestión para obtener una recuperación de esta cartera prescrita, esto debido a que se han realizado visitas y entregado notificaciones a los usuarios con cartera mayor a 60 meses y han firmado acuerdos de pago.

La recuperación de la cartera presenta una variación positiva para la Empresa ya que en agosto de 2021, se mantuvo con el 93% de recuperación de cartera, esto quiere decir que, a agosto el 7% del valor total de cartera se encuentra con morosidad mayor a 60 meses, no obstante a la morosidad la Unidad de Cartera está realizando la gestión para obtener una recuperación de esta cartera prescrita, esto debido a que se han realizado visitas y entregado notificaciones a los usuarios con cartera mayor a 60 meses y han firmado acuerdos de pago, motivo por el cual, se mantiene con este porcentaje.

La recuperación de la cartera presenta una variación positiva para la Empresa ya que en septiembre de 2021, se mantuvo con el 93% de recuperación de cartera, esto quiere decir que, a septiembre el 7% del valor total de cartera se encuentra con morosidad mayor a 60 meses, no obstante a la morosidad la Unidad de Cartera está realizando la gestión para obtener una recuperación de esta cartera prescrita, esto debido a que se han realizado visitas y entregado notificaciones a los usuarios con cartera mayor a 60 meses y han firmado acuerdos de pago, motivo por el cual, se mantiene con este porcentaje.

La recuperación de la cartera presenta una variación negativa para la Empresa ya que en octubre de 2021, se sustenta con el 92% de recuperación de cartera, esto quiere decir que, a octubre el 8% del valor total de cartera se encuentra con morosidad mayor a 60 meses, no obstante a la morosidad la Unidad de Cartera está realizando la gestión para obtener una recuperación de esta cartera prescrita, esto debido a que se han realizado visitas y entregado notificaciones a los usuarios con cartera mayor a 60 meses y han firmado acuerdos de pago, motivo por el cual, se sustancia con esta porcentaje.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Con el fin de recuperar esta Cartera, se están realizando las siguientes actividades: 1) Otras de campo para identificar el estado del predio a habitado o deshabitado. 2) Visito de contacto con el usuario moroso se ofrece las oportunidades que está dando la empresa para solucionar la deuda. (financiar mediante evento de pago, abono y pago total)

Plan de Mejora: Con el fin de mejorar el indicador y dar cumplimiento a la meta establecida, se dará aplicación a las siguientes estrategias: 1) Aplicación del Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas y coactiva. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará con el servicio al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de febrero se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas mediante cobros presenciales y coactiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de marzo se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas mediante cobros presenciales y coactiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de abril se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas mediante cobros presenciales y coactiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de mayo se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas mediante cobros presenciales y coactiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de junio se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas mediante cobros presenciales y coactiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de julio se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas mediante cobros presenciales y coactiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de agosto se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas mediante cobros presenciales y coactiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de septiembre se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas mediante cobros presenciales y coactiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de octubre se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas mediante cobros presenciales y coactiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de noviembre se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas mediante cobros presenciales y coactiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.

Plan de Mejora: Durante el mes de diciembre se ejecutaron las siguientes actividades: 1) Se aplicó el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán avisos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará financiación de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se expedirán los procesos en etapas previas mediante cobros presenciales y coactiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ilegales. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

La recuperación de la cartera presenta una variación negativa para la Empresa ya que en noviembre de 2021, se aumento con el 93% de recuperación de cartera, esto quiere decir que, a noviembre el 7% del valor total de cartera se encuentra con morosidad mayor a 90 meses, no obstante a la morosidad la Unidad de Cartera está realizando la gestión para obtener una recuperación de esta cartera presentada, esto debido a que se han realizado varias estrategias de cobranza a los usuarios con cartera mayor a 90 meses y así fomentando acuerdos de pago, motivo por el cual, se mantiene con esta posición.

Plan de Mejora: Durante el mes de diciembre se ejecutará las siguientes actividades: 1) Se aplicará el Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará finalización de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se ejecutará los procesos en etapa persuasiva mediante visitas domiciliarias y colectiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ingresos. 7) Se continuará realizando cortes y suspensiones al sector comercial. 8) Se realizarán cortes y suspensiones del servicio de acueducto a partir del 13 de diciembre de 2021.

La recuperación de la cartera presenta una variación positiva para la Empresa ya que en diciembre de 2021, se mantuvo con el 93% de recuperación de cartera, esto quiere decir que, a diciembre el 7% del valor total de cartera se encuentra con morosidad mayor a 90 meses, no obstante a la morosidad la Unidad de Cartera está realizando la gestión para obtener una recuperación de esta cartera presentada, esto debido a que se han realizado cortes y suspensiones del servicio con morosidad.

Plan de Mejora: Durante el mes de enero de 2022 se ejecutará las siguientes actividades: 1) Se dará apertura a un nuevo Plan de Abono de Cartera para usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se continúa enviando los avisos de invitación a pago de la factura. 3) Se expedirán abonos significativos sobre el valor de la deuda. 4) Se dará finalización de la deuda mediante acuerdos de pago. 5) Se ejecutará los procesos en etapa persuasiva mediante visitas domiciliarias y colectiva mediante embargos. 6) Se realizará la identificación de fraudes e ingresos. 7) Se realizarán cortes y suspensiones del servicio de acueducto.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Variación	2018	2019	2020	2021
Recuperación (%)	95%	95%	93%	93%

[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]

[Handwritten signature]

Elaboró: **ANA CECILIA RODRIGUEZ PARFAN**
Tecnóloga de Cartera

Aprobó: **SEBASTIÁN MENDOZA RIVEROS**
Director Comercial

Vc. **ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERAMA**
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA		
RESPONSABLE:	ANA CECILIA RODRIGUEZ FERRAN		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN DE RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	A. Indicador Cuantitativo de Gestión	B. Calidad del Servicio	C. Gestión Comercial
NOMBRE DEL INDICADOR:	COBROS COACTIVOS INICIADOS		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Número Procesos Aperturados / Procesos Etapa Persuasiva	%	Cantidad de expedientes en Etapa Persuasiva	Número de Expedientes en Etapa Persuasiva, usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses	Unidad de Cartera Reporte Expedientes Etapa Persuasiva
		Procesos Aperturados	Procesos Coactivos Iniciados a usuarios con morosidad mayor a 6 meses	Dirección Comercial Reporte Unidad de Cartera

MEDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MESES	SEMESTRAL	ANUAL
		X	X

META DEL INDICADOR:	60	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTION COMERCIAL 2021
----------------------------	----	--	---------------------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Procesos Etapa Persuasiva	0	0	1,709	1,730	1,774	901	807	807	211	1,260	388	50
Número de Procesos Aperturados Coactivos	0	0	60	51	54	126	15	0	13	123	75	4
Resultado %	0%	0%	4%	3%	3%	14%	2%	0%	6%	12%	28%	8%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador no muestra resultados a enero y febrero de 2021, ya que no se contaba con el personal contratado para realizar estas actividades.

Este indicador es el resultado del número de usuarios con morosidad mayor a seis (6) y que cumplen las variables para aperturar el cobro coactivo, para el mes de marzo se abrió el 4% de la cantidad de los usuarios morosos. En este mes se cumplió la meta establecida.

Este indicador es el resultado del número de usuarios con morosidad mayor a seis (6) y que cumplen las variables para aperturar el cobro coactivo, para el mes de abril se abrió el 3% de la cantidad de los usuarios morosos. En este mes no se alcanzó la meta ya que se abrió el 3% y quedó pendiente por aperturar 4 expedientes.

Este indicador es el resultado del número de usuarios con morosidad mayor a seis (6) y que cumplen las variables para aperturar el cobro coactivo, para el mes de mayo se abrió el 3% de la cantidad de los usuarios morosos. En este mes no se alcanzó la meta ya que se abrió 15 procesos y quedó pendiente por aperturar 4 expedientes.

Este indicador es el resultado del número de usuarios con morosidad mayor a seis (6) y que cumplen las variables para aperturar el cobro coactivo, para el mes de junio se abrió el 14% de la cantidad de los usuarios morosos. En este mes se alcanzó la meta ya que se abrió 126 procesos y quedó pendiente por aperturar 4 expedientes.

Este indicador es el resultado del número de usuarios con morosidad mayor a seis (6) y que cumplen las variables para aperturar el cobro coactivo, para el mes de agosto no se abrieron procesos debido a que no había personal contratado para realizar estas actividades.

Este indicador a septiembre de 2021, presenta una eficiencia del 6% ya que de los 211 procesos que faltan entregados a Cobro Coactivo se abió apertura a otros 123 procesos.

Este indicador a octubre de 2021, presenta una eficiencia del 12% ya que se realizó la apertura de 12 procesos de los 1.060 en Etapa Persuasiva que fueron entregados, aumento seis (6) puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2021, debido a que ya estaba contratado el personal para aperturar estos expedientes.

Este indicador a noviembre de 2021, presenta una eficiencia del 28% ya que se realizó la apertura de 28 procesos de los 288 en Etapa Persuasiva que fueron entregados, aumento catorce (14) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2021, debido a que ya estaba contratado el personal para aperturar estos expedientes.

Este indicador a diciembre de 2021, presenta una eficiencia del 8% ya que se realizó la apertura de 4 procesos de los 50 en Etapa Persuasiva que fueron entregados, disminuye dieciocho (18) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2021.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Para mostrar resultados y recuperar la cartera se tiene la siguiente programación: 1) Dar apertura y ejecutar sesenta (60) expedientes mensuales hasta completar los 720 procesos proyectados en el Plan de Acción para la vigencia de 2021.

Plan de Mejora: Para mostrar resultados y recuperar la cartera se tiene la siguiente programación: 2) Dar apertura y ejecutar sesenta (60) expedientes mensuales hasta completar los 720 procesos proyectados en el Plan de Acción para la vigencia de 2021.

Plan de Mejora: Para mostrar resultados y recuperar la cartera se tiene la siguiente programación: 3) Dar apertura y ejecutar sesenta (60) expedientes mensuales hasta completar los 720 procesos proyectados en el Plan de Acción para la vigencia de 2021.

Plan de Mejora: Para mostrar resultados y recuperar la cartera se tiene la siguiente programación: 4) Dar apertura y ejecutar sesenta (60) expedientes mensuales hasta completar los 720 procesos proyectados en el Plan de Acción para la vigencia de 2021.

Plan de Mejora: Para mostrar resultados y recuperar la cartera se tiene la siguiente programación: 5) Dar apertura y ejecutar sesenta (60) expedientes mensuales hasta completar los 720 procesos proyectados en el Plan de Acción para la vigencia de 2021.

Plan de Mejora: Para mostrar resultados y recuperar la cartera se tiene la siguiente programación: 6) Dar apertura y ejecutar sesenta (60) expedientes mensuales hasta completar los 720 procesos proyectados en el Plan de Acción para la vigencia de 2021.

Plan de Mejora: Para mostrar resultados y recuperar la cartera se tiene la siguiente programación: 7) Dar apertura y ejecutar sesenta (60) expedientes mensuales hasta completar los 720 procesos proyectados en el Plan de Acción para la vigencia de 2021.

Plan de Mejora: Para mostrar resultados y recuperar la cartera se tiene la siguiente programación: 8) Dar apertura y ejecutar sesenta (60) expedientes mensuales hasta completar los 720 procesos proyectados en el Plan de Acción para la vigencia de 2021.

Plan de Mejora: Para mostrar resultados y recuperar la cartera se tiene la siguiente programación: 9) Dar apertura y ejecutar sesenta (60) expedientes mensuales hasta completar los 720 procesos proyectados en el Plan de Acción para la vigencia de 2021.

Plan de Mejora: Para mostrar resultados y recuperar la cartera se tiene la siguiente programación: 10) Dar apertura y ejecutar sesenta (60) expedientes mensuales hasta completar los 720 procesos proyectados en el Plan de Acción para la vigencia de 2021.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO	
Variable	2011
Resultado (%)	8%




Rodríguez, ANA CRISTINA RODRÍGUEZ FARFÁN
Jefe Unidad de Carrera


Aurelio OSORIO OSORIO
Director General


Villalón - ADRIANA CRISTINA ROJAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Marketing



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA			
RESPONSABLE:	AMA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Comercial	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	COBROS COACTIVOS (INICIADOS VS. TERMINADOS + SUSPENDIDOS)			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el avance presentado en la recuperación de carteras de usuarios morosos por medio de procesos coactivos			
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Total Procesos Coactivos/Total Procesos Terminados + Procesos Suspendidos) *100	%	Cantidad de Procesos en Cobro Coactivo	Procesos iniciados en cobro coactivo a usuarios con morosidad igual o mayor a seis (6) meses	Dirección Comercial - Informe de la Unidad de Cartera
		Procesos Terminados + procesos suspendidos	Procesos coactivos terminados más suspendidos	Dirección Comercial - Informe de la Unidad de Cartera
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	SEMANAL	X	SEMANAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	30	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		ACUERDO DE GESTION COMERCIAL

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La eficiencia en la ejecución de procesos coactivos a enero es del 4%, ya que de los (10) usuarios firmaron acuerdos de pago y fueron suspendidos los procesos. Para el mes de febrero no se muestran resultados toda vez que no fue suspendido ningún proceso.

Este indicador para marzo muestra que de los 345 procesos activos se archivaron 16, correspondiente al 5%, debido a que los usuarios han realizado pago total y financiación de la deuda.

Este indicador para abril muestra que de los 396 procesos activos se archivaron 19, correspondiente al 5%, debido a que los usuarios han realizado pago total y financiación de la deuda.

Este indicador para mayo muestra que de los 453 procesos activos se archivaron 15, correspondiente al 3%, debido a que los usuarios han realizado pago total y financiación de la deuda.

Este indicador para junio muestra que de los 545 procesos activos se archivaron y suspendieron 29, correspondiente al 4%, debido a que los usuarios han realizado pago total y financiación de la deuda.

Este indicador para julio muestra que de los 583 procesos activos se archivaron y suspendieron 41, correspondiente al 7%, debido a que los usuarios han realizado pago total y financiación de la deuda.

Este indicador para agosto muestra que de los 583 procesos activos se archivaron y suspendieron 43, correspondiente al 8%, debido a que los usuarios han realizado pago total y financiación de la deuda.

Este indicador para septiembre muestra que de los 595 procesos activos se archivaron y suspendieron 131, correspondiente al 22%, debido a que los usuarios han realizado pago total y financiación de la deuda.

Este indicador para octubre muestra que de los 690 procesos activos se archivaron y suspendieron 155, correspondiente al 24%, debido a que los usuarios han realizado pago total y financiación de la deuda.

Este indicador para noviembre muestra que de los 367 procesos activos se archivaron y suspendieron 158, correspondiente al 21%, debido a que los usuarios han realizado pago total y financiación de la deuda.

Este indicador para diciembre muestra que de los 100 procesos activos se archivaron y suspendieron 41, correspondiente al 8%, debido a que los usuarios han realizado pago total y financiación de la deuda.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: A partir de marzo de 2021, se continuará ejecutando los procesos de cobro coactivo a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses.

Plan de Mejora: Se continuará aplicando Plan de Aviso de Cartera, con el fin de brindar a los usuarios oportunidades de realizar el pago de los servicios públicos.

Plan de Mejora: Se continuará aplicando Plan de Aviso de Cartera, con el fin de brindar a los usuarios oportunidades de realizar el pago de los servicios públicos.

Plan de Mejora: Se continuará aplicando Plan de Aviso de Cartera, con el fin de brindar a los usuarios oportunidades de realizar el pago de los servicios públicos.

Plan de Mejora: Se continuará aplicando Plan de Aviso de Cartera, con el fin de brindar a los usuarios oportunidades de realizar el pago de los servicios públicos.

Plan de Mejora: Se continuará aplicando Plan de Aviso de Cartera, con el fin de brindar a los usuarios oportunidades de realizar el pago de los servicios públicos.

Plan de Mejora: Se continuará aplicando Plan de Aviso de Cartera, con el fin de brindar a los usuarios oportunidades de realizar el pago de los servicios públicos.

Plan de Mejora: Se continuará aplicando Plan de Aviso de Cartera, con el fin de brindar a los usuarios oportunidades de realizar el pago de los servicios públicos.

Plan de Mejora: Se continuará aplicando Plan de Aviso de Cartera, con el fin de brindar a los usuarios oportunidades de realizar el pago de los servicios públicos.

Plan de Mejora: Se continuará aplicando Plan de Aviso de Cartera, con el fin de brindar a los usuarios oportunidades de realizar el pago de los servicios públicos.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO	
Variable	2021
Resultados (%)	8%

Elaboró: AMA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Aprobó: SARA ANA FERNANDEZ RIVERA
Directora Comercial

Historico del indicador



Vs. Sr. ZORIANA CRISTINA ROSAS VALDEKANA
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formado
Código
11.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2012-11-30

Fecha Última de Modificación
2014-11-24

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR			
RESPONSABLE:	Técnico de Medición			
INDICADOR REFERIDO EN:		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 2895
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	REPOSICION DE MEDIDORES			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION REAL			
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	CONCEPTO	
Número de reposiciones realizadas / Número de micromedidores dañados * 100	%	Número de reposiciones realizadas	Reporte generado por SYDRA y validado por la oficina de medición.	
		Número de micromedidores dañados	Reporte generado por SYDRA.	
HEDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	PERSONAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	99%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

INDICADOR DE REPOSICION DE MEDIDORES SIN DEFERENCIA DE LECTURAS

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	NOV	PROMEDIO
Número de reposiciones realizadas	132	208	256	318	315	199	182	295	417	328	482	347	294
Número de micromedidores dañados	2639	2728	2765	2680	2761	2690	2568	2777	2.981	3.046	3.254	3.211	2827
Resultado	5.0%	7.6%	9.3%	12.6%	12.1%	7.4%	7.5%	11.0%	14.1%	10.7%	15.5%	10.7%	10.4%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

El indicador de reposición de medidores debe aumentar en un porcentaje, para mantener un parque de medidores en buenas condiciones se deben cambiar al año mínimo 3,000 medidores, mensualmente 417 medidores, aunque el número de reposiciones se ha aumentado no estamos cumpliendo con el mínimo.

PROPUESTA DE MEJORA

Agilizar el proceso de contratación de compra de medidores para tener disponibles porque se agotaron a la fecha. Se inicia el proceso de reposición en tiempo real de los reportes de facturación, donde se realizan al siguiente día los autorizados por el personal de facturación, como también las novedades de facturación, se entregan a los inspectores con la opción que si el usuario autoriza la reposición se haga de inmediato. Iniciamos con las notificaciones para la verificación del estado metrológico de los medidores (calibración) aquellos que tienen un consumo mayor o igual a 4000 metros cúbicos.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO			
Años/ Variables	2010	2011	2012
Número de reposiciones realizadas	2,615	1,628	294
Número de micromedidores dañados	3,494	3,096	2,827
Resultados	6.2%	4.4%	10.4%



[Firma]
VIGENTE, CUPERTINO NIÑO CUYA
Técnico de Medición

[Firma]
Revisó: JOSÉ BELLER SUÁREZ CH
Técnico Oficina de Medición

[Firma]
Aprobó: CESAR LUIS HERNÁNDEZ RIVEROS
Director de Medición

[Firma]
Vigiló: ADESIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesora Titular



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	MICRO MEDICIÓN				
RESPONSABLE:	Servicio de Medidores				
INDICADOR REFERIDO EN:		PATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION OIA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE MICROMEDICION EFECTIVA				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION REAL.				

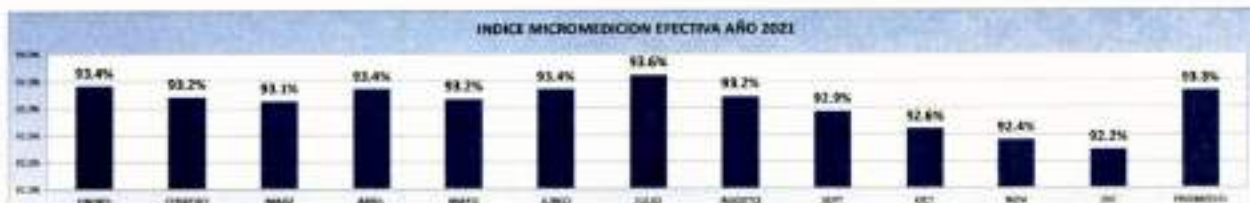
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$\left[\frac{\text{Total de micromedidores funcionando} / \text{Total micromedidores instalados}}{100} \right] \times 100$	%	Numero de medidores Funcionando	Cantidad de medidores Funcionando (Mensuales)
		Numero de Medidores Instalados	Cantidad de medidores Instalados (Mensuales)

REDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	99%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

COBERTURA MEDIDORES ACUEDUCTO EFECTIVA

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCY	NOV	DIC	PROMEDIO
Numero de medidores Funcionando	37,434	37,443	37,481	37,667	37,643	37,780	37,919	37,704	37,663	38,149	38,348	38,261	37,439
Numero de Medidores Instalados	40,073	40,171	40,246	40,347	40,404	40,459	40,507	40,546	40,744	41,105	41,502	41,492	40,122
Resultado	93.4%	93.2%	93.1%	93.4%	93.2%	93.4%	93.6%	93.2%	92.9%	92.6%	92.4%	92.2%	93.3%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo del 2021, se ha mejorado la efectividad de la micro medición, se han venido cambiando equipos de medición que están frenados, y que tienen problemas para el aforo de las lecturas, el tema es que el sistema genera como medidor dañado aquellos que el inmueble está deshabitado o que hubo un problema en el aforo, aumentando la cantidad del reporte como medidor dañado.

PROPUESTA DE MEJORA

Realizar seguimiento a las notificaciones de las reposiciones, para mejorar la efectividad y no repetir los procesos al siguiente periodo de facturación.
Vincular personal de campo con experiencia que permita aumentar el número de micromedidores instalados.

Tener disponibilidad de medidores para la verificación, se agotaron los medidores de bronce y plásticos, e iniciamos con el proceso de contratación para nuevos medidores.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO					
	2014	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio Numero de medidores Funcionando	31,554	32993	34,692	35,909	36,989	38,261
Promedio Numero de Medidores Instalados	33,153	35553	37,097	39,129	39,995	41,492
Resultados	95.2%	93.6%	93.3%	91.8%	92.4%	92.2%



[Signature]
Eliana CUPERTINO NIÑO
Técnica Oficina de Medidores

[Signature]
Revisó: JOSÉ BELLER SUÁREZ CHAPARRO
Técnico Oficina de Medidores

[Signature]
Aprobó: SERAFINA HERNÁNDEZ BARRANTES
Directora Comercial

[Signature]
Visto: AGRANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Coordinadora Operativa



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
	Código
	31.02.04.01
	Versión
	2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

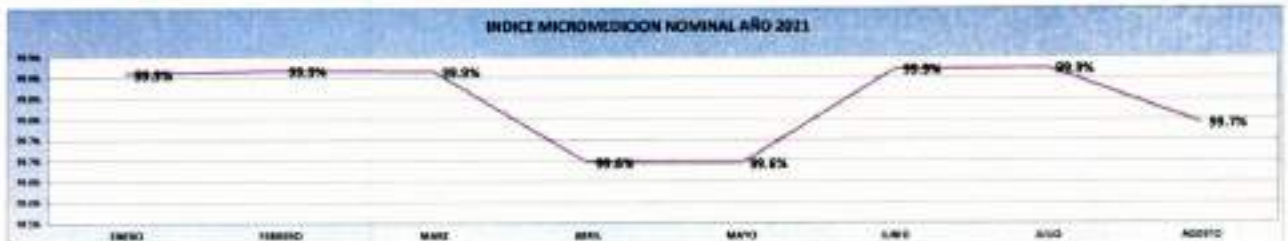
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE:	TECNÓLOGO MEDIDORES				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE MICROMEDICION NOMINAL				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICIÓN NOMINAL				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION
[(No. micromedidores instalados/Total suscriptores) * 100]	%	Numero de medidores instalados	Numero de medidores instalados (Mensuales)			U. MEDIDORES
		Total de suscriptores	Total de suscriptores (Mensuales)			U. MEDIDORES
INDICADOR:		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR		99%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC	PROMEDIO
Numero de medidores instalados	40,073	40,171	40,248	40,347	40,404	40,459	40,527	40,596	40,744	41,195	41,582	41,492	40,643
Total de suscriptores	40,130	40,225	40,301	40,491	40,549	40,512	40,559	40,650	40,938	41,301	41,605	41,555	40,744
Resultado	99.8%	99.9%	99.9%	99.6%	99.6%	99.9%	99.9%	99.7%	99.5%	99.7%	99.7%	99.8%	99.8%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

En los meses de enero hay 57, febrero 54 y marzo 55, abril 144, mayo 145, junio 53 suscriptores que figuran en el sistema sin medidor instalado, hay varias causas, una de ellas es que nunca se ha encontrado la acometida para instalar el medidor y la otra es que los inmuebles se matricularon como lotes y nunca se ha realizado la acometida del servicio se acueducto, como tambien hay un sector del bosque que la red principal pasa por dentro de los paramentos de las viviendas, impidiendo la instalación de los medidores. Los meses de abril y mayo se incrementó porque facturación activó el servicio de acueducto al barrio CAÑAGUATE sin los medidores instalados, por lo que se desactivaron a partir de la facturación de junio, mientras se realizan las acometidas con sus respectivos medidores.

PROPUESTA DE MEJORA

Generar reporte de los predios sin medidor, generar inspección de campo para verificar estos predios poder verificar las causas actuales al porque no tiene medidor, si son predios habitados y con servicio normal se procederá a realizar el debido proceso para su instalación.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio Numero de medidores instalados	33,356	35,503	37,097	38,499	39,570	41,492
Promedio Total de suscriptores	33,819	35,679	37,132	38,527	39,624	41,595
Resultados	98.6%	99.6%	99.9%	99.9%	99.9%	99.8%



[Firma]
Eduardo CUPERTINO NIÑO
Tecnólogo Oficina de Medidores

[Firma]
Revisó JOSE BELLER SUAREZ CH
Tecnólogo Oficina de Medidores

[Firma]
Aprobó SERAFÍN HERNÁNDEZ RIVEROS
Director General

[Firma]
Visto ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Planificadora



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI-07-04-01
Versión
02

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	CATASTRO DE USUARIOS				
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
Responsables	WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	INDICADOR ACTUALIZACIÓN DE DATOS				
Objetivo del Indicador	Muestra el número de actualizaciones de datos en la base catastral y en el sistema de información comercial, con el fin de mantener la base de datos actualizada con información real y confiable.				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Número de actualizaciones de datos realizadas / Número de actualizaciones de datos proyectadas) * 100	%	Número de actualizaciones de datos realizadas	Número de actualizaciones de datos de los suscriptores y predios realizadas mensualmente	Oficina de Catastro
		Número de actualizaciones de datos proyectadas	Número de actualizaciones de datos del suscriptor y del predio proyectados mensualmente	Oficina de Catastro

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2018 - 2021
--------------------	------	--	--

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

ACTUALIZACIÓN DE DATOS 2021												
Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de actualizaciones de datos realizadas	950	1020	1050	850	4,750	4,800	5,029	4,758	5,104	4,980	5,023	4,720
Número de actualizaciones de datos proyectadas	1,000	1,000	1,000	1,000	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900
Resultados (%)	95%	102%	105%	85%	97%	98%	103%	97%	104%	102%	103%	96%



<p style="text-align: center;">INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</p> <p>El número de actualizaciones para este trimestre es alto (14,723), debido a que se realizó una actualización masiva de códigos catastrales, a solicitud de la Oficina de Planeación de la Alcaldía Municipal.</p>	<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE MEJORA</p> <p>Este indicador mejoró gracias al cotejo que se realizó de forma masiva entre la base de usuarios de la E.A.A.A.Y y la base de códigos catastrales suministrada por la oficina de planeación.</p>
---	---

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

ACTUALIZACIÓN DATOS CATASTRALES 2018-2021				
Variables	2018	2019	2020	2021
Número de actualizaciones de datos realizadas	14,528	12,276	9,992	43,034
Número de actualizaciones de datos proyectadas	12000	43,200	15,000	32,000
Resultados (%)	121%	28%	67%	359%



Elaboró: **WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA**
Técnico Oficina de Catastro

Aprobó: **SEBASTIÁN HERNÁNDEZ RIVEROS**
Director Comercial

Vo.Bo. **ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.03.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	CATASTRO DE USUARIOS				
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
Responsables	WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE MATRÍCULA				
Objetivo del Indicador	Muestra el número de solicitudes de matrícula a los cuales se les realiza seguimiento para verificar la veracidad de los datos del suscriptor y del predio, con el fin de mantener la base de datos actualizada.				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$\left(\frac{\text{Número de solicitudes de matrícula revisadas}}{\text{número de matrículas solicitadas}} \right) * 100$	%	Número de solicitud de matrícula revisadas	Número de solicitudes de matrículas revisadas mensualmente	Oficina de Catastro
		Número de matrículas solicitadas	Número de solicitudes de matrícula solicitadas por los usuarios mensualmente	Oficina de Catastro

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2018 - 2021
--------------------	------	-----------------------------------	--

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

SEGUIMIENTO A MATRICULAS NUEVAS 2021													
Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Número de solicitud de matrícula revisadas	212	187	189	299	231	140	117	78	121	132	195	203	2104
Número de matrículas solicitadas (PROYECTADAS)	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	3000
Resultados (%)	85%	75%	76%	120%	92%	56%	47%	31%	48%	53%	78%	81%	70%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Durante los meses de octubre a diciembre de 2021 se han registrado 530 matrículas nuevas, quedando actualizadas en nuestra base catastral, incluyendo los barrios, las rutas de aseo y las cédulas catastrales.

PROPUESTA DE MEJORA

Las revisiones y las actualizaciones se realizan en tiempo real tan pronto el documento es entregado en oficina de catastro de usuarios. Realizar el seguimiento de las matrículas entregadas a la unidad de aseo para indicar su respectiva ruta y frecuencia de recolección. Informar a la oficina de Cartera realizar mayor seguimiento y cortes a los suscriptores potenciales ilegales.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR



SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE MATRÍCULA 2018-2021				
Variables	2018	2019	2020	2021
Número de solicitud de matrícula revisadas	1573	1552	1,020	2,104
Número de matrículas solicitadas	1200	1200	1200	3,000
Resultados (%)	131%	128%	85%	70%



Elaboró: WALTER JULIAN DIAZ BARRERA
Técnico Oficina de Catastro

Aprobó: SEBASTIÁN HERNÁNDEZ RIVEROS
Director Comercial

Vs.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

		FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR				Tipo de Documento						
						Formato	Código	Versión				
Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14		54-02-04-01		2						
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR												
PROCESO:	OFICINA DE FIDELIZACION											
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE FIDELIZACION											
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X									
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X							
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE TERMINACION DE CONTRATO PUBLICO DE ASEO											
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar la efectividad en la gestion para el proceso comercial de vinculacion al servicio de aseo de la EAAAY, a partir del proceso de desvinculación.											
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE				FUENTE DE INFORMACION					
$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ desvinculaciones accedidas} / \text{N}^{\circ} \text{ desvinculaciones de solicitudes al otro operador} * 100}{\%}$	%	No Total de vinculaciones efectivas	Total de vinculaciones efectivas.				OFICINA DE FIDELIZACION					
		No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del contrato	Total de solicitudes de desvinculacion enviadas al otro operador para que sean resueltas en el termino de quince dias y reportadas al usuario y a la EAAAY para su respectiva vinculacion.				OFICINA DE FIDELIZACION					
MODEL:		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD						
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL						
META DEL INDICADOR	>=(20%)				FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ESTADISTICA AÑO ANTERIOR						
II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES												
REGISTRO RESULTADOS												
VARIABLES / PERIODO	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
No Total de vinculaciones efectivas	1	8	12	4	43	24	10	90	5	3	3	6
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del contrato	92	56	221	109	224	151	42	127	117	134	90	41
Resultado	1.09%	14.29%	5.43%	3.67%	19.20%	15.89%	23.81%	70.87%	4.27%	2.24%	3.33%	14.63%
INDICE DE TERMINACIONES DE CONTRATO PUBLICO DE ASEO ENVIADAS AÑO 2021												
												
INTERPRETACION DE RESULTADOS				PROPUESTA DE MEJORA								
<p>Para el mes de MARZO se enviaron 221 solicitudes, en donde se ha recibido respuesta de 126 con un total de 12 accedidas, y quedando a la espera respuesta 96 solicitudes para poder tener el dato exacto de las solicitudes efectivas.</p>				<p>Mayor acompañamiento a cada uno de los usuarios quienes presentan requerimiento para cambio voluntario de operador, en donde se explica el paso a paso para poder acceder a la desvinculación por parte de la empresa prestadora.</p>								
<p>Durante el mes de Septiembre se radicaron 117 procesos de solicitud de desvinculación del servicio de aseo con el otro operador y a la fecha solo han dado respuesta de 5 Usuarios.</p>				<p>Se requiere continuar con el acompañamiento a los usuarios para cumplir con los requisitos para que sea efectiva la desvinculación, y también solicitar apoyo jurídico frente a las demoras en las respuestas a las solicitudes radicadas, que no son resueltas en los tiempo establecidos por el otro operador.</p>								
<p>Durante el cuarto trimestre de 2021 se radicaron un total de 265 solicitudes de desvinculación del servicio del aseo de las cuales fueron accedidas 12, al corte del trimestre aun hay pendientes algunas respuestas.</p>												



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021
No Total de vinculaciones efectivas	171	312	209
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la contratación del	964	1,438	1,404
Resultados	17.38%	7.79%	14.89%



Aprobó: Mayra Camargo Farfán
Profesional Oficina de fidelización

Aprobó: Sebastián Hernández Rivera
Director Comercial

Votó: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formulario
Código
SI-32 de 01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2019-11-19

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

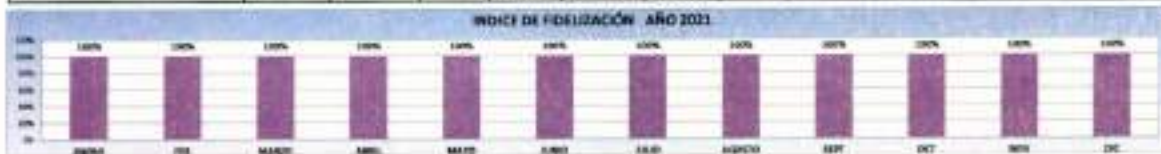
PROCESO:	OFICINA DE FIDELIZACIÓN			
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE FIDELIZACIÓN			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	FIDELIZACIÓN DE USUARIOS			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el porcentaje de usuarios y/o suscriptores fidelizados en la prestación de los servicios públicos prestados por la EAAAY			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Número de usuarios fidelizados / Número de usuarios visitados * 100	%	Nº usuarios fidelizados	Usuarios que después de la visita de gestión comercial continúan con la EAAAY ESP en la prestación del servicio de agua.	FIDELIZACIÓN
		Nº de usuarios visitados	Usuarios visitados con el fin de dar a conocer los beneficios de permanecer en la EAAAY ESP.	FIDELIZACIÓN

MED:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMANAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR:	≥ (60%)			FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Nº usuarios fidelizados	872	326	290	1.306	1.430	1.200	824	650	676	1.140	911	1.270
Nº de usuarios visitados	872	326	290	1.306	1.430	1.200	824	650	676	1.140	911	1.270
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO USUARIOS FIDELIZADOS			
Años/ Variables	2019	2020	2021
Nº usuarios fidelizados	3.120	4.410	10.430
Nº de usuarios visitados	3.120	4.410	10.430
Resultado	91.54%	96.65%	100.00%



[Signature]
Roberto Andrés Camargo Farfán
 Profesional Planeación

[Signature]
Acebró, Sebastián Hernández Rivera
 Director Comercial

[Signature]
Voño, Verónica Cristina Rosas Valdeerrama
 Profesional Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formulario

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE FIDELIZACIÓN			
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE FIDELIZACIÓN			
INICIA/REVISADO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	SUSCRIPTORES DE LA EAAAY ESP EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de suscriptores que tiene la EAAAY ESP en la prestación del servicio de aseo en referencia al otro operador del servicio.			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$\frac{\text{Nº suscriptores facturados aseo EAAAY}}{\text{Nº Total de Suscriptores facturados por VEOLIA}}$	%	Nº suscriptores facturados aseo EAAAY	Total de suscriptores que posee la EAAAY ESP en la prestación del servicio de aseo.	FACTURACIÓN
$\frac{\text{Total de suscriptores aseo}}{\text{Total de suscriptores facturados en la prestación del servicio de aseo}}$		Total de suscriptores aseo	Total de suscriptores facturados en la prestación del servicio de aseo.	FACTURACIÓN

HEDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MESES	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	>=(70%)			FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOR											
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Nº suscriptores facturados aseo EAAAY	30.886	31.874	31.125	31.181	31.260	31.314	31.504	31.624	31.762	31.942	32.173	32.278
Nº Total de Suscriptores facturados por VEOLIA	11.831	11.878	11.879	11.877	11.878	11.884	11.885	11.895	11.795	11.753	11.798	11.619
Total de suscriptores aseo	42.767	42.917	43.004	43.059	43.138	43.178	43.349	43.459	43.553	43.695	43.881	43.897
Resultado	72,4%	72,3%	72,4%	72,4%	72,5%	72,5%	72,7%	72,8%	72,9%	73,1%	73,3%	73,5%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La oficina de fidelización, se ha venido fortaleciendo en el primer trimestre del año, en donde se ha podido visitar un mayor número de usuarios y realizar jornadas en campo que permiten el acercamiento a los usuarios y con ello ampliar nuestra cobertura en la prestación del servicio de aseo.

Para el cuarto trimestre se ha incrementado el número de usuarios facturados en la prestación del servicio de aseo por la Empresa de Cuidado Ambiental y Aseo, registrando para el mes de diciembre el 73.5% del total de los usuarios que tienen prestación del servicio de aseo y son facturados por la EAAAY. Esto obedece a que han ingresado nuevos usuarios por proceso de vinculación que tienen la prestación del servicio de aseo con la empresa privada y nuevos usuarios que ingresaron del barrio Villa David y otros sectores.

PROPUESTA DE MEJORA

Realizar trabajos de campo que nos permitan interactuar con los usuarios, ofreciendo nuestro servicio con calidad. De igual forma realizar acompañamiento a los usuarios que presentan petición de vinculación a nuestros servicios, orientados antes cualquier inquietud.

Realizar jornadas en los diferentes barrios de la ciudad buscando la captación de nuevos usuarios, especialmente en las áreas de expansión.

*Se debe continuar con las acciones tendientes a ampliar la cantidad de usuarios con la prestación del servicio de aseo, continuar con la estrategia de fidelización a los multibeneficiarios, con el fin de mantener a los usuarios y atraer los usuarios que tienen la prestación del servicio con el operador privado.
*Fortalecer el equipo de trabajo con el fin de ampliar la cobertura y formalizar la vinculación de nuevos usuarios de los corregimientos en la parte rural.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO			
Años/ Variables	2018	2020	2021
Nº Total de Suscripciones facturadas en el servicio de aseo EAAAY ESP	29.874	38.810	31.517
Nº Total de Suscripciones facturadas en la prestación del servicio de aseo	41.433	42.222	43.327
Resultados	72%	72%	73%



Mónica Camacho Parra
Profesional Oficina de Fidelización

Adriana Cristina Rojas Valdivia
Profesional Oficina de Fidelización

Adriana Cristina Rojas Valdivia
Profesional Oficina de Fidelización



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

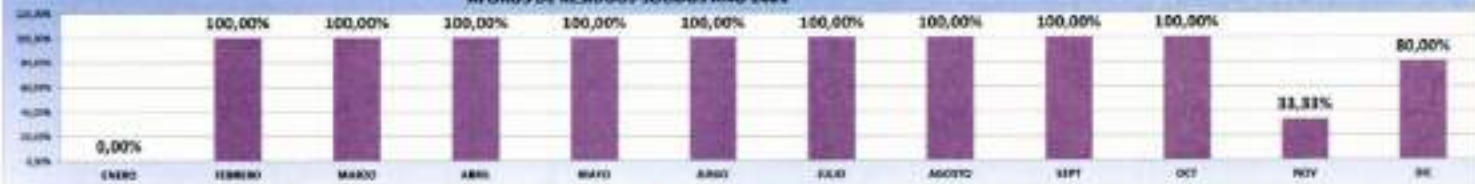
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE FIDELIZACIÓN				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE FIDELIZACIÓN				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	Res. 720 de 2015	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	REALIZACIÓN DE AFORO DE RESIDUOS SÓLIDOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Refleja el porcentaje de aforos realizados por mes y su seguimiento.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
$\frac{(\text{N}^{\circ} \text{ de aforos realizados}) / (\text{N}^{\circ} \text{ de aforos solicitados}) * 100}{}$	%	No de aforos realizados	Realización de aforo de residuos sólidos a Grandes productores, conjuntos residenciales de acuerdo a la resolución 720 de 2015.		OFICINA DE FIDELIZACIÓN
		N° aforos solicitados	Aforo de residuos sólidos solicitados por el usuario y/o suscriptor.		FACTURACION
INDICADOR:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MESES	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	>= (90%)			FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
No de aforos realizados	0	1	8	12	3	14	12	15	6	3	1	4
N° aforos solicitados	0	1	8	12	3	14	12	15	6	3	1	5
Resultado	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	33,33%	80,00%

AFOROS DE RESIDUOS SÓLIDOS AÑO 2021



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el mes de enero la oficina de fidelización no recibió ninguna solicitud de aforos, para febrero y marzo podemos evidenciar que ha aumentado por el cambio realizado en las tarifas.

Durante el tercer trimestre de 2021 se han venido realizando aforos de residuos sólidos a usuarios Comerciales, Grandes Productores y Multisectores, muchos de ellos motivados para obtener una modificación en la tarifa por la clasificación en el tipo de uso, otros de ellos para obtener el beneficio como multisectores.

PROPUESTA DE MEJORA

Capacitar dos inspectores para el apoyo de esta actividad, lo que permite poder dar cumplimiento a las diferentes solicitudes de los suscriptores.

Se está discutiendo el procedimiento para aforos y se va realizar capacitación.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
No de aforos realizados	42	34	73
N° aforos solicitados	42	34	82
Resultados	100,00%	100%	96%



[Signature]
Ella. Meryle Camargo Parra
Profesional de Fidelización

[Signature]
Aprobó: *[Signature]*
Profesional de Fidelización

[Signature]
Visto: Adriana Cristina Rojas Valdivia
Profesional de Fidelización



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formulario
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO: OFICINA DE FIDELIZACIÓN
RESPONSABLE: PROFESIONAL DE FIDELIZACIÓN
INDICADOR REFERIDO EN: PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS
TIPO DE INDICADOR: a. Indicador Cuantitativo de Gestión b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica **X**
NOMBRE DEL INDICADOR: **ÍNDICE DE TERMINACIÓN DE CONTRATO PÚBLICO DE ASEO**
OBJETIVO DEL INDICADOR: REFLEJA EL PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE DESVINCULACIÓN QUE SON ACCEDIDAS Y QUE SON RETIRADOS DE LAS BASES DE DATOS DE LA EAMAY COMO USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ desvinculaciones accedidas} / \text{N}^{\circ} \text{ desvinculaciones recibidas} * 100}{}$	%	No total de desvinculaciones accedidas	Total de solicitudes accedidas debido a que cuentan con todos los requisitos exigidos por la norma para la desvinculación del servicio de aseo.	OFICINA DE FIDELIZACIÓN
		No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	Total de solicitudes recibidas de los usuarios y/o suscriptores en donde realizan la petición para el cambio de operador en la prestación del servicio de aseo.	OFICINA DE FIDELIZACIÓN
ÍNDICE:		EFFECTIVIDAD	X	EFICIENCIA
PERIODICIDAD:		SENESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR:		<= (40%)		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META: ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No total de desvinculaciones accedidas	10	3	5	7	9	3	1	4	0	2	8	7
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	96	73	109	55	110	69	21	82	43	52	106	53
Resultado	10%	4%	5%	13%	8%	4%	24%	71%	4%	4%	8%	13%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Año/ Variables	2010	2011	2012
No total de desvinculaciones accedidas	436	185	99
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	1,047	1,258	871
Resultados	41.64%	14.71%	6.77%

HISTÓRICO ÍNDICE DE TERMINACIONES DEL CONTRATO PÚBLICO DE ASEO RECIBIDAS



[Signature]
Dra. Alejandra Camargo Ferriz
 Profesional Oficina de Fidelización

[Signature]
Ing. Sebastian Hernández Rivas
 Director Operacional

[Signature]
Vuln. Adriane Cristina Rojas Valderrama
 Profesional Participación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.03
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	UNIDAD DE ACUEDUCTO				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL UNIDAD DE ACUEDUCTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 988 de 2014 y CRA 735 de 2015	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE CONTENUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR EL PORCENTAJE DE LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	SIGNIFICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$1 - \frac{\sum_{i=1}^n \frac{X_i - T_{adm}}{T_{adm}}}{n \cdot T_{adm}} \cdot 100$	%	NTU _{mens}	número total de excripciones del sistema en el APS analizada de la persona prestadora	Directorio comercial EAAAY
		Ta _{mens}	Tiempo total de afectación del sistema	Formato de discontinuidad reportado (R SU)
		di	Número de días calendario del mes i	Calendario
		di _c	Número de días de afectación por continuidad admisible por mes igual a 8,5 días.	Resolución CRA 588 de 2014

MEDICIÓN:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	SEMANAL	X	SEPTENAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR:	≥ 98.36%		FUENTE DE LA META:		PLAN DE GESTIÓN RESULTADOS 2021

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS												Total año
	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	
NTU _{mens}	40,100	40,100	40,100	40,100	40,107	40,111	40,148	40,181	40,181	40,175	41,188	41,184	40,595
Ta _{mens}	8,728,48	8,728,48	8,728,48	8,728,48	8,728,48	8,728,48	8,728,48	8,728,48	8,728,48	8,728,48	8,728,48	8,728,48	101,594
di _c	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	365
di _a	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Continuidad mensual	99.20%	99.18%	99.47%	99.70%	99.97%	99.92%	99.99%	99.92%	99.92%	99.99%	99.47%	99.17%	99.89%
Continuidad acumulada	99.20%	99.34%	99.32%	99.14%	99.94%	99.95%	99.98%	99.98%	99.95%	99.98%	99.98%	99.82%	99.89%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

TRIM I: En el primer trimestre del año en curso, se obtuvo una continuidad por encima del 99 por ciento representando que a pesar del verano, se mantuvo el servicio continuo aunque las bajas presiones se hagan notar repetidamente, además de ello la presencia de fugas en redes matrices impidió obtener mejores resultados de continuidad.

TRIM II: En el segundo trimestre del año se observó un descenso en la continuidad debido a la falta de optimización de las redes de conducción.

TRIM III: en el tercer trimestre se mantuvo una continuidad sobre el 99% en promedio, confirmando que se tiene una prestación del servicio de acueducto óptimo en la ciudad de Bogotá.

TRIM IV: En el último trimestre del año 2021 se se observa un leve descenso en la continuidad sin embargo se continúa manteniendo sobre 98% en promedio del trimestre con una calificación de servicio CONTINUO.

PROPUESTA DE MEJORA

Mejorar las redes de distribución, de igual forma contemplar una mejor propuesta de plan verano.

Adecentar las labores correspondientes para conectar la planta definitiva y poder obtener una ampliación en la oferta del servicio.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2013	2014	2015	2016	2017
Resultados	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%	99.00%
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	
Resultados	99.25%	99.80%	99.90%	99.89%	



HUGO VELLATA MOLANO
 Profesional Acueducto - PLAN

Aprueba. YUDY AICELA FERNÁNDEZ
 Directora Técnica

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS Y.
 Profesional Oficina de Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
11.02.04.01
Versión
7

Fecha de Elaboración
2008-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-24

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	UNIDAD DE ACUEDUCTO			
RESPONSABLE:	PROFESIONAL UNIDAD DE ACUEDUCTO			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 2115 de 2007	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR EL ÍNDICE DE CONTINUIDAD EN HORAS / DÍA DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN 2115 DE 2007			

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$\text{Índice de Continuidad} = \frac{(\text{N} \cdot \text{H} + \text{P} \cdot \text{J})}{(\text{P} \cdot \text{J} + \text{N} \cdot \text{H})} \cdot 100$	HORAS / DÍA	(NH)	Número de horas prestadas en un mes en el sector	Unidad de acueducto / Oficina de Fontanería
		(PJ)	Población servida del sector	Reporte de suscripciones / Oficina de facturación
		(J)	Número de horas que tiene un mes	Unidad de acueducto / Oficina de Fontanería
		(P)	Población total servida por la empresa prestadora	Reporte de suscripciones / Oficina de facturación

MEDICIÓN:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	SEMANAL	SEMANAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR:	>=23.01%		FUENTE DE LA META:	Resolución 2115 de 2007

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											Total año		
	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21		dic-21	
(NH)	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184	184
(PJ)	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020
J	744	744	744	744	744	744	744	744	744	744	744	744	744	744
(P)	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020	4020
Índice de continuidad	23.88	23.88	23.90	23.80	23.74	23.80	23.92	23.60	23.77	23.83	23.90	23.38	23.82	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

TRIM I: En el primer trimestre del año en curso, se obtuvo una continuidad por encima del 99 por ciento representando que a pesar del verano, se mantiene el servicio continuo aunque las bajas presiones se hacen notar repentinamente, además de ello la presencia de fugas en redes matrices impidió obtener mejores resultados de continuidad.

TRIM II: En el segundo trimestre del año se observó un descenso en la continuidad debido a la falta de optimización de las redes de conducción.

TRIM III: En el tercer trimestre se mantuvo una continuidad sobre las 23 horas al día en promedio, confirmando que se tiene una prestación del servicio de acueducto óptimo en la calidad de agua.

TRIM IV: En el último trimestre del año 2021 se se observa un leve descenso en la continuidad sin embargo se continúa manteniendo sobre 23 horas al día en promedio del trimestre con una calificación de servicio CONTINUO según la resolución 2115 de 2007.

PROPUESTA DE MEJORA

Mejorar las redes de distribución, de igual forma contemplar una mejor propuesta de plan verano.

Adelantar los labores correspondientes para coquetear la planta definitiva y poder obtener una ampliación en la oferta del servicio.

HISTÓRICO

Años/ Variables	2016	2017	2019	2020	2021
Resultados			23.98	23.68	23.82

HISTÓRICO CONTINUIDAD ACUEDUCTO



HUGO JULIANA MOLANO
 Profesional Acueducto - PTA
Responsable General, BENEF AQUEDUCTO SANITARIO Y TÉCNICO, Apod. Unidad de Acueducto

YUDY ACELA FERNÁNDEZ
 Directora Técnica

YURIANA CRISTINA ROSAS V.
 Profesional Oficina de Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato
Código
SI 07.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2019-11-29

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	UNIDAD DE ACUEDUCTO			
RESPONSABLE:	PROFESIONAL UNIDAD DE ACUEDUCTO			
INDICADOR REFERIDO EN:		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CMA 906 DE 2019 Y 936 DE 2020
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto - FAC			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la proporción de daños en la red de transporte y distribución frente a la longitud de esta.			

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$FAC = \frac{NFT + NFRD}{LRT + LRD}$	FALLA / MES	I	Por el periodo de evaluación en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, donde I = {1, 2, 3, ... N}	Unidad de acueducto / Estación de Fontanería
		II	Número de meses en los que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto durante el periodo de evaluación (año fiscal). Si el servicio se prestó durante todo el periodo de evaluación, la correspondencia a 12.	Unidad de acueducto / Estación de Fontanería
		NFT	Número de fallas por longitud de tuberías de transporte y distribución de acueducto para el mes I.	Unidad de acueducto / Estación de Fontanería
		NFRD	Número de fallas en las redes de transporte (red de abastecimiento). Se atiende por falla aquellas que generen acciones de reparación (correctivas) por parte de la persona prestadora. Se deberán incluir las fallas decretadas por terceros.	Unidad de acueducto / Estación de Fontanería
		LRT	Longitud de redes de transporte (red de abastecimiento) (KM).	Unidad de acueducto
		LRD	Longitud de redes de distribución de agua (red de ramificación y distribución) (KM). La longitud de la red de distribución no tiene las acometidas.	Unidad de acueducto

MES:	EFICACIA:	X	EFICIENCIA:	X	EFECTIVIDAD:	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL	X	ANUAL	X
META DEL INDICADOR:	100.0%	FUENTE DE LA META:				

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS												
	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	Total año
I	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00
II	11.00	1.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	110.00
NFT	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
NFRD	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
LRT	33.40	33.40	33.40	33.40	33.40	33.40	33.40	33.40	33.40	33.40	33.40	33.40	33.40
LRD	42.10	42.10	42.10	42.10	42.10	42.10	42.10	42.10	42.10	42.10	42.10	42.10	42.10
FAC	1.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
FAC	0.08%	0.25%	0.33%	0.17%	0.08%	0.00%	0.00%	0.17%	0.08%	0.08%	0.17%	0.08%	0.13%



<p style="text-align: center;">INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</p> <p>En el año anterior se observó un comportamiento bimodal contemplado entre los meses de febrero a abril y de agosto a noviembre, donde se presentó un aumento mayor de daños en la red.</p> <p>En los meses mencionados se presentó daños en la red de conducción lo cual hizo posible su atención, mismo por el cual se observa un ascenso en las graficas.</p>	<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE MEJORA</p> <p>Realizar la reposición de redes de acueducto que por su edad ya han cumplido con su vida útil.</p>
---	---

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Resultado			0.08%	0.10%	0.13%



HUGO VELAZCO MOLANO
 Profesional Acueducto - FTAF

Aprobó: **YURY AJCELA FERNÁNDEZ**
 Directora Técnica

YANYU ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
 Profesional Oficina de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SL.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-17

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MACROMEDICIÓN					
RESPONSABLE:	Profesional Agua No Contabilizada - Dirección Técnica					
INDICADOR REFERIDO EN:		HATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X	
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE MACROMEDICIÓN EFECTIVA					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA REDUCCIÓN REAL.					
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE			AGENTE DE INFORMACION	
$\frac{\text{Total puntos de la tubería a la salida de sistemas de potabilización con sistema de macromedición funcionando} / \text{Total puntos de salida de sistemas de potabilización que deberían tener macromedición} \times 100}{}$	%	Numero de macromedidores instalados funcionando	Cantidad de medidores Funcionando a las salidas de los sistemas de potabilización (Mensuales)			PTAP
		Numero de puntos que deberían tener macromedición	Cantidad de puntos donde debería haber macromedidores instalados a la salida de los sistemas de potabilización (Mensuales)			PTAP
MODE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MESES	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR:	75%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

COBERTURA MEDIDORES ACUEDUCTO EFECTIVA

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Numero de macromedidores instalados funcionando	13	13	14	14	14	14	16	16	16	15	15	15	15
Numero de puntos que deberían tener macromedición	34	34	34	34	34	34	36	36	36	36	36	36	35
Resultado	38.2%	38.2%	41.2%	41.2%	41.2%	41.2%	44.4%	44.4%	44.4%	41.7%	41.7%	41.7%	41.7%

se instaló macro en mangas colas
Se activo villa David
se dañó macro en ruclo arbero



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los puntos de entrada y salida de sistemas de potabilización como pozos y PTAP deberían contar todos con sistema de macromedición. Sin embargo, la EAAAT no cuenta con macromedición en la entrada de los pozos de baja producción (8 pozos) sino únicamente a la salida de los pozos. Así mismo, algunos de los macromedidores instalados en el sistema se han dañado y no han sido reparados y requieren mantenimiento. El número de puntos que deberían tener macromedición va variando de acuerdo con la cantidad de pozos que se encuentran en funcionamiento y los pozos que son suspendidos o desactivados y se encuentran fuera de servicio.

PROPUESTA DE MEJORA

Realizar mantenimiento preventivo a los equipos de medición para evitar su daño y prevenir futuras fallas.

Agilizar los procesos de adquisición y compra de los equipos de medición que deben ser reemplazados para disminuir el tiempo de espera.

Priorizar la adquisición de macromedidores para contabilizar el suministro de agua en las redes y darle la importancia que requiere.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
Promedio Numero de medidores Funcionando	17	18	15
Promedio Numero de Medidores Requeridos	20	30	35
Resultados	60.7%	58.3%	41.7%



Elaboró: MELANY-BÓSCA CARRILLO
 Profesional Unidad Agua No Contabilizada

Revisó: CAMILO CASTILLO
 Profesional Unidad Agua No Contabilizada

Aprobó: YUDY RÍCELA FERNÁNDEZ
 Directora Técnica

VoBo: ADRIANA CRISTINA BÓSCA VALDERRAMA
 Profesional Operación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.03
Versión
2

Fecha de Elaboración
2019-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	MODELACIÓN HIDRÁULICA			
RESPONSABLE:	Profesional Apoyo Dirección Técnica			
INDICADOR REFERIDO EN:		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	MODELO HIDRÁULICO - MH			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICIÓN REAL			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
Si tiene=1 ,No tiene o no reporta=0	1	MH	Modelo Hidráulico: modelo que permita tener conocimiento de la red del servicio público domiciliario de acueducto, su estado, sus insuficiencias y sus puntos críticos.	Catastro de Redes

MED:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MESES	X	SEMANAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	1.00	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

COBERTURA MEDIDORES ACUEDUCTO EFECTIVA													
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC	PROMEDIO
MH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

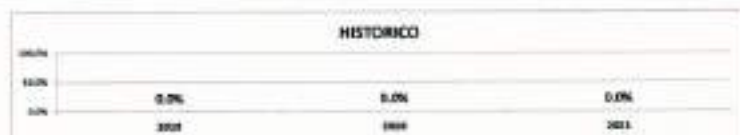
La EAAAAY cuenta con un modelo hidráulico, pero no se reporta al SUI modelación que contemple operación de la red de distribución. El modelo se encuentra actualizado en cuanto a redes, pero no se calibran caudales y presiones con respecto a los nuevos usuarios del sistema.

PROPUESTA DE MEJORA

Realizar recorridos de reconocimiento de la red con el equipo de georradar
Actualizar la información existente en los planos y en el catastro de redes
Actualizar el modelo hidráulico con caudales y presiones

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
Promedio Numero de medidores Funcionando	0	0	0
Resultados	NO	NO	NO



[Signature]
Elaboró: MELANY SOSSA CARRILLO
Profesional Apoyo D.T

[Signature]
Revisó: CRISTÓ CASTILLO
Profesional Catastro de Redes

[Signature]
Aprobó: YUDY AICELA FERNÁNDEZ
Directora Técnica

[Signature]
VoBo: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formulario
Código	SI-02-04-01
Versión	1

Fecha de Elaboración
2008-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PRECIOS:	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE			
RESPONSABLE:	HUGO VILLALBA MOLANO			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1993
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICADOR DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE - ICAP			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indicador de Calidad del Agua Potable basado en el promedio semestral de los valores mensuales del IRCA.			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	SUJETO DE INFORMACION
$ICAP(\%) = \frac{SUM. DE IRCA OBTENIDAS MENSUALMENTE}{M^{\circ} TOTAL DE MESES} * 100$	%	SUM. DE IRCA OBTENIDAS MENSUALMENTE	Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (IRCA) por municipio y por persona prestadora del mes y, definido en los artículos 13 y 14 de la Resolución No. 2115 de 2007 o la norma que la modifique, edicione o derogue. Este índice corresponde al cálculo mensual con muestras de vigilancia de la red de distribución, que las autoridades sanitarias correspondientes reportan al SIVICAP.	Resolución 2115 de 2007
		M ^o total de meses	Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6	Secretaría de Salud Municipal

MEDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	SEMANAL	SEMANAL	X	ANUAL

META DEL INDICADOR	ICAP = 1 PARA UN IRCA < 5%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CRA 115 DE 2013 Art. 96
--------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS	
	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Sumatoria del Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (IRCA) por municipio y por persona prestadora, definido en los artículos 13 y 14 de la Resolución No. 2115 de 2007	8.45	10.63
Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6	6	6
Resultado	1.41	1.77

ÍNDICE DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE



INTERPRETACION DE RESULTADOS

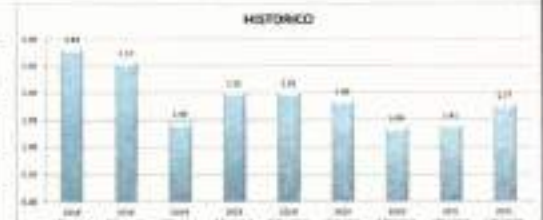
Nos encontramos cumpliendo a cabalidad lo establecido en la Norma de calidad el Decreto 1575.07 y la Resolución complementaria 2115.07, donde establece que se debe cumplir con un IRCA menor a 5, ya que actualmente estamos en 1.41, siendo uno de los IRCA más bajos según los históricos.

PROPUESTA DE MEJORA

Continuar con el cumplimiento de la normatividad establecida en calidad de agua.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTORICO									
	2008 I Semestre	2008 II Semestre	2009 I Semestre	2009 II Semestre	2010 I Semestre	2010 II Semestre	2011 I Semestre	2011 II Semestre	2012 I Semestre	2012 II Semestre
SUM. IRCA SEMESTRAL	16.06	15.40	8.60	12.06	12.06	11.10	8.15	8.45	10.63	
M ^o DE MESES	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Resultados	2.68	2.57	1.45	2.01	2.01	1.85	1.36	1.41	1.77	



Elaboró: HUGO VILLALBA MOLANO / Profesional FTAP

Aprobó: YUDY ACELA FERNANDEZ / Directora Técnica

Visto: ACRISMA CRISTINA ROSAS V. / J. Profesional Unidad Planeación

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO - PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE				
RESPONSABLE:	HUGO VILLALBA MOLANO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN PLANTA (%)				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Brindar un servicio integral de agua apta para el consumo humano				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
IANC = (PTAF - Consumo Agua Abaste - Insumos Agua Potabiliz - Insumos Agua Abaste) * 100	%	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (%) IANC PTAF	<p>Esta variable nos indica el % de agua no contabilizada y que no se suministra a la red de abastecido; este porcentaje de agua representa el nivel de pérdidas económicas para la empresa e ineficiencia del sistema de potabilización de agua.</p> <p>El agua no contabilizada en un proceso de potabilización se debe a distintos factores, los principales son: fugas en estructuras, sistemas de drenaje y lavado de estructuras, etc. Es decir que un IANC PTAF alto puede indicar que las estructuras civiles de los procesos unitarios presentan fugas y/o que la operación del sistema no se está llevando a cabo en condiciones óptimas.</p>		Formato SI.04.01.01, FORMATO OPERACION PTAF
MODE:	EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	REGULAR	x	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	< 15 %		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		RAS 2000 - Tránsito

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
AGUA AFLUENTE PTAF (m3/seg)	1,044,899.00	1,118,930.00	1,203,897.00	1,217,709.00	1,323,139.00	1,170,240	1,278,177	1,183,800	1,187,000.0	1,211,440.0	1,074,702.00	1,170,953.00
AGUA PRODUCCION PTAF (m3/seg)	1,071,800.00	1,070,000.00	1,100,700.00	1,098,000.00	1,080,000.00	1,080,000.00	1,080,000.00	1,075,000.00	1,070,000.00	1,070,000.00	1,070,000.00	1,070,000.00
Resultado	4.71	4.00	4.80	9.80	12.80	6.30	7.32	6.80	7.11	6.98	6.74	4.28



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el mes de mayo hubo presencia de fuertes lluvias, lo que indica que se realizó realizar más mantenimiento y limpiezas en el sistema, esto indica que se tenga más pérdida de agua en el mismo, sin embargo se de atender que se hace un af de mantener las condiciones de planta establecidas de calidad de agua como es el DCA.

PROPUESTA DE MEJORA

Se realizó sustitución del material existente por nuevo para las seis unidades de filtración PTAF Concañada, con esto se espera obtener mejores resultados. Se realizó monitoreo a cada uno de ellos para evaluar su rendimiento.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Año/ Variables	HISTORICO					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
AGUA AFLUENTE PTAF (m3/seg)	10,562,999.9	11,013,099.9	12,240,099.9	14,130,000.0	13,796,070.2	14,130,000.0
AGUA PRODUCCION PTAF (m3/seg)	9,660,700	10,402,070.7	11,040,070	10,400,000.0	10,000,000.0	10,000,000.0
Resultados	9.62	4.79	5.18	4.90	4.38	6.94



 <p style="font-size: small;">HUGO ACEÑA FERNÁNDEZ Directora Técnica</p>	 <p style="font-size: small;">Aprobó: HUGO ACEÑA FERNÁNDEZ Directora Técnica</p>	 <p style="font-size: small;">Villc. Adriana Cristina Rojas Valderrama Profesional Unidad Planeación</p>
--	--	---



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.04.01.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2019-11-19

Fecha Última de Modificación
2019-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO - PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE			
RESPONSABLE:	Hugo Villalba Molero			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN PLANTA (%)			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Brindar un servicio integral de agua apta para el consumo humano			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	PARTE DE INFORMACION
$\frac{\text{AGUA AFUENTE PTAP} - (\text{Consumo Agua Muestra} + \text{Volumen Agua Perdida})}{\text{Volumen Agua Muestra}} \times 100$	%	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (%) IANCPAT	Esta variable nos indica el % de agua no contabilizada y que no se suministra a la red de acueducto; este porcentaje de agua representa el nivel de pérdidas económicas para la empresa e ineficiencia del sistema de potabilización de agua. El agua no contabilizada en un proceso de potabilización se debe a distintos factores, los principales son: Fugas en estructuras, sistemas de drenaje y lavado de estructuras, etc. Es decir que un IANCPAT alto puede indicar que las estructuras civiles de los procesos unitarios presentan fugas y/o que la operación del sistema no se está llevando a cabo en condiciones óptimas.	Formato: 51.04.01.01 FORMATO OPERACIÓN PTAP
MODE:		EFICACIA		EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MESESAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:		< 15 %	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	RA5 2006 - Título C

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
AGUA AFUENTE PTAP (ml/seg)	5,191.95	4,827.95	5,108.23	5,333.55	5,190.55	5,300	5,130	5,275	5,204.0	5,097.4	5,823	5,391
AGUA PRODUCIDA PTAP (ml/seg)	3,231.58	3,094.00	3,141.00	3,144.00	3,175.00	3,000.00	3,217	3,041	3,000.0	3,033.0	3,790	3,307
Resultado	3.46	3.56	2.75	3.90	2.95	3.68	3.68	3.68	3.29	3.38	3.38	4.76

INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (%) IANCPAT



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los resultados se han mantenido de acuerdo a las condiciones de operación de los sistemas de tratamiento, y las pérdidas del sistema en retrocedido y limpieza de las pilas públicas, esto se aumentaron ya que se hace necesario realizar más limpiezas a las pilas públicas a raíz de los procedimientos establecidos de bioseguridad por el COVID-19.

PROPUESTA DE MEJORA

En estos momentos de pandemia no se puede dejar de realizar la limpieza a las pilas públicas, ya que pueden aumentar las pérdidas con el fin de disminuir la propagación del mismo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO			#DIV/0!	6.88
	2019	2020	2021		
AGUA AFUENTE PTAP (ml/seg)	5,059.90	5,149.0	5,779.4		
AGUA PRODUCIDA PTAP (ml/seg)	4,470.00	3,380	3,882.2		
Resultados	7.46	4.78	5.05		



Hugo Villalba Molero
Profesional PTAP

Aprilia Yulia Acosta Fernández
Directora Técnica

Yoelie Patricia Castro Rojas Villaverde
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO				
RESPONSABLE:	FREDY ALBERTO VARGAS URBANO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 658 DE 2104 Y 735 DE 2015	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requerimientos de los usuarios				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD:	NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE:		FUENTE DE INFORMACIÓN:
$\frac{\text{Solicitudes de mantenimiento atendidas}}{\text{Solicitudes recibidas}} \times 100$ (OP = 100% / 100%)	%	SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO	Solicitudes de mantenimiento atendidas mensualmente dando cumplimiento al 90%		Unidad de Alcantarillado
INDIC:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR:	>=90%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			Proyección (Unidad de Alcantarillado)

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Corresponde a la atención de solicitudes de los usuarios para mantenimientos correctivos por taponeamiento y obstrucción en colectores principales y secundarias domiciliarias, así como la instalación y reinstalación de tapas de acceso de inspección de alcantarillado sanitario, para el 1er trimestre se atendieron 83 solicitudes en total, en época de verano es normal que no se presenten tantas quejas por taponeamiento de colectores.

Para el segundo trimestre aumentan los mantenimientos con la entrada del invierno. En total se hicieron 171 mantenimientos en colectores, domiciliarios, pozos de inspección y EBARS.

Para el tercer y cuarto trimestre se hace un mantenimiento agresivo de varios sectores de Yopal afectados por las fuertes lluvias y los trabajos de pavimentación que afectan la calidad y la gubernación de Casanare. En total se hicieron 370 mantenimientos en colectores, domiciliarios, pozos de inspección y EBARS.

PROPUESTA DE MEJORA

Se realiza la Solicitud del profesional de apoyo para la PTM, que está reglamentado dentro del manual de funciones de la ESMY DICE EOP y la estructura organizacional de la ESMY con todas las áreas ya que la UNIDAD DE ALCANTARILLADO a diferencia de las demás unidades está compuesta por dos Subunidades (Alcantarillado y PTM), lo que le hace más compleja administrativamente y operativamente.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Solicitudes atendidas	437	335	406	681	824
Solicitudes recibidas	463	342	497	718	850
Resultados	94%	98%	82%	95%	97%



Elaboró: **FREDY ALBERTO VARGAS URBANO**
Profesional UALC-PTM

Aprobó: **YUDY AJCELA FERNÁNDEZ**
Directora Técnica

VV. RR. **ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO		
RESPONSABLE:	FREDY ALBERTO VARGAS URBANO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 608 de 2014 y Resolución CRA 735 de 2015
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	CONTINUIDAD DEL SERVICIO ALCANTARILLADO SANITARIO		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO		
FORMULA DEL INDICADOR: Nº días de prestación del servicio al mes / Nº días del mes	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE
	%	CONTINUIDAD	Número de días en que se prestó el servicio por cada mes del año
INDICADOR:	EFICACIA		EFICACIA
PERIODICIDAD:	MESES	X	TRIMESTRAL
PERIODICIDAD:			ANUAL
META DEL INDICADOR:	>=98,36%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	
		Proyección Unidad de Alcantarillado	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS													TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC		
DÍAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MENSUAL	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	31	365
DÍAS DEL MES	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	31	365
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La continuidad de la prestación del servicio de alcantarillado sanitario es del 100% en el predio urbano de Yopal - Casanare. Es importante mencionar que este porcentaje se mantiene constante a menos que suceda algún daño grave o extraordinario en las redes de alcantarillado sanitario. Sin embargo, tal sucede que requieren readecuación de tramos de alcantarillado para evitar que se presenten daños que puedan disminuir parcialmente la continuidad del servicio.

PROPUESTA DE MEJORA

Se requiere dar continuidad a la reposición de tuberías en la zona centro de la ciudad de Yopal, sectores 29 y 31 principalmente, ya que estas tienen colectores demasiado antiguos cuyo material y diámetro ya cumplieron su vida útil. En algunas zonas presentan colapsos de la tubería y están generando rebosos de aguas residuales.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2017	2018	2019	2020	2021
DÍAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MENSUAL	365	365	365	365	365
DÍAS DEL MES	365	365	365	365	365
Resultados	100%	100%	100%	100%	100%



Elabora: FREDY ALBERTO VARGAS URBANO
Profesional DALC-PTSA

Aprueba: TUDY ALICIA FERNÁNDEZ
Directora Técnica

V. en: ADRIANA CRISTINA ROJAS V.
Profesional Unidad Recepción



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Firmado
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO: OPERATIVO	
RESPONSABLE: FREDY ALBERTO VARGAS URBANO	
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS X MATRIZ CALIDAD RESOLUCIÓN CRA No. 688 DE 2104 Y 735 DE 2015
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión X b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR: CONSTRUCCIÓN Y/O REHABILITACIÓN DE REDES ALCANTARILLADO SANITARIO (RECURSOS PROPIOS)	
OBJETIVO DEL INDICADOR: Operar eficaz y eficientemente	
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD NOMBRE VARIABLE EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE FUENTE DE INFORMACIÓN
$(\text{Longitud de redes instaladas} / \text{Longitud de redes proyectadas}) * 100$ <small>(L.R = L.R.I.R) * 100</small>	% REHABILITACIÓN DE REDES Alcanzar las acciones programadas en el plan de acción, dando un cumplimiento del 100% al proyecto de cobertura Unidad de Alcantarillado
MEDE:	EFICACIA X EFICIENCIA X EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL X TRIMESTRAL X ANUAL
META DEL INDICADOR:	100% FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META: Proyección Unidad de Alcantarillado

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

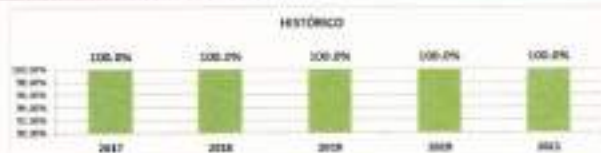
Para el cuarto trimestre del año 2021, la E.A.A.A.R. recibió los siguientes proyectos de instalación y reposición de redes de alcantarillado: Proyecto siete barrios con 6268 km de tubería instalada, Proyecto Senderos del Silencio con 0,894 km de tubería instalada y Proyecto Bonhabidad - La estrella con 6,177 km de tubería instalada. Para un total de 627831 metros lineales de tubería instalada, cumpliéndose el objetivo trazado para estos proyectos en el año 2021.

PROPUESTA DE MEJORA

Se requiere dar continuidad a la reposición de tubería en la zona centro de la Ciudad de Popayán, carreras 29 y 23 principalmente, ya que estas tienen colectores demasiado antiguos cuyo material y diámetro ya cumplieron su vida útil. En algunas zonas presentan colapso de la tubería y están generando reboses de aguas residuales.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Redes Instaladas	236	389	5,053	597	627,831
Redes Proyectadas	236	389	400	400	630,000
Resultados	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Firmado: **FREDY ALBERTO VARGAS URBANO**
Profesional UALC-PTA

Aprobó: **FREDY ALBERTO VARGAS URBANO**
Directora Técnica

Vs.Bo. **CRISTINA ROSAS V.**
Profesional Ingeniero Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI-02-04-01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2017-11-10

Fecha última de Modificación
2018-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO		
RESPONSABLE:	PROFESIONAL ALICANTARRILLO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MAYOR CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	6. Indicador Cuantitativo de Gestión	3. Calidad del Servicio	REDUCCION: CNA No. 17-1900
NOMBRE DEL INDICADOR:	CONTROL DE CAUDAL		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Caudal Tratado Caudal en proceso de tratamiento / Caudal recibido) * 100	%	Control Caudal	Medir la capacidad del sistema en tratar el caudal que ingresa a la PTAR	Reporte Mensual Promedio de Caudal de Salida o análisis de resultados de laboratorio externo

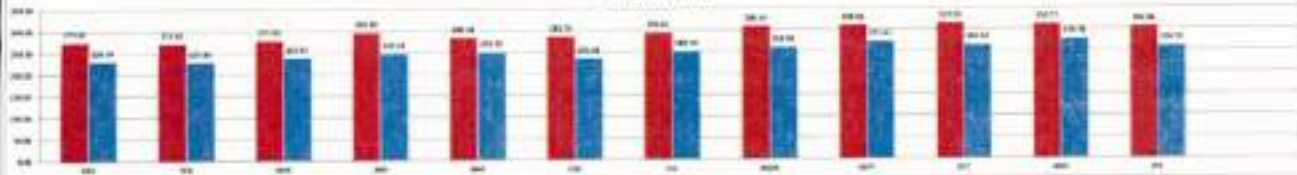
RELA:	EFICACIA	EFECTIVIDAD
INDICADOR:	REGULAR	ALTA

META DEL INDICADOR:	90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Reglamento Técnico del Centro de Salud Urbano y Comunal de San Carlos de Guaymas y Gobierno Estatal - 100 - TENDI 1. Tratamiento de agua residual doméstica
----------------------------	-----	--	---

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DES
Caudal recibido	295.20	271.42	277.88	306.89	333.28	295.79	292.81	304.34	303.91	313.65	313.77	304.96
Caudal tratado	272.74	277.33	297.27	247.26	242.29	239.18	245.79	256.98	271.41	281.39	275.76	299.79
Resultados (%)	92%	94%	96%	84%	86%	81%	84%	84%	89%	90%	88%	98%

CONTROL CAUDAL



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Incremento mensual del caudal de salida (tratado), con respecto al caudal de entrada (Medir la capacidad de tratamiento de la PTAR). En el primer trimestre del año 2017 se efectuó mantenimiento preventivo adelantado del 20% del caudal que ingresa al proceso de filtras peroladoras debido a que en el verano disminuye el caudal promedio afluente, esta operación se ejecuta con el propósito de regular las eficiencias de remoción y calidad en el efluente.

Para el 2017, efectuamos unos ajustes en la cámara Permal de entrada para obtener caudales estacionarios de agua residual y no permitir la entrada de aguas lluvias al sistema procurando mantener las condiciones favorables para la flora microbiana responsable de la degradación de la materia orgánica. Esta estrategia dio excelentes resultados de superación del proceso.

PROPUESTA DE MEJORA

Para garantizar una mayor capacidad de tratamiento de la PTAR de flujo se propone realizar periódicamente revisiones de las áreas del desarenador con el fin de evitar la compactación de estas estructuras y generar una mayor capacidad. Es necesario también que la EAMM invierta en la instalación de sistemas de lecturas de caudal en línea con sistemas SCADA, esta inversión ayuda en la recolección oportuna de actividades operativas de los procesos unitarios de tratamiento. Ya es necesario que la EAMM y la Alcaldía del municipio adopten gobiernos administrativos y técnicos para a corto y mediano plazo aumentar la capacidad de tratamiento en la PTAR existente y a largo plazo la construcción de un nuevo sistema de tratamiento con mejor tecnología y mayor capacidad de tratamiento.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO CAPACIDAD DE TRATAMIENTO PROYECTADA VS CAPACIDAD REAL					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Caudal recibido	4,500	3,074	3,296	3,581	3,530
Caudal tratado	4,500	2,896	3,071	3,315	3,007
Resultados	100%	94%	93%	92%	85%

Histórico Capacidad de Tratamiento Proyectada Vs Capacidad Real



Fabrice Prady Alcántara Vargas Urbina
Profesional Unidad Alcantarrilado-PTAR

Gabriel Fernández
Asesor, Unidad Permal Peroladora
Director Técnico

Fabrice Alcántara Vargas Urbina
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

31.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2016-11-16

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL ALCANTARILLADO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	a	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1981	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	e
NOMBRE DEL INDICADOR:	REMOCIÓN DE G&A EN LA PTAR				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y complementarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACIÓN
(% de las concentraciones de Grasas y Aceites por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L	Concentración de Grasas y Aceites en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capítulo V.AN. II (APD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015			Informe trimestral laboratorio de agua PTAR
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MESESUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	≤ 20		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			Capítulo V.AN. II (APD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Concentración Promedio G&A (mg/L) Efluente PTAR	20.0	14.7	NR	NR	NR	14.7	NR	NR	NR	23	8	NR
Valor Máximo Permisible	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Porcentaje de Cumplimiento (%)	100%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

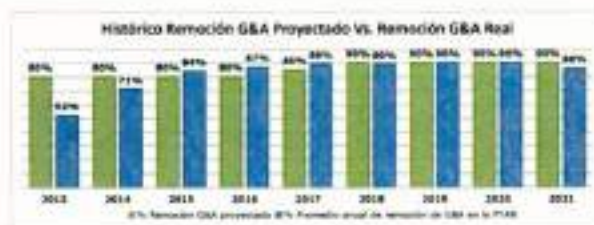
Para el año 2021 continúa la deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestreo de calidad por parte del laboratorio de procesos de la ZAAAY y de Laboratorio externo, esto se debe a problemas en la contratación de los servicios de laboratorio externos acreditados y el Laboratorio de Procesos presenta inconvenientes en personal operativo, transporte y calibración de equipos de análisis de muestras. La frecuencia de monitoreo mensual es mínima, siendo un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación ambiental, los resultados cumplen satisfactoriamente con los límites máximos permisibles establecidos por la norma de vertimientos (Resolución 0631 de 2015). No se está llevando una trazabilidad en el proceso de tratamiento de aguas residuales y esto no permite evaluar la eficiencia de los procesos unitarios de la PTAR con juicio y veracidad. Sin embargo, según los reportes existentes, este parámetro generalmente se mantiene dentro de los límites permisibles por la normalidad de vertimientos.

PROPUESTA DE MEJORA

Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la ZAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación ambiental de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se está haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestras puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO									
Años/ Variables	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% Remoción G&A proyectada	80%	80%	90%	80%	85%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de G&A en la PTAR	52%	71%	94%	87%	89%	89%	96%	90%	86%
Resultados	63%	89%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	96%



Elaboró: Fredy Alberto Vargas Urbano
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó: Yudy Lucía Fernández
Directora Técnica

Usó: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
33.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL ALCANTARILLADO				
INDICADOR REPEZADO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	NATEJZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	CONCENTRACIÓN DE DQO EN EL EFLUENTE PTAR				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
(Vr de las concentraciones s-de DQO por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L O2	Concentración de DQO en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capítulo V-Art. 8 (ARD con una carga mayor a 425 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015		Informe trimestrales laboratorio de aguas PTAR
INDIC:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	≤ 180		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		Capítulo V-Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Período	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Concentración Promedio DQO (mg/L O2) Efluente PTAR	189.5	226	214.9	199.8	160.3	133.5	199	208	230	216	234	231	211.33
Valor Máximo Permisible	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	
Porcentaje de Cumplimiento (%)	100%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este parámetro mide la cantidad de sustancias susceptibles de ser oxidadas por medios químicos que hay disueltas o en suspensión en las muestras de agua residual tomadas en la PTAR de Topyel. Se utiliza para medir el grado de contaminación y se expresa en miligramos de oxígeno diatómico por litro (mg O₂/l). Al igual que el parámetro de DBO y debido a su correlación, a partir del mes de abril se ejecutaron nuevas estrategias de operación en la PTAR que a corto del mes de mayo empezaron a generar resultados favorables al cumplimiento normativo en el vertimiento, sin embargo debo alertar y reiterar que no se tiene continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Topyel de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, adicionalmente los equipos de la ERAAY presentan daños y descalibración.

Para el tercer trimestre no se generan reportes porque no se cuenta con contratación vigente de Laboratorio de calidad de agua externa y el Laboratorio de Procesos de la ERAAY no cuenta con equipo calibrados, entre otros recursos importantes para cumplir con los requerimientos normativos. Para el cuarto trimestre se tienen reportes que donde se nota un incremento en los valores de DBO y DQO debido a la casi nula trazabilidad y a que no se ejecutaron proyectos de mantenimiento y optimización operativa de los procesos unitarios.

PROPUESTA DE MEJORA

Si necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento, sustituir el incremento de este parámetro mediante la aplicación de insumos biológicos en filtros percoladores y realizar el mantenimiento (retiro parcial de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso afecte los avances obtenidos en los domos. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la ERAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Topyel, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se está haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes (Por punto de monitoreo). Realizar monitoreo en el efluente de los filtros percoladores con mayor periodicidad, para establecer la consistencia de una línea de flujo desde este proceso a la tubería de descarga al Caño Usivar, debido a que se ha evidenciado que la calidad del efluente de los filtros desmejora al ingresar a las lagunas facultativas, debido a la contaminación que presenta este proceso.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO	
Años/ Variables	
Concentración Promedio DQO (mg/L O2) Efluente	
Valor Máximo Permisible	
CUMPLE	0

66%

Histórico Concentración Promedio DQO Efluente Vs. Valor Máximo Permisible



Elaboró: Fredy Alberto Vargas Urbano
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó: Yudi Azeita Fernández
Director Técnico

Visto: Adriana Cristina Rojas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2016-11-18

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO					
RESPONSABLE:	PROFESIONAL ALCANTARILLADO - FREDY ALBERTO VARGAS URBANO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	REMOCIÓN DE SST EN LA PTAR					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios					
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACIÓN
(V de las concentraciones de SST por muestra del efluente PTAR, No. Total de muestras analizadas)	mg/L O2	Concentración de SST en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capítulo V Art. B (ARD con una carga mayor a 525 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015			Informes mensuales laboratorio de aguas PTAR
ÍNDICE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MESES	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	≤ 90		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		Capítulo V Art. B (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Período	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Concentración Promedio SST (mg/L) (Fuente PTAR)	NR	48.0	NR	NR	23.3	30.0	NR	NR	NR	41.02	43.10	30.00	53.30
Valor Máximo Permisible	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	26.65
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	100%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	

CONCENTRACIÓN DE SST EN EL EFLENTE PTAR 2021



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el año 2021, continúa la deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestras de calidad por parte del laboratorio de pruebas de la SAMR y de laboratorio externo, esto se debe a problemas en la contratación de los servicios de laboratorio, errores analíticos y el laboratorio de Pruebas presenta inconvenientes en personal operativo, transporte y carencia de equipos de análisis de muestras. No se está llevando una trazabilidad en el proceso de tratamiento de aguas residuales y esto no permite evaluar la eficiencia de los procesos unitarios de la PTAR con juicio y veracidad. Sin embargo, este parámetro cumple con los límites permisibles por la normalidad de vertimientos.

PROPUESTA DE MEJORA

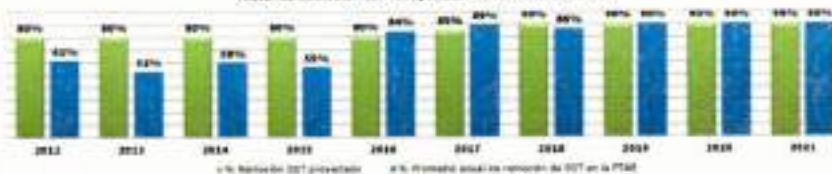
Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación de mantenimiento de los equipos del laboratorio de Pruebas de la SAMR y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todas las parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Topel, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, el mes todo se está haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces se puntúa lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestras puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% Remoción SST proyectado	80%	80%	80%	80%	80%	85%	95%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de SST en la PTAR	0%	52%	50%	55%	84%	80%	88%	90%	90%	90%
Resultados	76%	65%	74%	69%	100%	100%	94%	100%	100%	100%

Histórico Remoción SST Proyectado Vs Remoción SST real



Elaboró: Fredy Alberto Vargas Urbano
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó: Yudy Acela Fernández
Director Técnico

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-18

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL ALCANTARILLADO - FREDY ALBERTO VARGAS URBANO				
INDICADOR DERIVADO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN ORA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	8
NOMBRE DEL INDICADOR:	CONCENTRACIÓN DE DBOS EN EL EFLUENTE PTAR				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Cm de las concentraciones de DBOS por muestra del efluente PTAR/(% Total de muestras analizadas)	mg/L O ₂	Concentración de DBO en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capítulo V Art. 8 (ARD con una carga mayor a 825 y menor 3000 Kg/Via (BOS) Resolución 621 de 2013	Informes mensuales elaborados de agua PTAR
INDIC:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	SEMANAL	X	SENESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	8 90		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Capítulo V Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/Via (BOS) Resolución 621 de 2013

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Concentración Promedio DBOS (mg/L O ₂) Efluente PTAR	70.7	126.2	173.0	200.0	99.8	83.9	NR	NR	NR	118.0	118.0	123.0
Valor Máximo Permisible	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Porcentaje de Cumplimiento (%)	100%	0%	0%	0%	0%	100%	8%	0%	0%	0%	0%	0%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

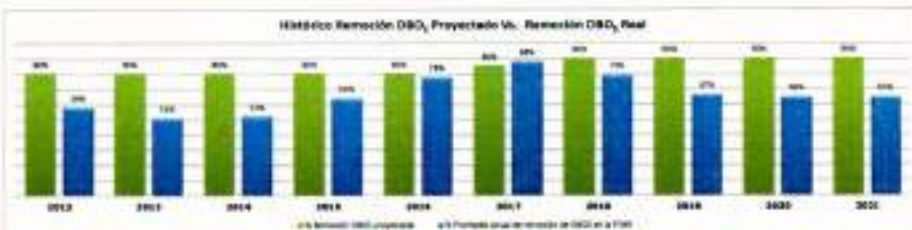
Este parámetro mide la cantidad de oxígeno consumido por las microorganismos de la estación depuradora de la planta empresa contenida en los residuos de agua residual en el PTAR de tipo, durante un intervalo de tiempo específico (5 días) y a una temperatura determinada (20 °C ± 1). Permite determinar la eficiencia de este proceso unitario y la calidad del efluente con el fin de verificar el cumplimiento normativo (Resolución 621 de 2013). A partir del mes de mayo se aplicaron nuevos estándares de operación en el PTAR con la finalidad de disminuir paulatinamente la carga orgánica, dada la falta de repuestos de equipos e implementación de los parámetros de DBO y DQO, los trabajos de mantenimiento y reparar que no se tiene control en el monitoreo de calidad en el PTAR de tipo de acuerdo a la normatividad, desde se detener en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorio externos autorizados, adjuntando los equipos de la SAAR y presentar datos y desactivación. Para de tener información de los cambios reportes por lo se cuenta con información vigente de laboratorio de ciudad de Agua Estancada y el Laboratorio de Procesos de la SAAR se cuenta con equipos calibrados, entre otros requisitos importantes para cumplir con los estándares normativos. Para el cuarto trimestre se tienen reportes que desde se está un incremento en los valores de DBO y DQO desde a la vez baja productividad y a que no se aplicaron procesos de mantenimiento y optimización operativa de los procesos unitarios.

PROPUESTA DE MEJORA

Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento, contrarrestar el incremento de este parámetro mediante la aplicación de insumos biológicos en filtros peroladores y realizar el mantenimiento (retiro parcial de lodos) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso afecte los avances obtenidos en los demás. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la SAAR y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yaguajay, no se tiene disponibilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se está haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la muestra de lodos es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos. En la eficiencia del proceso de depuración, se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes. Realizar monitoreo en el efluente de los filtros peroladores con mayor periodicidad, para asegurar la contribución de una línea de fugo desde este proceso a la laguna de desborda al Caño Llover, debido a que se ha comprobado que la cantidad del efluente de los filtros determina el ingreso a las lagunas facultativas, debido a la contaminación que presenta este proceso.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO										
Años/ Variables	2011	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% Remoción DBO proyectada	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de DBO, en el PTAR	58%	51%	52%	64%	78%	88%	79%	67%	65%	65%
Resultados	73%	64%	65%	80%	98%	100%	88%	74%	72%	72%



Elaboró: Fredy Alberto Vargas Urbano
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó: Fudy Alicia Fernández
Directora Técnica

Vo.Bo. Adriana Cristina Rojas Valdemera
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
S1.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

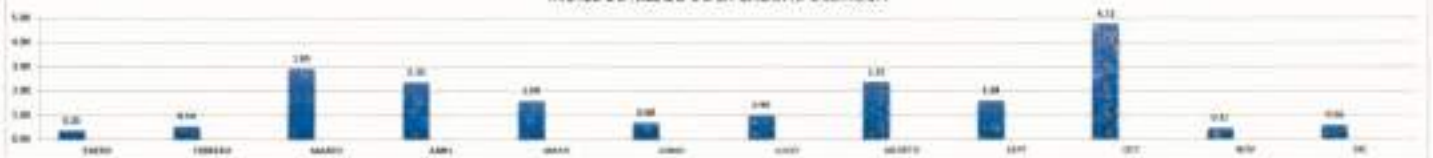
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS			
RESPONSABLE:	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD:	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA - IRCA (%)			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Brindar un servicio integral de agua apta para el consumo humano			
FÓRMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD:	NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE:	FUENTE DE INFORMACIÓN:
$IRCA(\%) = \frac{\text{Sum. De IRCA obtenidos en cada muestra realizada en el mes}}{\text{Nº total de muestras realizadas en el mes}} \times 100$	%	Sum. De IRCA obtenidos en cada muestra	Sumatoria de los valores asignados a las características que deben considerarse y determinarse para el cálculo del IRCA y la clasificación del nivel del riesgo en calidad de agua potable, por parte de las personas prestadoras con las contempladas en el Artículo N°14 de la Resolución 2115/2007 en los cuadros N°7, N°11 y N°12.	Resolución 2115 de 2007
		Nº total de muestras realizadas en el mes	Muestras-realizadas durante el periodo de interés como vigilancia de la calidad del agua suministrada por la empresa	Secretaría de Salud Municipal
RED:		EFICACIA		EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR:		IRCA < 5	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META: RES. 2115/2007 Art. 14 - Cuadro N°7	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SUM. IRCAms	5.66	15.01	66.54	51.58	33.33	14.37	16.84	63.45	44.24	70.91	5.52	5.59
Nº de muestras al mes (mx)	16	28	23	22	21	21	17	27	28	15	13	10
Resultado	0.35	0.54	2.89	2.35	1.59	0.68	0.99	2.35	1.58	4.73	0.42	0.56

ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el mes de ENERO del 2021, se realizaron 16 muestras de vigilancia para el cálculo del IRCA. Hasta el momento no se tiene información de la información registrada por la autoridad sanitaria debido a que la página del DNS no está habilitada. De las muestras analizadas 6 pertenecen a la red del sistema ablero la vega (RED SAV), 1 a la red del pozo de gran producción villa María (RED PGP VM), 1 a la red del pozo de gran producción Nucleo Urbano II (RED PGP NU2), 3 a la red del pozo de gran producción Central de Abastos (RED PGP CA), 1 a la red del pozo de baja producción Raudal América (RED PGP RA) y 1 a la salida del pozo de pequeña producción Estado (PTAP CAC).

Si embargo, las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 0.41% SIN RIESGO, lo que demuestra la potabilidad del agua suministrada.

Para el mes de FEBRERO del 2021, se realizaron 28 muestras de vigilancia para el cálculo del IRCA. Hasta el momento no se tiene información de la información registrada por la autoridad sanitaria debido a que la página del DNS no está habilitada. De las muestras analizadas 10 pertenecen al sistema ablero la vega (RED SAV), 2 pertenecen al pozo Villa María (RED PGP VM), 2 al pozo Nucleo Urbano II (RED PGP NU2), 2 al pozo Manga de Calero (RED PGP MC), 3 al pozo Central de Abastos (RED PGP CA), 1 al pozo de baja producción Raudal América (RED PGP RA), 1 al pozo de Braulo Campesino y 7 a salidas de plantas.

Si embargo, las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 0.60% SIN RIESGO.

Para el mes de MARZO del 2021, se realizaron 23 muestras de vigilancia para el cálculo del IRCA que corresponde a 2.89%. De las muestras analizadas 11 pertenecen al sistema ablero la vega (RED SAV), 1 pertenece al pozo Villa María (RED PGP VM), 3 al pozo Nucleo Urbano II (RED PGP NU2), 1 al pozo Manga de Calero (RED PGP MC), 3 al pozo Central de Abastos (RED PGP CA), 1 al pozo de baja producción Raudal América (RED PGP RA), y 1 a la salida de la planta del Sistema Ablero La Vega (PTAP SAV).

Si embargo, las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 0.65% SIN RIESGO.

Para el mes de ABRIL del 2021, se realizaron 22 muestras de vigilancia urbanas en red para el cálculo del IRCA. Este valor corresponde a 2.35%. De las muestras analizadas 11 pertenecen al sistema ablero la vega (RED SAV), 1 al pozo Nucleo Urbano II (RED PGP NU2), 1 al pozo Manga de Calero (RED PGP MC), 4 al pozo Central de Abastos (RED PGP CA), 2 al pozo de baja producción Braulo Campesino (RED PGP BC), y uno al pozo de baja producción Raudal América (RED PGP RA).

Las contramuestras mostraron un IRCA de 0.12%. La diferencia radica en que el día 20 de abril a SSC encontró cistitas microbiológicas en Raudal América y Braulo Campesino. Se envió este control a confirmación cruzada en muestras, dado que en la contramuestra no solo, los parámetros de olor y turbiedad están correctos y que las dos siendo de fuentes diferentes se contaminaron al mismo día.

PROPUESTA DE MEJORA

Se continúa trabajando en los controles de calidad del agua a los diferentes sistemas de tratamiento para garantizar en todo momento el cumplimiento de la normatividad y en el aseguramiento de la calidad de los análisis realizados. Los parámetros no conformes corresponden al pH, por lo que regular el pH permitiría un IRCA de 0%.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

 Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

Para el mes de MAYO del 2021, se realizaron 21 muestreos de vigilancia urbanos en red para el cálculo del IRCA. Este valor corresponde a 1,59%. De las muestras analizadas 13 pertenecen al sistema alterno la vega (RED SAV), 5 al pozo Núcleo Urbano II (RED PGP NU2), 2 al pozo Villa María (RED PGP VM), 2 al pozo Central de Abastos (RED PGP CA) y uno al pozo de baja producción Rural América (RBP RA).

Las contramuestras mostraron un IRCA de 0,60%. La diferencia radica en la muestra del día 5 de mayo, en el que Secretaría identificó un cistite en el punto de los flecheros (343). La contramuestra de la EAAAY no registró este parámetro.

Para el mes de JUNIO del 2021, se realizaron 21 muestreos de vigilancia urbanos en red para el cálculo del IRCA. Este valor corresponde a 0,68%. De las muestras analizadas 09 pertenecen al sistema alterno la vega (RED SAV), 4 al pozo Núcleo Urbano II (RED PGP NU2), 1 al pozo Manga de Coto (RED PGP MC), 3 al pozo Central de Abastos (RED PGP CA), 1 al pozo de gran producción Villa María II, 1 al pozo de baja producción Gravelo Campestre (RED RBP BC), y 2 al pozo de baja producción Rural América (RBP RA).

Las contramuestras mostraron un IRCA de 0,74%. El IRCA es básicamente el mismo en el laboratorio de salud pública y el laboratorio de aguas de la EAAAY. La ligera diferencia depende del número de parámetros analizados en cada uno de los laboratorios. Este resultado demuestra la calidad de agua brindada por la EAAAY.

Para el mes de JULIO DE 2021, se realizaron 17 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA en el casco urbano de Yopal, con un IRCA consolidado de 0,98%. Las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0,91% sin riesgo.

Para el mes de AGOSTO DE 2021, se realizaron 27 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA en el casco urbano de Yopal, con un valor de 2,35% Sin Riesgo. En cuanto a los análisis de las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0,90%, nivel SIN RIESGO.

Para el mes de SEPTIEMBRE DE 2021, se realizaron 26 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA en el casco urbano de Yopal, con un IRCA consolidado de 1,58%. Las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0,75% sin riesgo.

Para el mes de OCTUBRE DE 2021, se realizaron 15 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA en el casco urbano de Yopal, con un IRCA consolidado de 4,73%. Las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0,93% sin riesgo.

Se evidencia una discrepancia importante en dos muestreos del 26 de octubre provenientes del pozo Central de Abastos II y Sistema Alterno la Vega, en el que las dos muestras de Secretaría de Salud Departamental presentan un cultivo bacteriológico atípico. Las contramuestras de la EAAAY no lo tienen, se inicia proceso de resolución de controversias de acuerdo con los términos establecidos por el Instituto Nacional de Salud.

Para el mes de NOVIEMBRE DE 2021, se realizaron 13 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA en el casco urbano de Yopal, con un IRCA consolidado de 0,42%. Las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0,40% sin riesgo.

Los parámetros no conformes corresponden al parámetro de pH. No hubo ninguna muestra no conforme para este mes.

Para el mes de DICIEMBRE DE 2021, se realizaron 10 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA en el casco urbano de Yopal, con un IRCA consolidado de 0,56%. Las contramuestras tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0,51% sin riesgo.

Los parámetros no conformes corresponden al parámetro de pH. No hubo ninguna muestra no conforme para este mes.

Se continúa trabajando en los controles de calidad del agua a los diferentes sistemas de tratamiento para garantizar en todo momento el cumplimiento de la normatividad y en el aseguramiento de la calidad de los análisis realizados. Los parámetros no conformes corresponden al pH, por lo que regular el pH permitiría un IRCA de 0%.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021
SUM IRCA anual	665,02	805,4	396,5	454,1	391,0
Nº de muestreos al año	290,00	294	252	326	241
Resultados	2,29	2,74	1,57	1,39	1,63

HISTORICO



Elaboró

Ing. José Ricardo Marín
 PROFESIONAL DE RPD

Aprobó

Yeny Acosta Fernández
 Directora Técnica

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valdemera
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS				
RESPONSABLE:	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE REPORTES GENERADOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Asegurar la emisión de los resultados de análisis de laboratorio a los clientes				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION
No. de reportes generados en un termino de tiempo menor a 10 días hábiles / No. total de reportes generados en el termino de tiempo estipulado	%	Reportes generados	NÚMERO DE REPORTES GENERADOS EN UN TIEMPO MENOR A 10 DÍAS HÁBILES			Informes de resultados de Laboratorio
		Reportes de los Monitoreos Solicitados	NÚMERO DE REPORTES GENERADOS EN EL MES DEL MONITOREO			Base de datos de Laboratorio
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MESES	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR		90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			LABORATORIO DE AGUAS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Reportes generados	57	72	96	89	135	151	116	160	162	130	128	102
Reportes de los Monitoreos Solicitados	57	72	96	89	135	151	116	160	162	130	128	102
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Durante el mes de DICIEMBRE se ejecutaron 102 monitoreos por parte del laboratorio de aguas de la EAAA, los cuales fueron programados para el control de calidad de agua de los diferentes sistemas de tratamiento, PTAA y relleno. Del total de monitoreos realizados en este periodo se cuentan con 10 resultados que corresponden a los monitoreos de vigilancia de la calidad del agua, dichos resultados se tienen disponibles en medio físico y los resultados restantes se tienen disponibles en medio magnético para impresión cuando se requiera.

PROPUESTA DE MEJORA

Durante el mes de DICIEMBRE se cumple la meta del indicador propuesta, se seguirá trabajando para mejorar el porcentaje de muestras recolectadas y analizadas, lo que llevará a aumentar los controles de las características del agua de cada uno de los sistemas y con ello mejorar la calidad del agua suministrada.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Variables	2019	2020	2021
Reportes generados	1629	1764	1,398
Reportes de los Monitoreos Solicitados	1698	1824	1,398
Resultados	95.94	96.71	100.00



Elaboró: *José Ricardo Mariño Herrera*
Profesional de Laboratorio

Aprobó: *Yudy Ajcela Fernández*
Directora Técnica

VoBo: *Adriana Cristina Rosas Valderrama*
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS				
RESPONSABLE:	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE ANÁLISIS DE MUESTRAS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Dar cumplimiento a la resolución 2115 de 2007 en cuanto al número de muestras a realizar de acuerdo a la población atendida				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
No. Muestras Ejecutadas / No. Muestras Planificadas	%	Muestras Ejecutadas	NUMERO DE ANÁLISIS DE MUESTRAS TOMADAS Y ANALIZADAS DURANTE UN MES DE MONITOREO		Ingreso de muestras al laboratorio
		Muestras Planificadas	NUMERO DE ANÁLISIS DE MUESTRAS PROGRAMADAS		Programación de Monitoreos
INDICADOR:		EFICACIA	x	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		HEMSUAL	x	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR		90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		RESOLUCION 2115 DE 2007

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
VARIABLES / PERIODO	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Muestras Ejecutadas	57	72	96	86	135	151	116	160	162	130	127	102
Muestras Planificadas	60	74	114	124	186	204	158	188	177	153	134	108
Resultado	95%	97%	84%	69%	73%	74%	73%	85%	92%	85%	95%	94%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El número de muestras programadas para el mes de enero de 2021 fue de 60, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 57 con un porcentaje de cumplimiento del 95%. Las tres muestras que no se tomaron corresponden a 3 que por falta de tiempo no se alcanzaron a tomar.

El número de muestras programadas para el mes de febrero de 2021 fue de 74, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 72 con un porcentaje de cumplimiento del 97%. No se tomaron dos muestras, una porque en el momento no había suministro y otra porque se destruyó la flota en el momento.

El número de muestras programadas para el mes de marzo de 2021 fue de 114, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 96 con un porcentaje de cumplimiento del 84%. Una de ellas no se tomó por daño en la Caja estradomsciliaria (cuyo mantenimiento está programado para el 6 de marzo), en el punto 003 de la aroleda no se tomó por falta de suministro en el momento, 11 no se tomaron por condiciones climáticas adversas (lluvia), 2 por falta de vehículo y tres por falta de tiempo.

El número de muestras programadas para el mes de abril de 2021 fue de 124, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 86 con un porcentaje de cumplimiento del 69%. 13 muestras no se tomaron por condiciones climáticas adversas, 16 por falta de tiempo, 8 por falta de vehículo, y 1 cancelado.

El número de muestras programadas para el mes de mayo de 2021 fue de 186, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 135 con un porcentaje de cumplimiento del 73%. 20 muestras no se tomaron por condiciones climáticas adversas, 9 fueron canceladas por Secretaría de Salud, 4 no se hicieron por falta de tiempo y en una no había suministro en el momento. Se debe resaltar que aunque no es alto el porcentaje de análisis, se evaluó de manera muy significativa la cantidad de muestras tomadas.

PROPUESTA DE MEJORA

Se cumplió la meta propuesta. Se sugiere de igual forma tener un vehículo independiente para poder realizar más monitoreos y con un porcentaje mayor de análisis de muestras.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

El número de muestras programadas para el mes de junio de 2021 fue de 204, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 151 con un porcentaje de cumplimiento del 74%. 30 muestras no se tomaron por condiciones climáticas adversas, 3 fueron canceladas por Secretaría de Salud, 2 no se hicieron por falta de tiempo, en 7 no había suministro en el momento, 4 por falta de vehículo y 8 por incapacidad de muestreadores.

El número de muestras programadas para el mes de julio de 2021 fue de 156, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 131 con un porcentaje de cumplimiento del 73%. 29 muestras no se tomaron por condiciones climáticas adversas, 4 fueron canceladas por Secretaría de Salud, 1 no se hizo por falta de tiempo, en 4 no había suministro en el momento, 2 por falta de vehículo y 4 por falta de personal.

El número de muestras programadas para el mes de agosto de 2021 fue de 188, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 160 con un porcentaje de cumplimiento del 85%. 18 muestras no se tomaron por condiciones climáticas adversas, 3 fueron canceladas por Secretaría de Salud, 1 no se hizo por falta de tiempo, en 1 no había suministro en el momento, 2 por otras razones al punto de monitoreo.

El número de muestras programadas para el mes de septiembre de 2021 fue de 177, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 152 con un porcentaje de cumplimiento del 92%. 3 muestras no se tomaron por condiciones climáticas adversas, 7 fueron canceladas por Secretaría de Salud, 1 no se hizo por falta de tiempo, 3 no se hicieron por falta de vehículo y 1 no se hizo por reubicación de punto de muestreo.

El número de muestras programadas para el mes de octubre de 2021 fue de 153, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 130 con un porcentaje de cumplimiento del 85%. 7 muestras no se tomaron por condiciones climáticas adversas, 2 fueron canceladas por Secretaría de Salud, 5 no se hizo por falta de tiempo, 6 no se hicieron por falta de personal y 2 no se hicieron porque los puntos tenían contaminación en los puntos (Desechos y aguas negras).

El número de muestras programadas para el mes de NOVIEMBRE de 2021 fue de 134, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 127 con un porcentaje de cumplimiento del 95%. 1 fue cancelada por Secretaría de Salud, 1 no se hizo por falta de tiempo, 4 no se hicieron por falta de personal y 1 no se hizo por falta de suministro.

El número de muestras programadas para el mes de DICIEMBRE de 2021 fue de 108, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 102 con un porcentaje de cumplimiento del 94%. 2 no se hicieron por falta de suministro, 1 por incapacidad de personal y 1 por falta de tiempo.

Se cumplió la meta propuesta. Se sugiere de igual forma tener un vehículo independiente para poder realizar más monitoreos y con un porcentaje mayor de análisis de muestras.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2018	2019	2020	2021
Muestras Ejecutadas	2,193	1,696	1,770	1,394
Muestras Planificadas	2,388	2,012	2,037	1,680
Resultados	91.83	84.29	86.89	82.98


HISTORICO



Elaboró: José Ricardo Manfio Herrera
Profesional Laboratorista

Aprobó: Yuldy Acosta Fernández
Directora Técnica

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valdeblanca
Profesional Unidad Planeación

	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.04.01
Fecha de Elaboración 2010-11-10	Fecha Última de Modificación 2014-11-14		Versión 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS					
RESPONSABLE:	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 32 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x
NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE PRODUCTO NO CONFORME					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Verificar la calidad de las muestras tomadas de los diferentes sistemas de tratamiento de agua de la EAAAY					
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION
RESULTADOS NO CONFORMES / NUMERO TOTAL DE ENSAYOS	%	RESULTADOS DE PARÁMETROS NO CONFORMES	RESULTADOS QUE NO CUMPLEN CON LOS VALORES ACEPTABLES DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA PARA EL TIPO DE AGUA ANALIZADA			RESOLUCION 2115 DE 2007
		No. TOTAL DE PARÁMETROS	NUMERO TOTAL DE PARÁMETROS ANALIZADOS			BASE DE DATOS DEL LABORATORIO
MEDE:		EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		HEMUSUAL	X	SEMEMSTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	<= 10%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			LABORATORIO DE AGUAS

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Resultados de Parámetros No Conformes	20	26	38	42	68	70	64	68	83	55	44	40
No. Total de Parámetros	398	547	625	636	795	932	819	928	956	732	745	830
Resultado	5.0%	4.8%	6.1%	6.6%	8.6%	7.5%	7.8%	7.3%	8.7%	7.5%	5.9%	6.3%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

ENERO: De los 398 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el primer mes del 2021, 20 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

FEBRERO: De los 547 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el segundo mes del 2021, 26 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

MARZO: De los 625 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el tercer mes del 2021, 38 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros No conformes fueron 136 para pH, en la red del Sistema Alterno La Vega (16), siete (7) en la del pozo Central de Abastos, siete (7) en la red del pozo de Nucleo Urbano II, cinco (5) en la red del pozo Manga de Coles, uno (1) en la red del pozo Villa María, dos (2) en redes de pozos de baja producción y ocho (8) en la salida de pozos. Adicionalmente, en la red del pozo Manga de Coles una muestra resultó con Cloro Residual fuera de norma y una muestra en la salida de la planta alterna resultó con Aluminio más alto de lo permitido.

ABRIL: De los 636 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el CUARTO mes del 2021, 42 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

MAYO: De los 795 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el QUINTO mes del 2021, 68 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

PROPUESTA DE MEJORA

El porcentaje obtenido para el mes de diciembre es del 6.3%. Se cumple con la meta propuesta. Sin embargo, es evidente que se requiere un mejor control en el pH del agua suministrada para llegar a un IRCA de 0% mensual.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

Junio: De los 932 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el SEXTO mes del 2021, 70 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Julio: De los 819 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el SEPTIMO mes del 2021, 54 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Agosto: De los 920 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el OCTAVO mes del 2021, 58 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Septiembre: De los 956 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el NOVENO mes del 2021, 83 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

De los 732 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, 55 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

De los 745 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, 44 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

De los 630 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, 40 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

El porcentaje obtenido para el mes de diciembre es del 6.3%. Se cumple con la meta propuesta. Sin embargo, es evidente que se requiere un mejor control en el pH del agua suministrada para llegar a un IRCA de 0% mensual.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2018	2019	2020	2021
Resultados de Parámetros No Conformes	612	511	685	618
No. Total de Parámetros	12218	9967	9997	8743
Resultados	5.01	5.13	6.85	7.07



Elaboró: José Ricardo Mariño Herrera
Profesional Laboratorio

Aprobó: Yuly Nicela Fernandez
Directiva Técnica

VoBo: Ariana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

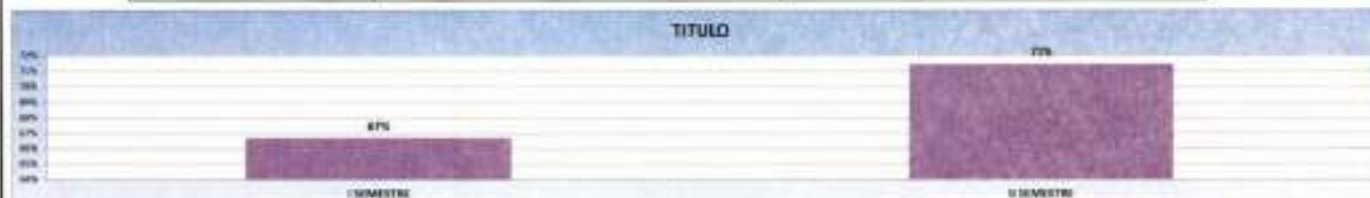
PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS				
RESPONSABLE:	JOSE RICARDO MARIÑO HERRERA				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 62 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	PARTICIPACIÓN SATISFACTORIA EN PRUEBAS DE DESEMPEÑO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Obtener resultados satisfactorios en la participación en pruebas de desempeño y/o programas de ensayo de aptitud.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
No. de análisis satisfactorios / No. total de análisis de participación.	%	Análisis Satisfactorios	NÚMERO DE ANÁLISIS SATISFACTORIOS	Informes de resultados de Pruebas de desempeño
		Análisis de Participación	NÚMERO TOTAL DE ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN	Informes de resultados de Pruebas de desempeño

INDICADOR:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	x
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	x	ANUAL	
META DEL INDICADOR:	90%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		LABORATORIO DE AGUAS	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Período	I SEMESTRE	II SEMESTRE
Análisis Satisfactorios	10	10
Análisis de Participación	15	14
Resultado	67%	71%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Durante el segundo semestre del año 2021 se participó en pruebas de Desempeño, del Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Agua Potable PISCCAP. Los resultados se publicaron el 24 de enero. Para esta ronda se obtuvieron 10 parámetros satisfactorios y 4 no satisfactorios. Los satisfactorios fueron: alcalinidad, conductividad, color, hierro, pH, turbiedad, coliformes totales (B1) coliformes totales (B2), E. coli (B1) y E. coli (B2). Los no satisfactorios fueron dureza total, dureza cálcica, nitratos y sulfatos.

Con estos resultados se estableció que se debían calibrar equipos, lo cual se encuentra en ejecución y obtener patrones para la validación de las metodologías, contrato que ya se encuentra en legalización.

PROPUESTA DE MEJORA

El laboratorio participará en el PISCCAP, siguiendo lo establecido en el calendario del programa. Se trabajó en la mejora de procesos para garantizar que todos los parámetros sean conformes.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Variables	2020	2021
Análisis satisfactorios	12.00	10.00
Análisis de Participación	16.00	15.00
Resultados	0.75	0.67



Elaboró: **JOSE RICARDO MARIÑO HERRERA**
Agente Profesional Laboratorio

Aprobó: **Yulky Alceta Fernandez**
Directora Técnica

VoBo: **Adriana Cristina Rosas Valderrama**
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2021

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	AMBIENTAL					
RESPONSABLE:	SONIA ISABEL VARGAS RODRÍGUEZ					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1993		
TIPO DE INDICADOR:	3. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X	
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO AL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Realizar seguimiento a los programas ejecutados por la EAAAY EICE ESP y contemplados en el PSMV					
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACIÓN
Seguimiento proyectos ejecutados/ Seguimiento proyectos formulados	%	PROGRAMAS FORMULADOS	SEGUIMIENTO A PROGRAMAS Y ACTIVIDADES EJECUTADOS, CONTEMPLADOS EN EL PSMV			Informes de intervención y/o supervisión de los proyectos.
		PROGRAMAS EJECUTADOS	PROGRAMAS FORMULADOS EN EL PSMV APROBADO POR CORPORINOQUIA EN OCTUBRE DE 2020			Documento presentado por la EAAAY y aprobado por Corporinoquia
INDICE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		SENESTRAL		SENESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR	< 100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		INFORMES DE INTERVENTORÍA Y/O SUPERVISIÓN DE PROYECTOS	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS			
Variables /Periodo	SEGUNDO SEMESTRE 2020, AÑO 1	PRIMER SEMESTRE 2021, AÑO 2	SEGUNDO SEMESTRE 2021, AÑO 2
N° Programas ejecutados	4.00	3.00	3.015
N° Programas formulados	6	6	6
Resultados (%)	66.66%	50.00%	65.25%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cumplimiento a programas contemplados en el PSMV aprobado por Corporinoquia en octubre de 2020:

- Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos. Se dio cumplimiento a las dos (2) actividades del programa.
- Programa de Operación, Reparación y Mantenimiento de Redes. Se dio cumplimiento a las actividades del programa.
- Programa de Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado. Se dio cumplimiento a una (1) actividad, faltaron cuatro (4) actividades por cumplir:
 - Formulación, Estudios, Diseños y Viabilización de los Nuevos Maestros de Alcantarillado Sanitarios y Pluvial del Municipio de Yopal.
 - Implementación de las Obras derivadas de la consultoría del Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario y Pluvial
 - Estudios y Diseño de Optimización de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (ACTURA) del Municipio de Yopal - evaluación de capacidad instalada y pronósticos.
 - Implementación de los estudios y diseños de la optimización de la infraestructura existente de la PTAR.
- Programa de Eliminación de puntos de vertimiento. No se dio cumplimiento a las dos (2) actividades del programa:
 - Puesta en funcionamiento Emisorio Fiscal PTAR - Descarga Río Charco
 - Elaborar e implementar un plan para el mantenimiento, limpieza y recuperación del caño Uñover, así como las veredas del predio.
- Programa de Cumplimiento de las metas de carga contaminante. Se dio cumplimiento a cinco (5) de las siete (7) actividades. No se dio cumplimiento a dos (2) actividades:
 - Reparación y puesta en marcha del ultratánco de river para evidenciar la capacidad de la PTAR.
 - Realizar mantenimiento y limpieza de las legunas anaerobias y facultativas.
- Programa de Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminante. Se dio cumplimiento a la actividad del programa.

PROPUESTA DE MEJORA

Para el Semestre 2 del Año 1 (2020), en las metas de cumplimiento del PSMV se ejecutaron obras en 4 de los programas de los 6 programas propuestos, que arrojó el 66% de cumplimiento para el semestre 2. En el Primer semestre del Año 2 (2021), se ejecutaron obras y actividades en 3 de los 6 programas del PSMV, específicamente en mantenimiento de redes, ISMS y PTAR. Se evaluaron cargas contaminantes en las bocanillas de la PTAR, porcentaje de ejecución del 50%.

Continúa pendiente respuesta de recurso de reposición interpuesto el 23 de octubre de 2020, a resolución de aprobación del PSMV N°500.38.20.0005 de 01 de octubre de 2020 de Corporinoquia.

Para el segundo semestre, cumplido un (1) año de interposición el recurso de reposición, no existe pronunciamiento de Corporinoquia. Mediante comunicaciones 060.36.01.2205.21, 043.16.03.02467.21, 043.16.03.04335.21 se solicitó otorgamiento a la Oficina Jurídica de la EAAAY si en ese caso aplica silencio administrativo de Corporinoquia. La Oficina Jurídica de la EAAAY no se ha pronunciado al respecto, por lo que se recomienda que esta oficina emita concepto jurídico.

En el segundo semestre del año 2021, se dio cumplimiento en su totalidad a los programas 1. Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos, 2. Operación, Reparación y Mantenimiento de Redes y 6. Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminante.

Del programa 3. Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado, no se dio cumplimiento a cuatro (4) de las cinco (5) actividades que conforman el programa.

Del programa 4. Eliminación de puntos de vertimiento no se dio cumplimiento a las dos (2) actividades que lo conforman.

Del programa 5. Cumplimiento de las metas de carga contaminante, se dio cumplimiento a cinco (5) de las siete (7) actividades del programa.

Se recomienda iniciar los procesos para cumplir con las actividades del PSMV.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Históricos. Proyectos ejecutados Vs. Proyectos Formulados						
Años/ Variables	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Proyectos ejecutados	4.00	3.01				
Proyectos formulados	6	6				
EFICIENCIA EJECUCIÓN DE PROYECTOS	66.66%	65.25%				

PROYECTOS EJECUTADOS vs. PROYECTOS FORMULADOS



Sonia Isabel Vargas Rodríguez
Redactó: Sonia Isabel Vargas Rodríguez
 Profesional Unidad Ambiental

Yudy Fernández
Aprobó: Yudy Fernández
 Directora Técnica

Adriana Cristina Roesa Valderrama
Vs. Ac. Adriana Cristina Roesa Valderrama
 Profesional Unidad de Planeación

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	AMBIENTAL				
RESPONSABLE:	SONIA ISABEL VARGAS RODRÍGUEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	A. Indicador Cuantitativo de Gestión	B. Calidad del Servicio		C. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PUEAA				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Desarrolla y ejecución del PUEAA para el área de prestación del servicio de acueducto con el sistema integral de tratamiento de agua en el municipio de Yopal				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Proyectos ejecutados / Proyectos formulados en el PUEAA	%	Proyectos ejecutados Proyectos formulados	AVANCE DE EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS FORMULADOS EN EL PUEAA PUEAA PARA FUENTES QUEBRADA LA TABLONA Y POZOS DE GRAN PRODUCCIÓN FORMULADO POR LA E.A.A.Y. Y EN PROCESO DE APROBACIÓN POR CORPORINOQUIA.		Informes de avance de los proyectos Documentos presentados por la E.A.A.Y. a Corporinoquia
MESE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR:	= 100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		INDICADORES DE UNIDADES DE LA E.A.A.Y VINCULADAS A LOS PROYECTOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
Proyectos ejecutados	0,37	0,70	1,	4,27
Proyectos formulados	0	0	0	0
Resultados (%)	0,19%	11,67%	15,67%	71,17%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Proyectos y actividades contemplados en el plan:

1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

- Actividades pedagógicas enfocadas a promover el uso eficiente y ahorro del agua
- Desarrollo celebraciones ambientales
- Programas radiales, campañas publicitarias y/o redes sociales enfocadas al ahorro y uso eficiente del agua

2. PROYECTO PROTECCIÓN CUENCA LA TABLONA

- Control de terrenos que en la cuenca de la quebrada La Tablona y Rio Cravo Sur
- Cuadranteo en la zona protectora de la Cuenca La Tablona y Rio Cravo Sur
- Jornadas de limpieza de residuos sólidos ordenados y especiales
- Capacitaciones enfocadas al cuidado ambiental de la cuenca de la Quebrada La Tablona

3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RIESGO HÍDRICO

- Mantenimiento y optimización en zonas de protección poco elevadas, línea de conducción y tratamiento de abastecimiento Yopal
- Gestión para garantizar caudales a los usuarios durante época de sequía
- Mantener actualizado Plan de Contingencia y Emergencia de la E.A.A.Y
- Garantizar continuidad y calidad del agua entregada a los usuarios

4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS

- Monitoreo a la calidad del agua de los pozos profundos operados por la E.A.A.Y
- Mantenimiento a las estructuras de los pozos profundos
- Realización de pruebas de bombeo anuales de los pozos profundos de la E.A.A.Y

5. PLAN DE REDUCCIÓN DE RIESGOS

- Cambio y reparación de válvulas del sistema de acueducto
- Substitución sistemática de fugas y conexiones clandestinas
- Construcción de puntos de medición para sectores habituales y asentamientos clandestinos (puntos de control)
- Mantenimiento y reposición de redes de acueducto
- Reposición de micromedidores que cumplen vida útil
- Mantenimiento de los micromedidores instalados
- Control y seguimiento de consumos ilegales no autorizados

6. PROYECTO USO DE AGUAS LLUVIAS

- Encuestas e identificación de usuarios que tienen sistema de captación de aguas lluvias o de sistemas alternativos
- Caracterización físico-química de las aguas lluvias por sectores habituales
- Asesoría técnica en la implementación de sistemas de captación de aguas lluvias

PROPUESTA DE MEJORA

Realizar PUEAA formulado para la Cuenca La Tablona para someterlo ante Corporinoquia. Para el segundo trimestre, por desconocimiento de gestión se amplió alcance del PUEAA incluyendo pozos profundos, lo que conlleva a una ampliación del plazo de ejecución y entrega. Se muestran los seis (6) proyectos del PUEAA ejecutados por normativa, con sus actividades a ejecutar:

I Trimestre: Se realizó una celebración ambiental y talleres virtuales en Dunapur, ESS B Tránsito, HORD Yopal, SSE Señal Yopal, Cremer, HUB Ingeniería, Fluviales y Tránsito dentro del proyecto Educación Ambiental. Ejecución obras de mantenimiento y optimización en la fase previa de inicio del programa del Proyecto de Gestión del Riesgo del Recurso Hídrico

II Trimestre: Se realizó segunda celebración ambiental, charlas y talleres en Tejuel Asociado, Tránsito, Madrugada, Comunidad Geométral, Industrias La Reina, Centro de estudios, Siller Bate Tres Bate, Tránsito, COP Caracaras, COP Floribela, dentro del proyecto Educación Ambiental.

III Trimestre: Charlas en SOY, Comfacaesano, Colegio Hispano Inglés, Tema, Colegio Camplilla, COP, Delicias de Yopal y Celebración de jornada posconsumo en Yopal los días 25, 27 y 28 de agosto con culinario a nivel departamental. En este trimestre se realizó la meta en Educación Ambiental

IV Trimestre: Del proyecto 1, se realizó una actividad en Comfacaesano. Del proyecto 2, se desarrolló visita a la cuenca media de la quebrada, con limpieza de residuos y registro de datos de los servicios sanitarios con que cuenta la comunidad. Del proyecto 3, se realizó mantenimiento a la línea y póliz elevadas, se actualizó el Plan de Contingencia y Emergencia, se garantizó la continuidad y calidad del agua entregada a los usuarios. Del proyecto 4, se realizó monitoreo a la calidad del agua de los pozos profundos y pruebas de bombeo a los pozos profundos de gran producción. Del proyecto 5, se realizó limpieza sistemática de fugas y conexiones clandestinas, mantenimiento y reposición de redes de acueducto, reposición de micromedidores que cumplen vida útil, Mantenimiento de los micromedidores instalados. Del proyecto 6, no se realizó ninguna actividad.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Año/ Variables	2021	2022	2023	2024	2025
Proyectos ejecutados	4	4			
Proyectos formulados	0	0	0	0	0
Resultados	71%	71%	0%	0%	0%



Signature: Sonia Isabel Vargas R. | Asesoría, Tania Fernández | Asesoría, Adriana Cristina Rojas Méndez

Profesional Unidad Ambiental | Directora Técnica | Profesional Unidad de Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA CATASTRO DE REDES - DT				
RESPONSABLE:	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE ACUEDUCTO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	LLEVAR CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALICEN AL CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO. LAS ACTUALIZACIONES DEBEN SER EN AUTOCAD Y EN ARCGIS.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$(\text{KMS REDES ACTUALIZADAS} / \text{KMS REDES EXISTENTES}) * 100$	%	ACTUALIZACIÓN	SON LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALIZAN AL PLANO DEL CATASTRO DE REDES COMO RESULTADO DE LAS MODIFICACIONES, NOVEDADES O INSPECCIONES QUE SE REALIZAN. CADA NOVEDAD QUE SE OBRERA EN EL PLANO ES UNA ACTUALIZACIÓN AL MISMO.	No 51.16.01.01 FORMATO INSPECCIÓN DE CAMPO EN CAMPO // 51.16.02.02 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO // 51.16.02.05 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ACUEDUCTO

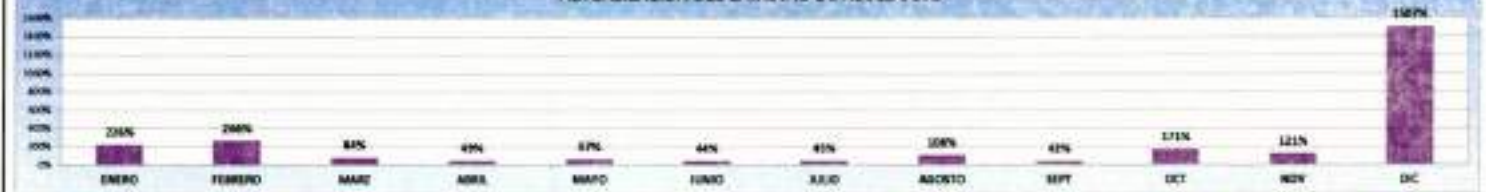
INDICADOR:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL

META DEL INDICADOR:	PARA EL PRESENTE AÑO SE CAMBIO LA UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR POR SOLICITUD DE GERENCIA, POR LO TANTO CAMBIA LA META A 0,26% QUE REPRESENTA 1 KM DE REDES ACTUALIZADAS POR MES	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	No 51.16.01.01 FORMATO INSPECCIÓN DE CAMPO EN CAMPO // 51.16.02.02 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO // 51.16.02.05 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ACUEDUCTO
----------------------------	---	--	---

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
ACTUALIZACIONES REALIZADAS (en el plano)	0.59%	0.69%	0.22%	0.13%	0.17%	0.11%	0.12%	0.28%	0.11%	0.44%	0.32%	3.92%
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES	0.26%	0.26%	0.26%	0.26%	0.26%	0.26%	0.26%	0.26%	0.26%	0.26%	0.26%	0.26%
Resultado	226%	266%	84%	49%	67%	44%	45%	108%	42%	171%	121%	1507%

ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE ACUEDUCTO



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se realizaron las siguientes actualizaciones en el catastro de redes de acueducto existente:

Descripción	Kms Actualizados	km
036 - 21 CALLE 35A # 13-10	0.067	km
037 - 21 CARRERA 120 ENTRE CALLE 46 Y DIAGONAL 47	0.065	km
038 - 21 CARRERA 1 CON CALLE 59C	0	km
039 - 21 CALLES 27 Y 28 CON CARRERA 26	0.6	km
40 - 21 PROYECTO 7 BARRIOS	9.58	km
41 - 21 PROYECTO SENDEROS DEL SILENCIO	0.932	km
42 - 21 PROYECTO CONEXIONES HIDRAULICAS	3.68	km
43 - 21 SECTOR BOMBASIDAD LA ESTRELLA	0.113	km
TOTAL RED DE ACUEDUCTO ACTUALIZADA EN EL MES:	15.335	km
TOTAL RED DE ACUEDUCTO (Coordinación y distribución)	386.77	kms

PROPUESTA DE MEJORA

La cuadrilla de apoyo es de gran importancia para la actualización del catastro de acueducto y no se cuenta con ella aún.

ANÁLISIS DE RESULTADOS:
La actualización del catastro de redes se midió en porcentaje de redes actualizadas, relacionado con la longitud de redes del sistema (distribución y conducción).

Durante el mes de Diciembre se actualizó el catastro de redes por visitas realizadas por el inspector de la CCR y la incorporación de redes recibida por parte de terceros como lo fue el proyecto de 7 barrios comuna VI, proyecto senderos del Silencio y el proyecto de Conexiones Hidráulicas, sube incorporado en el ArcGIS y de AutoCAD. Se actualizaron en total 15.335 km de red de acueducto correspondiente al 3,92 % de las redes del sistema de acueducto.

De esta modo se mantiene el porcentaje de actualización mensual de 1 km de red, que representa un 0,26% del total de redes de acueducto teniendo en cuenta que para el mes de diciembre fue una condición atípica.

Es importante contar en la Oficina de Catastro de Redes, con un personal de apoyo fijo (Técnico) el cual cumple la función de levantamiento de las redes de acueducto, instaladas por la EAAAY o entregadas por contratistas o urbanizadores, y con ello se actualice la base datos del catastro de redes.



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
ACTUALIZACIONES REALIZADAS O EN PROCESO O AN DE RED ACTUALIZADA	31	52	44	0.93%	7.10%
META DE ACTUALIZACIONES O AN DE ZONAS EXISTENTES	24	48	48	3.12%	3.12%
Resultados	129%	108%	92%	30%	227%




Elaboró: **CAMILLO CASTILLO PINEDA**
Profesional Catastro


Aprobó: **YUDY AICELA FERNÁNDEZ**
Directora Técnica


Votó: **ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**
Profesional Unidad Planeación

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - OT		
RESPONSABLE:	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
			RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio
			X
			c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ACTUALIZACIÓN CATASTRO DE ALCANTARILLADO		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	LLEVAR CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALICEN AL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO EN AUTOCAD		
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE
(KMS REDES ACTUALIZADAS / KMS REDES EXISTENTES) * 100	UMD	ACTUALIZACIONES REALIZADAS AL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN AUTOCAD	SON LAS ACTUALIZACIONES REALIZADAS AL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO QUE SE REALIZAN EN LA BASE DE DATOS EXISTENTE DE AUTOCAD
			NO 51.18.01.01 FORMATO DE INFORMACIÓN DE CATASTRO EN CAMPO / 51.18.02.04 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ALCANTARILLADO / 51.36.02.01 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO
MESES PERIODICIDAD:	EFICACIA MENSUAL	X	EFICIENCIA SEMESTRAL
			EFFECTIVIDAD ANUAL
META DEL INDICADOR:	PARA EL PRESENTE AÑO SE CAMBIA LA METRA DEL INDICADOR POR SOLICITUD DE GERENCIA A: PORCENTAJE DE REDES ACTUALIZADAS. LA META MENSUAL SE ESTIMA EN 0,7 % TENIENDO EN CUENTA EL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR DURANTE EL AÑO.		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:
			NO 51.08.01.01 FORMATO DE INFORMACIÓN DE CATASTRO EN CAMPO / 51.18.02.04 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ALCANTARILLADO / 51.18.02.01 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
ACTUALIZACIONES DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	0,52%	0,30%	0,04%	0,25%	0,31%	0,46%	0,91%	0,78%	1,02%	0,12%	0,00%	2,39%
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES AL CATASTRO	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%
Resultado	462%	152%	20%	124%	157%	232%	450%	395%	517%	61%	0%	1193%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA																									
<p>Durante el mes de Diciembre se realizaron 3 actualizaciones de catastro de alcantarillado sanitario. Es necesario contar con la disponibilidad de personal y transporte. Hasta el momento no se ha sido posible coordinar con la Unidad de Alcantarillado las jornadas de inspección por la falta de disponibilidad de estos recursos.</p> <p>Se realizaron las siguientes actualizaciones en el catastro de redes de alcantarillado existentes:</p> <table style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:15%;">026 - 21</td> <td style="width:40%;">PROYECTO 7 BARRIOS CORONA VI</td> <td style="width:15%;">6,268</td> <td style="width:10%;">Kms</td> <td style="width:10%;"></td> </tr> <tr> <td>026 - 21</td> <td>PROYECTO SEMEROS DEL SILENCIO</td> <td>0,004</td> <td>Km</td> <td></td> </tr> <tr> <td>026 - 21</td> <td>SECTOR BOMARIMETA LA ESTRELLA</td> <td>0,137</td> <td>Km</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL REDES ACTUALIZADAS EN EL MES</td> <td>7,299</td> <td>Kms</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL REDES EXISTENTES</td> <td>306</td> <td>Kms</td> <td></td> </tr> </table> <p>Mediante comunicación interna radicada No. 0094 20 la OCR formalizó la solicitud de apoyo a la Unidad de Alcantarillado de personal y transporte para la realización de las jornadas de captura de información en campo.</p>	026 - 21	PROYECTO 7 BARRIOS CORONA VI	6,268	Kms		026 - 21	PROYECTO SEMEROS DEL SILENCIO	0,004	Km		026 - 21	SECTOR BOMARIMETA LA ESTRELLA	0,137	Km		TOTAL REDES ACTUALIZADAS EN EL MES		7,299	Kms		TOTAL REDES EXISTENTES		306	Kms		<p>Tener disponibilidad de personal en la OCR (Oficina de Catastro de Redes), con al menos tres personas para los actividades de campo que puedan realizar las labores y de transporte del personal, herramientas, insumos.</p> <p>ANÁLISIS DE RESULTADOS: se logró cumplir la meta, es importante resaltar que el indicador es menor por el menor de redes productora de proyectos realizados por sectores, teniendo en cuenta no se tiene personal disponible para realizar la actividad.</p> <p>Es importante contar en la Oficina de Catastro de Redes, con un personal de apoyo (o Técnico) el cual cumple la función de levantamiento de las redes de alcantarillado, instaladas por la EASD y entrega por coordenadas o urbanizaciones, y con ello se actualiza la base de datos del catastro de redes.</p>
026 - 21	PROYECTO 7 BARRIOS CORONA VI	6,268	Kms																							
026 - 21	PROYECTO SEMEROS DEL SILENCIO	0,004	Km																							
026 - 21	SECTOR BOMARIMETA LA ESTRELLA	0,137	Km																							
TOTAL REDES ACTUALIZADAS EN EL MES		7,299	Kms																							
TOTAL REDES EXISTENTES		306	Kms																							

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2017	2018	2019	2020	2021
ACTUALIZACIONES DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO O KM REDES ACTUALIZADAS	36	91	20	3.13%	7,52%
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES AL CATASTRO O KM REDES EXISTENTES	64	95	48	2,4%	2,4%
Resultados	43%	92%	42%	130%	314%



 Elvira Capelle-Ferrillo Pineda Profesional de Catastro	 Vudy Abela Fernández Directora Técnica	 Vobco Andriana Cristina Rojas V. Profesional Unidad Planeación
---	---	---

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT				
RESPONSABLE:	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN ORA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ATENCIÓN SOLICITUDES DE CATASTRO DE REDES				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	REGISTRAR LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR LA OFICINA DE CATASTRO DE REDES.				

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(SOLICITUDES ATENDIDAS / PROYECTADAS) X 100	%	SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	REGISTRO DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR LA OFICINA DE CATASTRO. En la atención de los asuntos de la Oficina se desarrollan: comités, reuniones, visitas de campo, inspecciones, asuntos masuales propios de la Oficina, oficios, informes, certificaciones, atención a usuarios, conciliaciones, supervisiones, etc.	SI.18.01.01 Formato de Inspección de Catastro en campo / SI.18.01.02 Inspecciones para disponibilidad / SI.18.01.03 Inspecciones para pavimentaciones / Comunicaciones 2017 Of. Catastro (reuniones, oficios, informes, certificaciones, conciliación, comités)
		SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	NÚMERO DE COMITÉS QUE SE PROYECTAN AL MES (META MENSUAL)	VI. CATASTRO

RÍDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMANAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	1920 SOLICITUDES ATENDIDAS AL AÑO	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	SI.18.01.01 Formato de Inspección de Catastro en campo / SI.18.01.03 Inspecciones para disponibilidad / SI.18.01.03 Inspecciones para pavimentaciones / Comunicaciones 2017 Of. Catastro (reuniones, oficios, informes, certificaciones, conciliación, comités)
--------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

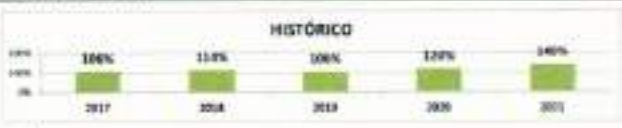
Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	151	171	183	336	206	255	181	331	295	308	278	162
SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170	170
Resultado	89%	101%	108%	198%	121%	150%	106%	195%	174%	181%	164%	95%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS				PROPUESTA DE MEJORA	
INSPECCIONES	COMUNICACIONES	COMITÉS	REUNIONES	MISORNALES	
1. Disponibilidades 109	1. Envióles 18	1. Reuniones 6	1. Reuniones 6	1. Reun - SOC 1	Se necesita un apoyo técnico para la atención de versión de inspecciones de disponibilidad de matrículas, oficios, supervisión visitas de campo, entre otros con el fin de atenderlos de manera oportuna y eficiente, ya que el volumen de solicitudes es alto.
2. Pavimentaciones 100	2. Internas 8	2. Visitas a campo 11	2. Visitas a campo 11	2. Indicadores y Planes 4	
	3. Informes 3			4. Plan de Acción 0	
	4. Comités 10			5. Oficio SUE 0	
	5. Certificaciones 6			5. Oficio SUE 5	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años / Variables	HISTÓRICO				
	2017	2018	2019	2020	2021
SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	2,044	2,191	2,357	2,445	2,857
SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	1,920	1,920	2,940	2,040	2,040
Resultados	106%	114%	108%	120%	140%



 Elaboró: Camilo Casallo Pineda Profesional de Catastro	 Aprobó: Yudy Alicia Fernandez Directora Técnica	 Vufo: Adriana Cristina Rocas V. Profesional Unifun Planación
--	--	--



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT				
RESPONSABLE:	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	<input checked="" type="checkbox"/>	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12/1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS UNIDADES				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	RELACIONAR LAS ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA DURANTE EL AÑO				
FÓRMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
ACTIVIDADES DESARROLLADAS / ACTIVIDADES PROGRAMADAS) x 100	%	ACTIVIDADES REALIZADAS	SON LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN COMO APOYO A OTRAS UNIDADES DE LA EMPRESA EN LO REFERENTE A TRABAJOS DE TOPOGRAFÍA, MANEJO DE INFORMACIÓN CARTOGRAFICA, PLOTEO DE PLANOS Y EDICIÓN DE PLANOS, ACOMPAÑAMIENTOS, ECT.		51.16.03.01 FORMATO DE APOYO A OTRAS UNIDADES
		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	TRABAJOS DE APOYO A OTRAS UNIDADES PROGRAMADOS POR LA UNIDAD DE CATASTRO EN EL AÑO		U. CATASTRO
MODELO:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MESES	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	156 ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS UNIDADES AL AÑO		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		51.16.03.01 FORMATO DE APOYO A OTRAS UNIDADES

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
ACTIVIDADES DE APOYO REALIZADAS	14	14	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Resultado	108%	108%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Durante el mes de Diciembre, la OCS atendió y ayudó a atender las siguientes procesos:

- *Comunas 1, 3, 4 y 5 Cto. 794-2019 Alcañala.
- *Contrato de obra No. 1837 de 2019 "construcción de la cancha 13a, con ciclo ruta y obras de urbanismo entre la calle 15a y la calle 40 del municipio de Yopal"
- *Contrato de Interventoría No. 1435 de 2019 "Interventoría técnica, administrativa, financiera, ambiental, control y jurídica a construcción de pavimento en vías en la Urbanización Llano Vargas del Municipio de Yopal"
- *Contrato de Interventoría de Catastrales No. 940-2020 Construcción de redes de alcantarillado sanitario y pluvial de siete barrios Nucleo Urbani 2.

En trabajos de topografía y manejo de información cartográfica el Ing. Camilo Castillo y Ing. Christian Diaz atendió los siguientes asuntos:

- Plantereo Triunfo No. 12 Reflejo Santaró.
- Edición e impresión de Plano Ruta de evacuación de residuos Laboratorio
- Toma de fotografías obras de protección topografía planta definitiva
- Ploteo de plano obras para plan verano no Cravo Sur
- Edición e impresión plano sectores hidráulicos
- Ploteo Planos Proyecto Línea de Conducción para CORPORINOQUEA
- Visita Proyecto Veredal Acuicultura artesanal el Charo
- Medición de Caudales Fore Pago de terreno
- Acompañamiento Proyecto amplitación red zona planta buena vista

PROPUESTA DE MEJORA

Los trabajos de topografía se optimizarán de manera importante con 1 persona que acompañe el trabajo en campo y que apoye con el dibujo en oficina. Nivel técnico

ANÁLISIS DE RESULTADOS: La oficina de catastro de redes realizó el apoyo técnico a los proyectos que se desarrollan en la ciudad, de esta manera se tiene un registro en campo que realiza seguimientos a dichos proyectos, por otro lado, se atienden las necesidades de las Direcciones y unidades de la Empresa en cuanto al desarrollo de actividades de topografía, edición e impresión de planos y toma de fotografías aéreas.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR


Año/ Variables	HISTÓRICO				
	2017	2018	2019	2020	2021
ACTIVIDADES DE APOYO REALIZADAS	126	111	138	145	158
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	120	120	158	156	156
Resultados	105%	93%	114%	93%	101%



Elaboró: Camilo Castillo-Pineda
Profesor de Catastro

Aprobó: Yudy Alicia Fernández
Directora Técnica

VoBo: Adriana Cristina Rojas V.
Profesora Unidad Planeación

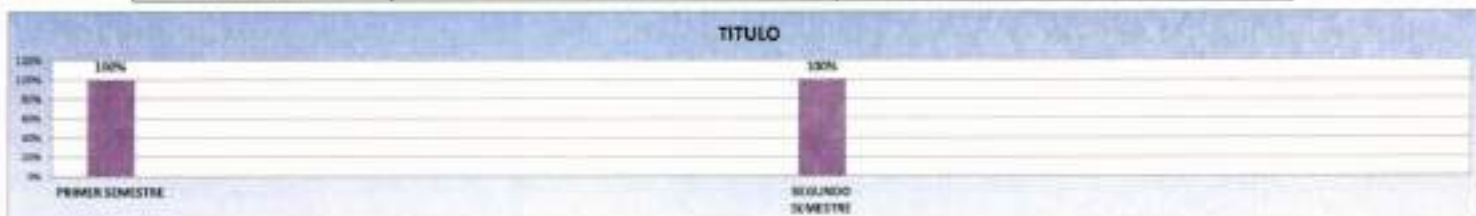
	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento Formato Código 51-02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	Fecha Última de Modificación 2014-11-14	Versión 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Oficina Proyectos				
RESPONSABLE:	Profesional de Apoyo Dirección Técnica				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	PROYECTOS EJECUTADOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Identificar Cuantos de los Proyectos formulados Reciben financiación.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
$P.E. = \frac{(PF + Pfo) * 100}{100}$	%	Pfo	Proyectos formulados por las Direcciones de la EAAAY y presentados para acceder a recursos.		Oficina de Proyectos
		PF	Proyectos con recursos asignados por diferentes fuentes y que están en ejecución o ya fueron ejecutados.		Dirección / Gerencia
MEDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD X
PERIODICIDAD:		MENSUAL		SEMESTRAL X	ANUAL
META DEL INDICADOR	85%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		PLAN DE ACCION 2021

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables / Periodo	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Pfo	2	1
PF	2	1
Resultado	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

I SEMESTRE:
SE FORMULARON DOS (2) PROYECTOS, Y SE ADJUDICARON DOS(2) CONTRATOS.
II SEMESTRE:
SE FORMULÓ UN (1) PROYECTO, Y SE ADJUDICÓ UN (1) CONTRATO.

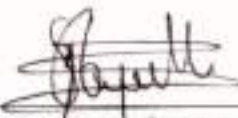
PROPUESTA DE MEJORA

LA UNIDAD DE PROYECTOS IDENTIFICA LOS BAJOS RESULTADOS EN RAZON A: 1. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Factores que influyen en la ejecución del proceso) . 1.1 IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD (a pesar de que se tiene claridad de la necesidad, hay retrasos en la presentación de la misma); 1.2 ESTUDIO DE MERCADO (Las empresas se muestran reacias a presentar cotizaciones, no obstante la empresa que atiende la solicitud , las presentan incompletas, extemporáneas y en ocasiones sin los alcances requeridos); 1.3 TIEMPOS EN LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS Y LEGALES (se evidencian tiempos de retraso internos en los procesos). Por lo anterior se recomienda ajustar los tiempos a los procesos internos, estableciendo un flujograma consistente con las necesidades de la Empresa, donde cada Unidad o Dirección sea responsable del procedimiento.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Pfo	8	4	15	29	3
PF	7	3	14	25	3
Resultados	88%	75%	93%	86%	100%




Cedente: MAYNET RIZO DIAZ // Profesional Oficina de Proyectos


Aprobó: RUDY ALICIA FERNANDEZ // Directora Técnica


Votó: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Oficina Proyectos				
RESPONSABLE	Profesional de Apoyo Dirección Técnica				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	PROYECTOS VIABILIZADOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Identificar Cuantos de los Proyectos Presentados a la EAAAY Reciben Aprobación.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
$P.V. = (PA/PP) * 100$	%	PP	Proyectos presentados a la EAAAY por entes territoriales y/o particulares para obtener viabilidad técnica		O. de Proyectos/ Ventanilla Única
		PA	Proyectos revisados y aprobados por la Oficina de Proyectos de la EAAAY		Oficina de Proyectos
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PLAN DE ACCION 2021

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
VARIABLES / PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PA	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3.00
PP	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3.00
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

I SEMESTRE: EN LOS MESES DE JUNIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE SOLO SE REALIZÓ 1 PROYECTO A LA EAAAY, AL CUAL SE LE OTORGÓ VIABILIDAD TÉCNICA.
II SEMESTRE: EN LOS MESES DE OCTUBRE A DICIEMBRE SOLO SE REALIZÓ 2 PROYECTOS A LA EAAAY, A LOS CUALES SE LES OTORGÓ VIABILIDAD TÉCNICA.

PROPUESTA DE MEJORA

LA UNIDAD DE PROYECTOS ELABORÓ UN CHECK LIST DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS PARA VIABILIZACIÓN DE PROYECTOS. SE RECOMIENDA DAR A CONOCER A LAS ENTIDADES CON EL FIN DE ACCELERAR EL PROCESO DE REVISIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR


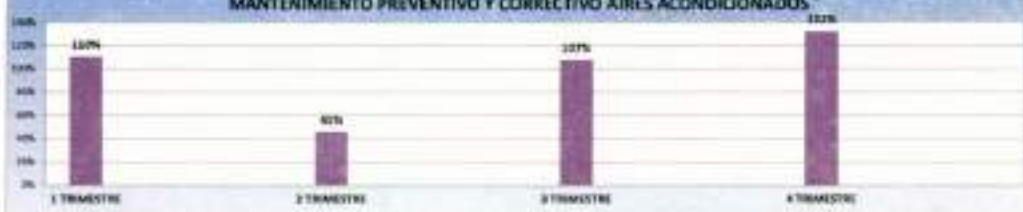
HISTORICO					
VARIABLES	2017	2018	2019	2020	2021
PA	6	5	5	7	3
PP	8	7	8	7	3
Resultados	75%	86%	63%	100%	100%



[Signature]
Elaboró: SUYNETH NORO DIAZ // Profesional Oficina de Proyectos

[Signature]
Aprobó: YUDY ACELA FERNANDEZ // Directora Técnica

[Signature]
Votó: ADRANA CRISTINA ECOS VALDEERRAMA // Profesional Oficina de Planeación

		FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR				Tipo de Documento						
						Formato	Código	51.02.04.01	Versión	2		
Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14										
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR												
PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO											
RESPONSABLE:	CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ											
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995							
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica		X					
NOMBRE DEL INDICADOR:	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AIRES ACONDICIONADOS											
OBJETIVO DEL INDICADOR:	TENER LOS EQUIPOS SIEMPRE LISTOS Y EN OPTIMAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO											
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE				FUENTE DE INFORMACION					
CANTIDAD	Nº	MANTENIMIENTO A.A	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS AIRES ACONDICIONADOS DE LA EAAAY				FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO					
INDIC:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD							
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL							
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			DATOS ESTADISTICOS DEL AREA						
II. INFORMACION DE LAS VARIABLES												
REGISTRO RESULTADOS												
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Monitoreos realizados	7	4	21	1	0	9	5	13	12	10	9	10
MANTENIMIENTO A.A	29			22			20			22		
Resultado	110%			45%			107%			132%		
MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AIRES ACONDICIONADOS												
												
INTERPRETACION DE RESULTADOS						PROPUESTA DE MEJORA						
<p>IER. TRIMESTRE: los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el primer trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo A de 29 AA:</p> <p>1. Se realizaron 29 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensantes, lavado de filtros):</p> <p>ENERO: 7 Mantenimientos. FEBRERO: 4 Mantenimientos. MARZO: 21 Mantenimientos.</p> <p>NOTA: Ver informe de mantenimiento de aires acondicionados.</p>						<p>I Trimestre: Gestionar un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.</p>						
<p>2DO TRIMESTRE: los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el segundo trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo B de 22 AA:</p> <p>1. Se realizaron 10 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensantes, lavado de filtros) mantenimientos que fueron desarrollados por la unidad electromecánica de la EAAAY:</p> <p>ABRIL: 1 Mantenimientos. MAYO: 0 Mantenimientos. JUNIO: 9 Mantenimientos.</p> <p>NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica</p>						<p>III Trimestre: Gestionar un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.</p>						
<p>3ER. TRIMESTRE: los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el tercer trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo C de 29 AA:</p>												



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha última de Modificación
2014-11-14

I. Se realizaron 30 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros) mantenimientos que fueron desarrollados por la unidad electromecánica de la EAAAY.

JULIO: 8 Mantenimientos,
AGOSTO: 13 Mantenimientos,
SEPTIEMBRE: 12 Mantenimientos.

NOTA: ver informe mensual de la unidad electromecánica

IV Trimestre: Gestionar un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.

III Trimestre: Los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el cuarto trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo A de 29 AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros) mantenimientos que fueron desarrollados por la unidad electromecánica de la EAAAY.

OCTUBRE: 10 Mantenimientos,
NOVIEMBRE: 9 Mantenimientos,
DICIEMBRE: 10 Mantenimientos.

NOTA: ver informe mensual de la unidad electromecánica

V Trimestre: Gestionar un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Mantenimientos realizados	91	67	90	101
Mantenimientos programados	102	101	101	101
Resultados	79%	66%	97%	100%



Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. YUDY AYLEA FERNANDEZ,
Directora Técnica EAAAY

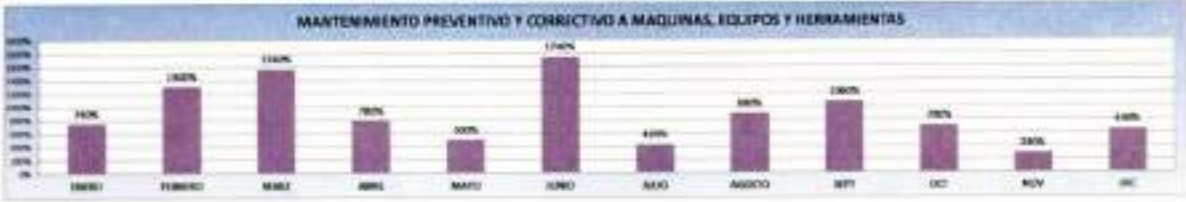
VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO: MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO	
RESPONSABLE: CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ	
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS PATRIZ CALDAS RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR: MANTENIMIENTO EQUIPOS Y MAQUINAS	
OBJETIVO DEL INDICADOR: TENER LOS EQUIPOS SIEMPRE LISTOS Y EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO	
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD: Nº
NOMBRE VARIABLE: MANTENIMIENTO EQUIPOS Y MAQUINAS	EXPLICACION DE LA VARIABLE: PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A MAQUINAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
TIPO DE INFORMACION: CANTIDAD	FUENTE DE INFORMACION: FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO
INDICADOR: EFICACIA	INDICADOR: EFICIENCIA
PERIODICIDAD: MENSUAL	PERIODICIDAD: SEMESTRAL
PERIODICIDAD: ANUAL	PERIODICIDAD: ANUAL
META DEL INDICADOR: 100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: DATOS ESTADÍSTICOS DEL AREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Mantitos realizados	37	65	78	39	23	87	21	44	53	35	14	22
Mantitos programados	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Resultado	740%	1300%	1560%	780%	500%	1740%	42%	880%	1060%	200%	280%	640%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

I TRIMESTRE: Durante los meses de enero, febrero y marzo los mantenimientos se realizó la unidad electro mecánica de la EAAY, debido a que no hay control de mantenimiento con un servicio para dicha actividad.

ENERO: 37 Mantenimientos
FEBRERO: 65 Mantenimientos
MARZO: 78 Mantenimientos

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electro mecánica.

II TRIMESTRE: Durante los meses de abril, mayo y junio los mantenimientos se realizó la unidad electro mecánica de la EAAY, debido a que no hay control de mantenimiento con un servicio para dicha actividad.

ABRIL: 39 Mantenimientos
MAYO: 23 Mantenimientos
JUNIO: 87 Mantenimientos

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electro mecánica.

III TRIMESTRE: Durante los meses de julio, agosto y septiembre los mantenimientos se realizó la unidad electro mecánica de la EAAY, debido a que no hay control de mantenimiento con un servicio para dicha actividad.

JULIO: 21 Mantenimientos
AGOSTO: 44 Mantenimientos
SEPTIEMBRE: 53 Mantenimientos

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electro mecánica.

IV TRIMESTRE: Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre los mantenimientos se realizó la unidad electro mecánica de la EAAY, debido a que no hay control de mantenimiento con un servicio para dicha actividad.

OCTUBRE: 35 Mantenimientos
NOVIEMBRE: 14 Mantenimientos
DICIEMBRE: 22 Mantenimientos

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electro mecánica.

PROPUESTA DE MEJORA

I Trimestre: Gestionar un nuevo control de mantenimiento preventivo y correctivo a maquinas, equipos y herramientas de la EAAY.

II Trimestre: Gestionar un nuevo control de mantenimiento preventivo y correctivo a maquinas, equipos y herramientas de la EAAY.

III Trimestre: Gestionar un nuevo control de mantenimiento preventivo y correctivo a maquinas, equipos y herramientas de la EAAY.

IV Trimestre: Gestionar un nuevo control de mantenimiento preventivo y correctivo a maquinas, equipos y herramientas de la EAAY.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

AÑO/ VARIABLE	HISTORICO				
	2017	2018	2019	2020	2021
Mantenimientos realizados	47	66	94	61	50
Mantenimientos programados	30	60	60	60	60
Resultado	78%	110%	157%	88%	83%



<p>Elaboró:  CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ Profesional Apoyo Electro mecánico</p>	<p>Aprobó:  RUDY ACOSTA FERNANDEZ Directora Técnica EAAY</p>	<p>Veró:  ADRIANA CRISTINA ROJAS V. Profesional Unidad Planeación</p>
--	---	--



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.07.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO				
RESPONSABLE:	CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	MONITOREOS DE MOTORES SUMERGIBLES DE POZOS PROFUNDOS, EBAR PTAR.				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS				
FÓRMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD:	NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE:		FUENTE DE INFORMACIÓN:
CANTIDAD	Nº	MONITOREO DE COMPORTAMIENTO DE MOTORES PROYECTADO	VERIFICACIÓN DE AISLAMIENTO BOBINADO DE MOTORES SUMERGIBLES POZOS PROFUNDOS, EBAR Y PTAR.		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	<input checked="" type="checkbox"/>	ANUAL
META DEL INDICADOR:	100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		DATOS ESTADÍSTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Monitores realizados	0	2	4	1	0	5	0	1	0	1	0	0
MONITORES DE COMPORTAMIENTO DE MOTORES PROYECTADO	11			11			12			12		
Resultado	50%			50%			8%			8%		



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

1ER. TRIMESTRE: se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital hysteresis) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables:

1. ENERO: 0 Pruebas de aislamiento.
2. FEBRERO: 2 Pruebas de aislamiento.
3. MARZO: 4 Pruebas de aislamiento.

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

I Trimestre: Continuar con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.

2DO TRIMESTRE: se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital hysteresis) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables:

1. ABRIL: 1 Pruebas de aislamiento.
2. MAYO: 0 Pruebas de aislamiento.
3. JUNIO: 5 Pruebas de aislamiento.

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

II Trimestre: Continuar con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.

3ER. TRIMESTRE: se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital hysteresis) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables:

1. JULIO: 0 Pruebas de aislamiento.
2. AGOSTO: 0 Pruebas de aislamiento.
3. SEPTIEMBRE: 0 Pruebas de aislamiento.

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

III Trimestre: Continuar con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.

4TO. TRIMESTRE: se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital hysteresis) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables:

1. OCTUBRE: 1 Pruebas de aislamiento.
2. NOVIEMBRE: 0 Pruebas de aislamiento.
3. DICIEMBRE: 0 Pruebas de aislamiento.

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

IV Trimestre: Continuar con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2016-11-19

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Año/ Variable	2018	2019	2020	2021
Medidas realizadas	30	39	31	14
Medidas programadas	40	48	43	60
Resultados	75%	81%	72%	23%



Elaboró: CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ
Profesional Apoyó Electrónico

Aprobó: YUDY ALICIA FERNANDEZ
Directora Técnica EAAAF

VUBó: ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2018-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

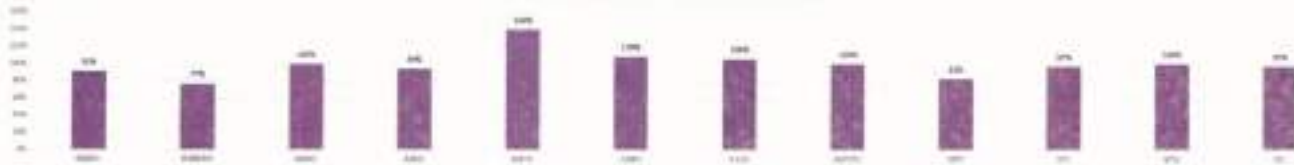
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMEQUÍNICO				
RESPONSABLE:	CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ				
INDICADOR REFERENCIAL (N°):	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	e.
NOMBRE DEL INDICADOR:	MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
CANTIDAD	Nº	MONITOREO DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA Hz, CARGA TÉRMICA T° A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE POZOS PROFUNDOS		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
HEBE		EFICACIA		EFICIENCIA	X
PERIODICIDAD:		SEMANAL	X	SENESTRAL	
				ANUAL	
META DEL INDICADOR:	100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		DATOS ESTADÍSTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Monitores realizados	32	27	35	33	49	38	37	35	29	34	35	34
Monitores programados	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Resultado	91%	77%	100%	94%	140%	109%	106%	100%	83%	97%	100%	97%

MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

1ER TRIMESTRE: La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, esta actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánica de la EAAAT, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que controla la operación del equipo sumergido; adicional se confirma por el personal calificado de la unidad electromecánica; verificando los datos registrados en las pantallas de voltaje (V), corriente (I) frecuencia (Hz), realiza la medición de carga térmica (T°) con parámetro digital inferencia a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de variadores de frecuencia, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores.
Para el periodo de febrero que disminuye significativamente el causal de la fuente principal de la tablero que alimenta a planta eléctrica y controlada, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Fuente Urbana 2, Hanga De Cobo, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulo Campesino, Maternio Infante, Zanado, Raulal - Amélica) y C.A.C Estadio Las Amayas los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2021, al igual que las actividades del convenio 2003 de 2020, entre la Alcaldía De Yopal Y la EAAAT.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje V, corriente I, frecuencia Hz, carga térmica T° a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

- 1. ENERO: 32
- 2. FEBRERO: 27
- 3. MARZO: 35

NOTA: Como se evidencia, se superó los monitores programados esto se debió al convenio interadministrativo 2003 de 2020, entre la Alcaldía De Yopal Y la EAAAT, para los ITAP y EBAS de los siguientes municipios y veredas: (Ipáo Sabor, Bellavista Cherta, Guayaquil, Inmarch, Río Centro, Río Norte punto nuevo, La Vega y Araguaimy).

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitores.

2DO TRIMESTRE: La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, esta actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánica de la EAAAT, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que controla la operación del equipo sumergido; adicional se confirma por el personal calificado de la unidad electromecánica; verificando los datos registrados en las pantallas de voltaje (V), corriente (I) frecuencia (Hz), realiza la medición de carga térmica (T°) con parámetro digital inferencia a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de variadores de frecuencia, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores.
Para el periodo de febrero que aumento significativamente el causal de la fuente principal de la tablero que alimenta a planta eléctrica y controlada, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Fuente Urbana 2, Hanga De Cobo, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulo Campesino, Maternio Infante, Zanado, Raulal - Amélica) y C.A.C Estadio Las Amayas los cuales han estado trabajando durante el segundo trimestre del 2021 al igual que las actividades del convenio 2003 de 2020, entre la Alcaldía De Yopal Y la EAAAT.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje V, corriente I, frecuencia Hz, carga térmica T° a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

- 1. ABRIL: 33
- 2. MAYO: 49
- 3. JUNIO: 38

NOTA: Como se evidencia, se superó los monitores programados esto se debió al convenio interadministrativo 2003 de 2020, entre la Alcaldía De Yopal Y la EAAAT, para los ITAP y EBAS de los siguientes municipios y veredas: (Ipáo Sabor, Bellavista Cherta, Guayaquil, Inmarch, Río Centro, Río Norte punto nuevo, La Vega y Araguaimy).

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitores.

3 Trimestre: Continuar con los monitores de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afectan la prestación del servicio; se continuará implementando mejoras que garanticen la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

4 Trimestre: Continuar con los monitores de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afectan la prestación del servicio; se continuará implementando mejoras que garanticen la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

5 Trimestre: Continuar con los monitores de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afectan la prestación del servicio; se continuará implementando mejoras que garanticen la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

6 Trimestre: Continuar con los monitores de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afectan la prestación del servicio; se continuará implementando mejoras que garanticen la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

7 Trimestre: Continuar con los monitores de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afectan la prestación del servicio; se continuará implementando mejoras que garanticen la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

8 Trimestre: Continuar con los monitores de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afectan la prestación del servicio; se continuará implementando mejoras que garanticen la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. TRIMESTRE: La unidad electrónica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, esta actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánica de la EAAAY, registrando los valores que muestra el panel de control de frecuencia que controla la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por el personal calificado de la unidad electromecánica; verificando los datos registrados en las planillas de voltaje (V), corriente (I) frecuencia (Hz), realiza la medición de carga térmica (°C) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de variadores de frecuencia, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores.

Para el periodo de invierno que aumentó significativamente el caudal de la fuente principal de la tubería que alimenta a planta urbana y controlada, fue necesario entrar en operación con los pozos 201 - 2 pozos de gran producción (Central De Abastecimiento Urbano 2, Manga De Cano, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Brindis Campesino, Masivo Infantil, Zanahita, Raulita - Américas) y C.A.C Espado Los Alamos los cuales han estado trabajando durante el segundo trimestre del 2021 al igual que las actividades del convenio 2003 de 2020; entre la Alcaldía De Bogotá y la EAAAY.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje V, corriente I, frecuencia Hz, carga térmica (°C) a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

1. JULIO: 27
2. AGOSTO: 25
3. SEPTIEMBRE: 29

NOTA: Como se evidencia, se superó los monitoreos programados esto se debió al convenio interadministrativo 2001 de 2020, entre la Alcaldía de Bogotá y la EAAAY para las PISAP y PBAW de los siguientes corregimientos y veredas: (Cabo Eggo, Bellavista Charta, Guayacanes, Morichal, Río Corral, Río Norte punto nuevo, La Vega y Araguany).

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

III Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la producción del servicio; se continuará implementando mejoras que garanticen la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

Nota: Se realizó modificación al plan de acción 2021 debido a que en el tercer trimestre se cumplieron los meses programados al cumplimiento se dio por el ingreso de monitoreo de los pozos de la bondad y el pozo y PBAW de Villa María.

IV. TRIMESTRE: La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, esta actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánica de la EAAAY, registrando los valores que muestra el panel de control de frecuencia que controla la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por el personal calificado de la unidad electromecánica; verificando los datos registrados en las planillas de voltaje (V), corriente (I) frecuencia (Hz), realiza la medición de carga térmica (°C) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de variadores de frecuencia, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores.

Para el periodo de invierno que aumentó significativamente el caudal de la fuente principal de la tubería que alimenta a planta urbana y controlada, fue necesario entrar en operación con los pozos 201 - 2 pozos de gran producción (Central De Abastecimiento Urbano 2, Manga De Cano, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Brindis Campesino, Masivo Infantil, Zanahita, Raulita - Américas) y C.A.C Espado Los Alamos los cuales han estado trabajando durante el segundo trimestre del 2021 al igual que las actividades del convenio 2003 de 2020; entre la Alcaldía De Bogotá y la EAAAY.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje V, corriente I, frecuencia Hz, carga térmica (°C) a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

1. OCTUBRE: 34
2. NOVIEMBRE: 30
3. DICIEMBRE: 34

NOTA: Como se evidencia, se superó los monitoreos programados esto se debió al convenio interadministrativo 2001 de 2020, entre la Alcaldía de Bogotá y la EAAAY para las PISAP y PBAW de los siguientes corregimientos y veredas: (Cabo Eggo, Bellavista Charta, Guayacanes, Morichal, Río Corral, Río Norte punto nuevo, La Vega y Araguany).

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

IV Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la producción del servicio; se continuará implementando mejoras que garanticen la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Año/ Variable	2018	2019	2020	2021
Monitoreos realizados	181	198	216	418
Monitoreos programados	240	420	410	820
Resultado	75%	49%	66%	100%



Elaboró: CARLOS ALBERTO CASTRO S.
 Profesional Apoyo Electromecánica

Aprobó: YUDY ARZELA FERNANDEZ.
 Directora Técnica EAAAY

Visto: ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

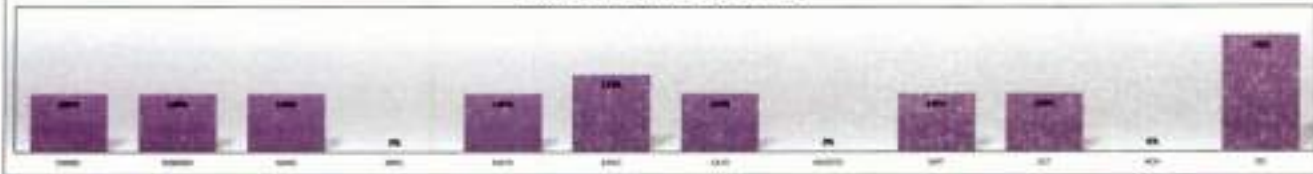
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO				
RESPONSABLE:	CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CIRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	Nº	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL SISTEMA DE ASO	REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS AVARIADAS POR COMPACTADORES		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACION
MEDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>
PERIODICIDAD:		SEMESTRAL	<input checked="" type="checkbox"/>	ANUAL	
META DEL INDICADOR		100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		DATOS ESTADISTICOS DEL AREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Monitoreos realizados	2	2	1	0	1	4	1	0	3	1	0	2
Monitoreos programados	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1
Resultado	100%	100%	100%	0%	100%	133%	100%	0%	100%	100%	0%	200%

REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

<p>1ER. TRIMESTRE: los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales.</p> <p>Se realizaron reparaciones de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera:</p> <p>1. ENERO: 2 2. FEBRERO: 2 3. MARZO: 1</p> <p>NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.</p>	<p>I Trimestre: Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no suente en reparaciones de acometidas eléctricas.</p>
<p>2DO TRIMESTRE: los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales pero aumentaron los cortes en el sistema sanitario debido para el mes de junio.</p> <p>Se realizaron reparaciones de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera:</p> <p>1. ABRIL: 0 2. MAYO: 2 3. JUNIO: 4</p> <p>NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.</p>	<p>II Trimestre: Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no suente en reparaciones de acometidas eléctricas.</p> <p>Nota: Se realizó modificación al plan de acción 2011 debido a que en el tercer trimestre se cumplieron los metas programadas el cumplimiento se dio por el ingreso de monitores de los pozos de la Sanación y el pozo y 2008 de Uta David.</p>
<p>3ER. TRIMESTRE: los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales pero aumentaron los cortes en el sistema sanitario debido para el mes de junio.</p> <p>Se realizaron reparaciones de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera:</p> <p>1. JULIO: 1 2. AGOSTO: 2 3. SEPTIEMBRE: 1</p> <p>NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.</p>	<p>III Trimestre: Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no suente en reparaciones de acometidas eléctricas.</p>
<p>4TO. TRIMESTRE: los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales pero aumentaron los cortes en el sistema sanitario debido para el mes de junio.</p> <p>Se realizaron reparaciones de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera:</p> <p>1. OCTUBRE: 1 2. NOVIEMBRE: 0 3. DICIEMBRE: 2</p> <p>NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.</p>	<p>IV Trimestre: Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no suente en reparaciones de acometidas eléctricas.</p>



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-19

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Año/Variable	2014	2013	2012	2011
Plantones recibidos	0	0	6	17
Plantones programados	0	0	18	22
Resultados	0%	0%	33%	77%

HISTÓRICO



Elaboró: CARLOS ROBERTO CASTRO S.
Profesional Apoyo Electro-mecánico

Aprobó: YUDYAXELA FERNÁNDEZ
Directora Técnica - ENAY

Vizó: ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO				
RESPONSABLE:	CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	c. Gestión Operativa y Técnica <input checked="" type="checkbox"/>
NOMBRE DEL INDICADOR:	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO Y LAMPARAS FLUORESCENTES				
FORMULA DEL INDICADOR:	LINEDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	Nº	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO, LAMPARAS FLUORESCENTES EN OFICINAS Y ÁREAS COMUNES.		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACION
HEDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/> EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		DATOS ESTADÍSTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Monitores realizados	7	44	12	8	0	23	4	5	6	5	2	4
Monitores programados	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0
Resultado	70%	440%	120%	80%	0%	230%	40%	50%	60%	50%	20%	40%

REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO



INTERPRETACION DE RESULTADOS

1ER. TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera:

1. ENERO: 7
2. FEBRERO: 44
3. MARZO: 12

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

2DO TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera:

1. ABRIL: 8
2. MAYO: 0
3. JUNIO: 23

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

3ER. TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera:

1. JULIO: 4
2. AGOSTO: 5
3. SEPTIEMBRE: 6

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

4TO. TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera:

1. JULIO: 4
2. AGOSTO: 5
3. SEPTIEMBRE: 6

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

PROPUESTA DE MEJORA

I Trimestre: Esta novedad se presentó, debido a verificaciones en las oficinas de la CAAN7, se remplazaron lámparas de tipo fluorescentes por led, así como el remplazo y mejoramiento del alumbrado perimetral de (MH) a led de los pozos de baja y gran producción, planta alterna y conciliada, buscamos la tablero las estaciones de bombeo de agua residual (EBAR), la variación de estos indicadores es ocasional y se continuará con lo programado en el plan de acción.

II Trimestre: Esta novedad se presentó, debido a verificaciones en las oficinas de la CAAN7, se remplazaron lámparas de tipo fluorescentes por led, así como el remplazo y mejoramiento del alumbrado perimetral de (MH) a led de los pozos de baja y gran producción, planta alterna y conciliada, buscamos la tablero las estaciones de bombeo de agua residual (EBAR), la variación de estos indicadores es ocasional y se continuará con lo programado en el plan de acción.

III Trimestre: Indicadores dentro del lo programado en el plan de acción 2021.

Nota: Se realizó modificación al plan de acción 2021 debido a que en el tercer trimestre se cumplieron las metas programadas el cumplimiento se dio por el ingreso de monitores de los pozos de la bodega y el pozo y EBAR de villa David.

IV Trimestre: Indicaciones dentro del lo programado en el plan de acción 2021.



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código
SI.02.04.01

Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Medidores realizados	0	0	33	120
Medidores programados	0	0	120	120
Resultados	0%	0%	28%	100%

HISTÓRICO



Elaboró: CARLOS ALBEIRO CASTRO S.
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó: YLCY AICELA FERNÁNDEZ,
Directora Técnica EAAAY

VoBo: ADRIJANA CRISTJINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formulario
Código
S1.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-19

Fecha Última de Modificación
2016-11-14

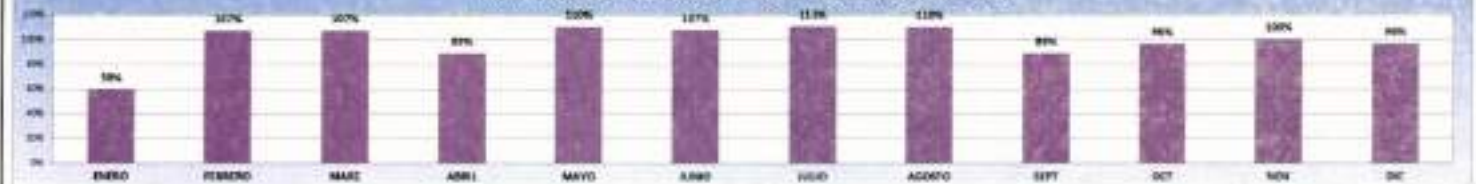
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO				
RESPONSABLE:	CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE PTAR Y ESTACIONES DE BOMBEO AGUAS RESIDUALES				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO EN PTAR Y ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA RESIDUAL				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD:	NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACION DE LA VARIABLE:		FUENTE DE INFORMACION:
CANTIDAD	Nº	MONITOREO DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA HZ, CARGA TÉRMICA Tº A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE PTAR Y EBAR.		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
MEDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/> EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		DATOS ESTADÍSTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Monitoreos realizados	16	31	30	24	32	29	31	33	24	26	27	26
Monitoreos programados	27	29	28	27	29	27	28	30	27	27	27	27
Resultado	59%	107%	107%	89%	110%	107%	111%	110%	89%	96%	100%	96%

MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS FILTROS PERCOLADORES PTAR



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1ER. TRIMESTRE: Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de bombas en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son realizados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. Cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como parásitos, vibraciones, sobrecalentamiento y saturación de cables, por otra parte se realiza la medición de carga térmica (Tº) con pinómetro digital adherido a los componentes de los generadores y sistemas eléctricos que forman parte de armarios suaves, armarios directos, por conductores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando manejo de cambio de conductores y juntas, terminales de conexión en bornes de fuerza para eliminación de puntos calientes, con lo cual se presta el servicio de la subestación eléctrica de 750v se ha mejorado la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica permitiendo operar ciclos de 24 horas durante todo el día.

Se actividades se desarrollan de acuerdo al número de equipos (electrobombas sumergibles) que se tienen en operación en el área de filtros percoladores, para los meses de enero, febrero y marzo se tienen en operación 5, de los 6 a una está para mantenimiento correctivo.

Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para los reglas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la tacaña transportadora y placas transportadoras, los motores eléctricos de las reglas, tornillo sin fin y cables de control que comprenden los monitoreos de acuerdo a los datos de los equipos de operación de 24 horas durante todo el día.

Se realizaron monitoreos de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica Tº a los equipos de bombas de PTAR y EBAR de la siguiente manera:

1. ENERO: 16
2. FEBRERO: 31
3. MARZO: 30

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

PROPUESTA DE MEJORA

I Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y los EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuará implementando mejoras que garanticen la operación de los EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.

2DO TRIMESTRE: Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de bombas en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son realizados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. Cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como parásitos, vibraciones, sobrecalentamiento y saturación de cables, por otra parte se realiza la medición de carga térmica (Tº) con pinómetro digital adherido a los componentes de los generadores y sistemas eléctricos que forman parte de armarios suaves, armarios directos por conductores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando manejo de cambio de conductores y juntas, terminales de conexión en bornes de fuerza para eliminación de puntos calientes, con lo cual se presta el servicio de la subestación eléctrica de 750v se ha mejorado la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica permitiendo operar ciclos de 24 horas durante todo el día.

Se actividades se desarrollan de acuerdo al número de equipos (electrobombas sumergibles) que se tienen en operación en el área de filtros percoladores, para los meses de abril, mayo y junio se tienen en operación 5, de los 6 a una está para mantenimiento correctivo.

Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para los reglas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la tacaña transportadora y placas transportadoras, los motores eléctricos de las reglas, tornillo sin fin y cables de control que comprenden los monitoreos de acuerdo a los datos de los equipos de operación de 24 horas durante todo el día.

Se realizaron monitoreos de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica Tº a los equipos de bombas de PTAR y EBAR de la siguiente manera:

1. ABRIL: 24
2. MAYO: 31
3. JUNIO: 30

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

II Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y los EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuará implementando mejoras que garanticen la operación de los EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

II. TRIMESTRE: Los monitores de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombas en plan y agua, son programados por el profesional electromecánico a ser tomado en carga por el técnico en mantenimiento eléctrico. Cada rutina de inspección se verifica los datos que registran los equipos como púls, voltaje, corriente, voltímetro y analizador de redes, por otra parte se realiza la medición de carga térmica (%) con primario digital integrado a los computadores de los gabinetes y cables eléctricos que forman parte de transformadores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando también de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en bancos de fuerza para eliminación de puntos calientes, con la puesta en servicio de la subestación eléctrica de 750kV se ha mejorado la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica permitiendo operar entre 24 horas durante todo el mes.

Las actividades se describen de acuerdo a número de equipos (electrobombas sumergibles) que se tienen en operación en el área de fibra pericardial, para los meses de julio, agosto y septiembre se tienen en operación 5, de las 6 a julio está para mantenimiento correctivo.

Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las reglas mecánicas del área de desarenador principal se describen para el sistema mecánico que comprende la cadena transportadora y placas barandales, los cables eléctricos de las reglas, siendo entre a número de control son mantenidos de acuerdo a su ciclo de operación, se realizan mediciones de parámetros como voltaje, corriente, frecuencia Hz, carga térmica (%) a los equipos de bombas de PTAR y EBAP de la siguiente manera:

1. JULIO: 31
2. AGOSTO: 23
3. SEPTIEMBRE: 24

NOTA: ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitores.

III Trimestre: Continuar con los monitores de equipos eléctricos de la PTAR y los EBAP, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio, se continuará implementado mejoras que garanticen la operación de los EBAP's y la PTAR 24/7 días de la semana.

Nota: Se realiza modificación al plan de acción 2011 debido a que en el tercer trimestre se cumplieron los metas programadas al cumplimiento se dio por el ingreso de mantenimiento de los pozos de la bondiclin y el pozo y EBAP de Villa David.

IV. TRIMESTRE: Los monitores de los sistemas eléctricos de control de bombas en plan y agua, son programados por el profesional electromecánico a ser tomado en carga por el técnico en mantenimiento eléctrico. Cada rutina de inspección se verifica los datos que registran los equipos como púls, voltaje, corriente, voltímetro y analizador de redes, por otra parte se realiza la medición de carga térmica (%) con primario digital integrado a los computadores de los gabinetes y cables eléctricos que forman parte de transformadores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando también de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en bancos de fuerza para eliminación de puntos calientes, con la puesta en servicio de la subestación eléctrica de 750kV se ha mejorado la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica permitiendo operar entre 24 horas durante todo el mes.

Las actividades se describen de acuerdo a número de equipos (electrobombas sumergibles) que se tienen en operación en el área de fibra pericardial, para los meses de julio, agosto y septiembre se tienen en operación 5, de las 6 a una está para mantenimiento correctivo.

Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las reglas mecánicas del área de desarenador principal se describen para el sistema mecánico que comprende la cadena transportadora y placas barandales, los cables eléctricos de las reglas, siendo entre a número de control son mantenidos de acuerdo a su ciclo de operación, se realizan mediciones de parámetros como voltaje, corriente, frecuencia Hz, carga térmica (%) a los equipos de bombas de PTAR y EBAP de la siguiente manera:

1. OCTUBRE: 26
2. NOVIEMBRE: 27
3. DICIEMBRE: 28

IV Trimestre: Continuar con los monitores de equipos eléctricos de la PTAR y los EBAP, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio, se continuará implementado mejoras que garanticen la operación de los EBAP's y la PTAR 24/7 días de la semana.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Año/ Variable	2018	2019	2020	2021
Monitores realizados	211	215	226	239
Monitores programados	240	251	253	255
Resultados	88%	85%	89%	94%




 Elaboró: CARLOS ALFREDO CASTRO S.
 Profesional Apoyo Electromecánico


 Aprobó: YUDY AZCELA FERNÁNDEZ.
 Directora Técnica EAAAY


 VoBo: ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
RESPONSABLE:	CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$\frac{\text{Nº de accidentes} * 200}{\text{DSD/TH-H}}$	%	ACCIDENTALIDAD	<p>El índice de frecuencia es un indicador acerca del número de siniestros ocurridos en un periodo de tiempo, en el cual los trabajadores se encontraron expuestos al riesgo de sufrir un accidente de trabajo. El índice de frecuencia corresponde al número total de accidentes con lesiones por cada cien mil de horas-hombre de exposición al riesgo.</p> <p>Por lo tanto, se llamará Índice de Severidad a la relación existente entre el total de días perdidos debidos a los accidentes y el total de horas-hombre de exposición al riesgo. Se multiplica por K, esta constante es igual a 200,000 y resulta de multiplicar 100 trabajadores que laboran 40 horas semanales por 50 semanas que tiene el año.</p>	Formato de reportes de accidente N° SI.27.01.02

UNIDAD:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR:	INDICE DE FRECUENCIA < 100	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	AUSENCIA LABORAL
----------------------------	--------------------------------------	--	------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
NÚMERO DE ACCIDENTES	4	5	6	6	5	4	5	5	3	7	4	4
TH-H	58,349	60,527	73,048	64,812	64,308	67,150	66,253	70,876	73,293	63,705	64,462	67,505
INDICE DE FRECUENCIA	11.71	14.52	16.61	18.52	15.86	12.86	15.08	14.31	8.28	21.81	12.81	11.86

INDICE DE FRECUENCIA



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El índice de frecuencia de accidentes ha aumentado con respecto a la vigencia anterior sin embargo nos encontramos dentro de los rangos de la meta.
La frecuencia de accidentes para el segundo trimestre va disminuyendo gradualmente.
Para el tercer trimestre el reporte de accidentes no logra bajarse, el proceso de recolección en la prestación del servicio de Aseo, es el que registra el mayor número de registros.
Para el cuarto trimestre, el índice de frecuencia se mantiene alto, y el mes de octubre fue el que más registros presentó en la vigencia, y estos están ubicados en el servicio de Aseo, área de Recolección.

PROPUESTA DE MEJORA

Reforzar la capacitación especialmente en el personal operativo de la Dirección de Aseo en el proceso de Recolección, para bajar la frecuencia de la accidentalidad.

Se requiere realizar intervención a las causas que generan la accidentalidad en especial en el proceso de Recolección del Servicio de Aseo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
NÚMERO DE ACCIDENTES	57	33	46	43	34
TH-H	891,432	934,556	729,100	657,855	791,180
Resultado	12.79	11.35	12.62	12.47	13.65



Carmen Cecilia Macías Sarmiento
Ejerció: CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial

Tudy Atcela Fernández
Aprueba: TUDY ATCELA FERNÁNDEZ Directora Técnica

Adriana Cristina Rosas V.
Vc. Sr. ADRIANA CRISTINA ROSAS V. Profesional Unidad Maneación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
RESPONSABLE:	CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO				
INDICADOR REPRÉSENTO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE SEVERIDAD				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
$\frac{\text{No. Días perdidos y cargados por AT en el periodo} \times K}{\text{No. HHT año}}$	%	INDICE DE SEVERIDAD	<p>Números de días perdidos y cargados por causa de accidentes de trabajo durante el último año por cada 100 trabajadores de tiempo completo.</p> <p>Por lo tanto, se tomará Índice de Severidad a la relación existente entre el total de días perdidos debidos a los accidentes y el total de horas-hombre de exposición al riesgo. Se multiplica por K, esta constante es igual a 200,000 y resulta de multiplicar 100 trabajadores que laboran 40 horas semanales por 50 semanas que tiene el año.</p>		formato de reportes de accidente N° SI.27.01.02
RIDE:		EFICACIA	a	EFICIENCIA	
PERIODICIDAD:		SEMESTRAL	a	SEMESTRAL	
META DEL INDICADOR:	INDICE DE SEVERIDAD <20 %		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		DÍAS PERDIDOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
VARIABLES / PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE DÍAS PERDIDOS POR AT	22	11	29	8	17	14	7	9	30	90	77	123
THTT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	58,340	60,527	73,048	64,812	64,108	62,190	66,293	78,876	73,243	65,385	64,482	67,585
INDICE DE SEVERIDAD	71.88	34.35	12.00	14.89	33.04	45.02	21.22	25.40	61.98	101.39	238.80	364.82

ÍNDICE DE SEVERIDAD



INTERPRETACION DE RESULTADOS

De acuerdo a los datos registrados el índice de severidad de los accidentes más graves de los riesgos establecidos en la meta, en embargo debe interpretarse la construcción de la información ya que hay un subregistro que podría afectar la realidad, aunque no de manera considerable.

Para el segundo trimestre el índice de severidad cuenta con un marcado subregistro, ya que a pesar de gestionar la información con la Oficina de Recursos Humanos, aun no se logra obtener la información real, en embargo aquí se evidencia que se disminuyen los días por lo que no se generaron incidentes ni días perdidos y por lo tanto que se están subregistrando como graves.

Para el tercer trimestre y en el mes de septiembre, se estableció una meta de trabajo con el fin de conciliar a información con la Oficina de Recursos Humanos, con el propósito de mejorar el reporte de la información. En el mes de Agosto un Accidente de Trabajo generó fractura de cadera, que aunque no está catalogado como accidente grave aumentó la severidad en el indicador.

Para el cuarto trimestre, el índice de severidad aumentó considerablemente por dos accidentes que, aunque no fueron clasificados como graves por su naturaleza, si generaron un número considerable de días perdidos, en esta fecha se realizó la verificación de estos accidentes, cambiando los días de reportes anteriores, luego el subregistro en la Oficina de Recursos Humanos.

En la categoría general no se cumple con la meta de reducción, porque este año aumentó en un 48% con respecto a año inmediatamente anterior.

PROPUESTA DE MEJORA

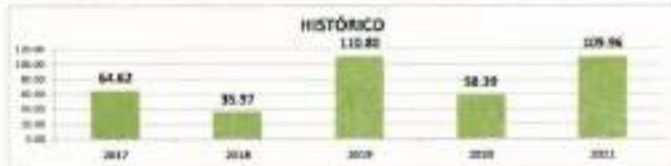
Mejorar la frecuencia y calidad de información reportada por la Oficina de Recursos Humanos.

Mejorar la CALIDAD de la Información

Para la vigencia 2022, se cuenta con un equipo médico legal, que permitirá gestionar los Accidentes de trabajo de manera más efectiva para el cumplimiento de las metas

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
VARIABLES	2017	2018	2019	2020	2021
NÚMERO DE DÍAS PERDIDOS POR AT	24	14	34	16	36
THTT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	74,280	77,846	61,374	54,805	65,932
Resultado	64.62	35.97	110.80	58.20	100.94



Carmen Cecilia Macías Sarmiento


Elaboró: CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO
Profesional de Seguridad Industrial

Yudy Alicia Fernández

Aprobó: YUDY ALICIA FERNÁNDEZ
Directora Técnica

Adriana Cristina Rosas V.

Visto: ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento	
			Formato	
Fecha de Elaboración		Fecha Última de Modificación		Código
2010-11-10		2014-11-14		51.02.04.01
				Versión
				2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
RESPONSABLE:	CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION
$(\text{Índice de Frecuencia de accidente de trabajo}) \times 15 (\text{Índice de severidad de accidente de trabajo}) / 1000$	%	ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE	Se utiliza para analizar los resultados de un programa de seguridad puesto que incorpora tanto el concepto de frecuencia como el de gravedad de los accidentes de trabajo. Describe como la relación entre el índice de severidad y el índice de frecuencia			ÍNDICE DE SEVERIDAD E ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES

MODELO:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR:	ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE <10	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	LESIÓN INCAPACITANTE
---------------------	------------------------------------	-----------------------------------	----------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	13.71	15.52	16.41	18.52	23.87	12.86	13.08	24.21	8.13	23.32	12.41	14.89
ÍNDICE DE SEVERIDAD	71.88	36.14	12.02	24.39	53.04	45.03	21.12	25.87	81.86	101.21	238.83	364.42
ILI	0.95	0.43	0.49	0.46	0.83	0.38	0.32	0.36	0.67	6.02	2.96	4.32




INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>La relación entre la frecuencia de los accidentes y la gravedad de los mismos, presenta una constante desde la vigencia anterior.</p> <p>La lesión incapacitante llegó a cero en el mes de junio, a pesar de reportar 4 accidentes, estos no generaron incapacidades.</p> <p>Con el desarrollo de las mesas de Trabajo con la Oficina de Recursos Humanos, se mejora la calidad de la información. Sin embargo la consecuencia de uno de los accidentes con fractura de hueso indica que la lesión por accidentes de trabajo es alta.</p> <p>Para el cuarto trimestre el índice de lesión incapacitante registra el mayor número de días perdidos por cada accidente de trabajo donde se contó con 3 accidentes con un número de días importante 2 en el área de Aseo y uno en el área Técnica.</p>	<p>Se tiene establecido un programa para el manejo de DME, con el propósito de bajar el indicador, que se encuentra en los rangos de la meta, pero requiere su gestión</p> <p>Se requiere hacer revisión de los procedimientos de trabajo y reforzar el programa de inspecciones, para gestionar y minimizar los Accidentes de Trabajo y sus efectos en las condiciones de salud de los trabajadores.</p>

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	12.70	11.35	12.82	12.47	12.65
ÍNDICE DE SEVERIDAD	64.62	35.97	100.80	58.39	109.96
Resultado	0.8	0.4	1.4	0.7	1.5



 Elaboró: CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial	 Aprobó: YUDY KICELA FERNÁNDEZ Directora Técnica	 Való: ABRIANA CRISTINA ROSAS V. Profesional Unidad Planeación
--	--	---

	FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento
			Formato
Fecha de Elaboración		Fecha Última de Modificación	Código
2010-11-10		2014-11-14	SI.02.04.01
			Versión
			2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
RESPONSABLE:	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	AUSENTISMO LABORAL				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

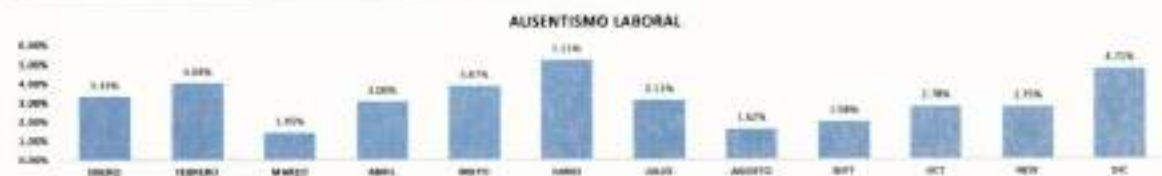
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº de ausencias por toda causa / Total días laborables	%	AUSENTISMO LABORAL	El ausentismo da lugar a ciertas condiciones que entorpecen el funcionamiento adecuado de las empresas, obligándolas, por ejemplo, a contratar más personal del estrictamente necesario, impidiendo una utilización racional de los equipos, desorganizándose el programa de producción, todo lo cual incide en la productividad, la competitividad y el nivel de empleo. También decae la moral de la fuerza laboral, aumenta el desperdicio, rebaja la calidad de los productos y obra el efecto de distribuir inequitativamente períodos de descanso entre los trabajadores, lo cual reduce aún más en la productividad y disminuye los beneficios. Describe el comportamiento de la población laboral en relación con la no asistencia al trabajo dentro de la jornada anual legalmente establecida, sin tener en cuenta vacaciones, compensatorios capacitación, antigüedad.	Procedimiento Nº SI.27.03

MODE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	AUSENTISMO LABORAL <20 %	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	AUSENCIA LABORAL
--------------------	--------------------------	-----------------------------------	------------------

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
NÚMERO DE AUSENCIAS	272	342	139	270	348	455	283	153	199	261	244	433
NÚMERO DE TRABAJADORES	340	353	369	368	375	364	364	394	386	370	370	368
TOTAL DÍAS LABORABLES	28	28	28	28	28	28	25	24	26	25	24	25
AUSENTISMO LABORAL	0.97%	1.05%	0.38%	0.73%	0.93%	1.25%	0.78%	0.39%	0.52%	0.71%	0.66%	1.17%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La información reportada presenta subregistro por lo que las cifras presentadas no están dentro de los rangos de las metas. No se ha reportado el número total de ausencias, por lo que el indicador de ausentismo no es el real.	Seguir mejorando el reporte de la información requerida y el control de tiempos laborales, si no está presentado en el ejercicio laboral. Conocer el número total de ausencias y reportarlas, así como realizar un control de los requerimientos legales de tiempo para controlar el indicador de forma real.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variable	2017	2018	2019	2020	2021
DÍAS DE AUSENCIAS	200	141	341	337	283
TOTAL DÍAS LABORABLES	240	240	240	240	295
NÚMERO DE TRABAJADORES	303	328	270	328	369
Resultados	0.27%	0.58%	0.58%	0.49%	0.38%



Elaboró:  Profesional de Seguridad Industrial

Aprobó:  Directora Técnica

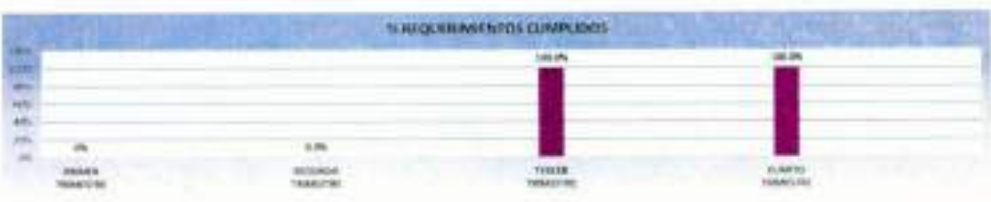
Visto:  Profesional Unidad Planeación

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	AMBIENTAL					
RESPONSABLE:	NIDIA ESPERANZA RIVERA MARTÍNEZ					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN: CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X	
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS, PGRS					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Realizar seguimiento a los proyectos ejecutados por la ZAAAT EICE ESP y contemplados en el PGRS 2019					
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACIÓN	
Proyectos ejecutados Proyectos formulados	%	PROYECTOS EJECUTADOS	SEGUIMIENTO A PROYECTOS EJECUTADOS Y CONTEMPLADOS EN EL PGRS			Informes de Interventora de proyectos
		PROYECTOS FORMULADOS				Se adopta el PGRS- 2019, el cual no define responsables en programas y proyectos; por lo tanto la empresa teniente en cuenta su alcance tomó los cinco proyectos responsabilidad de la empresa, a los cuales se les ajustó las metas proyectadas.
INDIC:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	ANUAL		SEMANAL	X	ANUAL	
META DEL INDICADOR:	≤ 100% DE ACUERDO AL MEDIANO PLAZO DE EJECUCIÓN		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		INFORMES DE INTERVENTORA DE PROYECTOS	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS				
VARIABLES / PERIODO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PROYECTOS EJECUTADOS	0.00	0.00	2.00	1.00
PROYECTOS FORMULADOS	1	3	3	1
Resultado %	0%	0.0%	100.0%	100.0%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>INDICADOR 1: Se refiere al nivel mínimo de la calidad del servicio en el cumplimiento de ejecución de un artículo contractual que define los niveles de servicio a ser prestados por la ZAAAT EICE ESP.</p> <p>INDICADOR 2: Se refiere al nivel mínimo de la calidad del servicio en el cumplimiento de ejecución de un artículo contractual que define los niveles de servicio a ser prestados por la ZAAAT EICE ESP.</p> <p>INDICADOR 3: Se refiere al nivel mínimo de la calidad del servicio en el cumplimiento de ejecución de un artículo contractual que define los niveles de servicio a ser prestados por la ZAAAT EICE ESP.</p> <p>INDICADOR 4: Se refiere al nivel mínimo de la calidad del servicio en el cumplimiento de ejecución de un artículo contractual que define los niveles de servicio a ser prestados por la ZAAAT EICE ESP.</p> <p>INDICADOR 5: Se refiere al nivel mínimo de la calidad del servicio en el cumplimiento de ejecución de un artículo contractual que define los niveles de servicio a ser prestados por la ZAAAT EICE ESP.</p> <p>INDICADOR 6: Se refiere al nivel mínimo de la calidad del servicio en el cumplimiento de ejecución de un artículo contractual que define los niveles de servicio a ser prestados por la ZAAAT EICE ESP.</p> <p>INDICADOR 7: Se refiere al nivel mínimo de la calidad del servicio en el cumplimiento de ejecución de un artículo contractual que define los niveles de servicio a ser prestados por la ZAAAT EICE ESP.</p> <p>INDICADOR 8: Se refiere al nivel mínimo de la calidad del servicio en el cumplimiento de ejecución de un artículo contractual que define los niveles de servicio a ser prestados por la ZAAAT EICE ESP.</p> <p>INDICADOR 9: Se refiere al nivel mínimo de la calidad del servicio en el cumplimiento de ejecución de un artículo contractual que define los niveles de servicio a ser prestados por la ZAAAT EICE ESP.</p> <p>INDICADOR 10: Se refiere al nivel mínimo de la calidad del servicio en el cumplimiento de ejecución de un artículo contractual que define los niveles de servicio a ser prestados por la ZAAAT EICE ESP.</p>	<p>El proceso de cumplimiento de PGRS, está de la mano con la Prestación del servicio 20200, dominado de agua, en el ámbito de responsabilidad del Municipio realizar la actualización, y actualmente no se ha realizado.</p> <p>Como mejora en el proceso, los datos cambiados las responsabilidades inherentes en la ZAAAT debido a que en el período y segundo trimestre no se reflejan resultados como metas asignadas, esta responsabilidad a la Unidad Ambiental, de la entidad la prestación de Agua por requerimiento de la misma como gerente de la prestación del servicio de agua.</p> <p>Requerimos hacer ajustes de meta de indicador medida, pues los datos no se reflejan libremente actualizados, cumplidos con el 100%, para parte de la responsabilidad de llevar a cabo todas las actividades que son responsabilidad de la ZAAAT EICE ESP.</p> <p>Fortalecimiento Institucional - Mejorar el cumplimiento - Mejoramiento en la prestación del servicio de agua - Prestación del servicio en el área rural - Organización final - Relaciones con la comunidad</p> <p>Las actividades programadas hacen parte de la responsabilidad sustantiva y operativa como para cumplir cumplir</p> <p>La prestación para el año 2021 se mantendrá el cumplimiento en el Municipio, y estar de la mano con la actualización del PGRS por parte del Municipio.</p>

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS	4.50	5.75	4.75	3.00	3.00
REQUERIMIENTOS ASIGNADOS	5	6	5	3	3
Resultado	82%	96%	95%	100%	100%



 Lidia Mary Hernández Obando Profesional de Agua	 Nidia Esperanza Rivera Martínez Directora Agua	 Adolfo Cristina Rojas Valdivia Profesional Unidad de Formación
---	--	--



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-13

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO	DIRECCIÓN DE ASEO				
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO				
INDICADOR/INDICADORES	PLAN ESTRATÉGICO (INSTRUMENTAL)	<input checked="" type="checkbox"/>	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	<input checked="" type="checkbox"/>
NOMBRE DEL INDICADOR	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ASEO				
OBJETIVO DEL INDICADOR	Reflejar porcentualmente el seguimiento y control de los procesos que integran la Dirección de Aseo mediante la realización de comités técnicos programados al mes.				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Nº DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS (Nº DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS)	%	Nº DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	Número de comités técnicos realizados para el seguimiento de los procesos que integran la Dirección de Aseo.	Dirección de Aseo
		Nº DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	Estimativa de comités técnicos a realizar en el mes para el seguimiento de los procesos que integran la Dirección de Aseo.	Dirección de Aseo

Medida	EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICACIA		EFFECTIVIDAD	
Periodicidad	SEMANAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	≥90%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		PLAN DE ACCIÓN 2021
---------------------------	------	--	--	---------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENE	FEB	MARZO	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Nº DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Nº DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resultados (%)	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	133%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se continúan realizando comités mensuales, por verificar la operación diaria y poder dar solución a las necesidades asociadas al servicio.

Durante el segundo trimestre de 2021, se han venido realizando comités, con el fin de dar seguimiento a la operación diaria en los componentes de transporte y recolección, lavado, cura y disposición final, lo que que trata temas sobre proyectos para adquisición de maquinaria para fortalecer la prestación del servicio público domiciliario de Aseo.

Durante el tercer trimestre de 2021, se continúan realizando comités periódicamente, con el fin de dar seguimiento a la operación diaria en los componentes de transporte y recolección, lavado, cura y disposición final, lo que que trata temas sobre alternativas para mejorar la prestación del servicio público domiciliario de Aseo, fortalecer los programas a cargo de la Dirección.

Durante el cuarto trimestre de 2021, se realizaron comités periódicamente, con el fin de dar seguimiento a la operación diaria en los componentes de transporte y recolección, lavado, cura y disposición final, lo que que trata temas sobre alternativas para mejorar la prestación del servicio público domiciliario de Aseo, fortalecer los programas a cargo de la Dirección.

Adicionalmente se realizan temas sobre la participación de la Dirección de Aseo en las diferentes actividades a realizarse por parte de la Administración Municipal (fiestas y fiestas actividades decedencia).

PROPUESTA DE MEJORA

Se propone continuar, apoyando la gestión las unidades operativas, formulando proyectos para continuación de recursos y mejorando la infraestructura para operar y funcionar de manera adecuada.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ASEO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Nº DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	12	24	22	24	36
Nº DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	12	24	24	24	36
Resultados (%)	100%	100%	92%	100%	100%



[Signature]
Gerardo y Apolonia Nolas Esperanza Romero Martínez
 Director Aseo

[Signature]
Vilma Adriana Ciriaco Rosar Valdezcano
 Profesional, Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO	DIRECCIÓN DE ASED				
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASED				
INDICADOR REFERIDO-EN	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN SSPD 20174000237705 <input checked="" type="checkbox"/>
TIPO DE INDICADOR	Indicador Cuantitativo de Gestión	<input checked="" type="checkbox"/>	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR	SEGUIMIENTO A CARGUES DE FORMATOS Y FORMULARIOS SUI				
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir porcentualmente el cumplimiento de los cargues de formatos y formularios a la plataforma SUI de la Dirección de ased.				
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable			Explicación de la Variable
Nº. FORMULARIOS Y FORMULARIOS CARGADOS/NO. DE FORMULARIOS Y FORMULARIOS DEL MES	%	No. de formatos y formularios cargados y certificados			Número de formatos y formularios cargados y certificados en la plataforma SUI mensualmente.
		No. de formatos y formularios a cargar mensualmente			número de formatos y formularios objeto de cargue de información en la Plataforma SUI en el mes.
Mide:	EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
Periodicidad	MESES	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMANAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	≥85%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			SUI

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. de formatos y formularios cargados y certificados	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6
No. de formatos y formularios a cargar mensualmente	6	4	4	4	4	4	6	4	4	4	6	6
Resultados (%)	67%	100%	100%	100%	100%	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%

SEGUIMIENTO A CARGUES DEL FORMATOS Y FORMULARIOS SUI



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se realiza cargue de la información mensual, en este momento se trabaja para mejorar el cargue de formularios verticales de agencias autorizadas.

Se realiza el cargue de los formatos y sigue masivos mensuales, correspondientes a la operación. En los referidos a los pendientes hechos solicitado mesa de ayuda No 474300 para cargues SUI y 483855 para cargue Asesora Areas de Lavado.

Para el presente trimestre corrigieron el número total de formatos en cargue masivo formularios que la dirección de Ases debe cargar como meta mensual y el estado actual quedando de la siguiente manera: Cargues mensuales 4, semestrales 4, anuales 2 y eventuales 2, para un total anual de 36 formatos entre cargue masivo y formularios.

Cabe resaltar que los meses varían en los meses 2,3,4,5,6,8,9 y 10, en razón a que estos meses se realizan cargues mensuales que corresponden a los siguientes:

- *Continuidad en Rendimiento y Limpieza del Servicio de Ases
- *Continuidad en Eficiencia del Servicio de Ases
- *Operación Final - Operador del Sitio de Disposición Final
- *Residuos Generados en el Area de Protección del Servicio

para los meses 1 y 7, se realizaron el cargue de los formularios y cargues masivos mensuales más cargues semestrales que son los siguientes:

- *Entendidos del servicio - Ases
- *Vista del de sitio de disposición final

en el mes 11, se realizaron los cargues mensuales y eventuales SUI, que corresponden a los siguientes:

- *Rate Control APS e SDF e ET
- *Site de Disposición Final

Resumen en el mes 12, se realizaron cargues mensuales más los anuales que son los siguientes:

- *Residuos
- *Plan de contingencia - Servicio de Ases - PDF

PROPUESTA DE MEJORA

Se adelantan acciones que permitan mediante mesa de ayuda cumplir con los cargues pendientes al su

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO SEGUIMIENTO A CARGUES DEL FORMATOS Y FORMULARIOS SUI




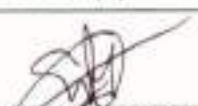


Variables	2017	2018	2019	2020	2021
No. FORMULARIOS Y FORMULARIOS CARGADOS Y CERTIFICADOS	61	47	35	26	52
No. FORMULARIOS Y FORMULARIOS A CARGAR	64	48	43	36	56
Resultados (%)	95%	98%	81%	67%	93%

HISTÓRICO SEGUIMIENTO A CARGUES DEL FORMATOS Y FORMULARIOS SUI




Nidia Esperanza Rosales Martínez
 Directora Ases


Adriana Cristina Rosas Valderrama
 Profesional Unidad Operativa

		FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR				Tipo de Documento																														
						Formato																														
Fecha de Elaboración		2010-11-10		Fecha Última de Modificación		2014-11-14																														
				Versión		1																														
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR																																				
PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO - CLUS																																			
RESPONSABLE:	OPERACIONES Y MANTENIMIENTO																																			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 700 2015																															
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X																														
NOMBRE DEL INDICADOR:	CALIDAD DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS.																																			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje del número áreas públicas intervenidas (lavado de áreas públicas) frente al número de áreas programadas mensualmente objeto de lavado.																																			
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACIÓN																														
Número de espacios públicos intervenidos (lavado) / Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	%	Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	Total de áreas públicas lavadas en el área urbana			Unidad de CLUS																														
		Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	Total de áreas públicas programadas objeto de lavado			Unidad de CLUS																														
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD																														
PERIODICIDAD:		HEMISFERO		SEMESTRAL	X	ANUAL																														
META DEL INDICADOR	≥90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PLAN DE ACCIÓN 2021																															
II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">REGISTRO RESULTADOS</th> </tr> <tr> <th>Variables / Período</th> <th>SEMESTRE 1</th> <th>SEMESTRE 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de espacios públicos intervenidos (lavado).</td> <td>11</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Número de espacios públicos programados objeto de lavado.</td> <td>09</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Resultado</td> <td>122%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>							REGISTRO RESULTADOS			Variables / Período	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	11	10	Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	09	10	Resultado	122%	100%															
REGISTRO RESULTADOS																																				
Variables / Período	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2																																		
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	11	10																																		
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	09	10																																		
Resultado	122%	100%																																		
																																				
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS <p>-PRIMER SEMESTRE: PARA ESTE SEMESTRE SE REALIZÓ EL CORRESPONDIENTE LAVADO DE LAS ÁREAS PÚBLICAS ESTIPULADAS CON AUMENTO DE UNA FRECUENCIA DE LA PILETA DEL PARQUE SANTANDER, LA CUAL PRESENTA DE MANERA CONSTANTE MAL ASPECTO POR MOTIVO DE QUE LA PILETA NO FUNCIONA.</p> <p>- SEGUNDO SEMESTRE: SE REALIZÓ EL CORRESPONDIENTE LAVADO DE LAS ÁREAS PÚBLICAS PROGRAMADAS CUMPLIMIENTO EN UN 100% CON LO ESTIPULADO, GARANTIZANDO DE MANERA EFECTIVA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LAVADO.</p>				PROPUESTA DE MEJORA <p>SE DEBE REPLANTEAR EL FUNCIONAMIENTO DE LAS PLETAS DEL PARQUE SANTANDER Y PARQUE LA ESTANCIA POR MOTIVO QUE NO ESTÁN EN USO Y SU DETERIORO ES CONSTANTE.</p>																																
III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="6">HISTÓRICO CALIDAD LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS</th> </tr> <tr> <th>Variables - Período</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número de espacios públicos intervenidos (lavado).</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>93</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Número de espacios públicos programados objeto de lavado.</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>20</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Resultados (%)</td> <td>50%</td> <td>100%</td> <td>113%</td> <td>465%</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table>							HISTÓRICO CALIDAD LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS						Variables - Período	2017	2018	2019	2020	2021	Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	2	4	6	93	21	Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	4	4	8	20	20	Resultados (%)	50%	100%	113%	465%	105%
HISTÓRICO CALIDAD LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS																																				
Variables - Período	2017	2018	2019	2020	2021																															
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	2	4	6	93	21																															
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	4	4	8	20	20																															
Resultados (%)	50%	100%	113%	465%	105%																															
																																				
Elaboró:  Emiliano Jurado Carvajal Tecnólogo de Operaciones		Aprobó:  Nidia Esperanza Ramirez Martinez Director de Aseo			VoBo.  Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional (Unidad Planeación)																															



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Planificado
Código
51.02.04.01
Versión
1

Fecha de Elaboración:
2020-11-13

Fecha Única de Modificación:
2024-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN ASBO / CLUS				
RESPONSABLE:	DIRECTOR DE ASBO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	X	METROZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 130 DE 2018	X
TIPO DE INDICADOR:	A. Indicador Cuantitativo de Gestión		B. Cantidad del Servicio	C. Gestión Operativa y Técnica	X

NOMBRE DEL INDICADOR: COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.
OBJETIVO DEL INDICADOR: Mejorar paulatinamente el aumento o disminución del área (m²) intervenida (corte de césped) frente al estimado de área (m²) de zonas verdes intervenidas en los últimos doce meses

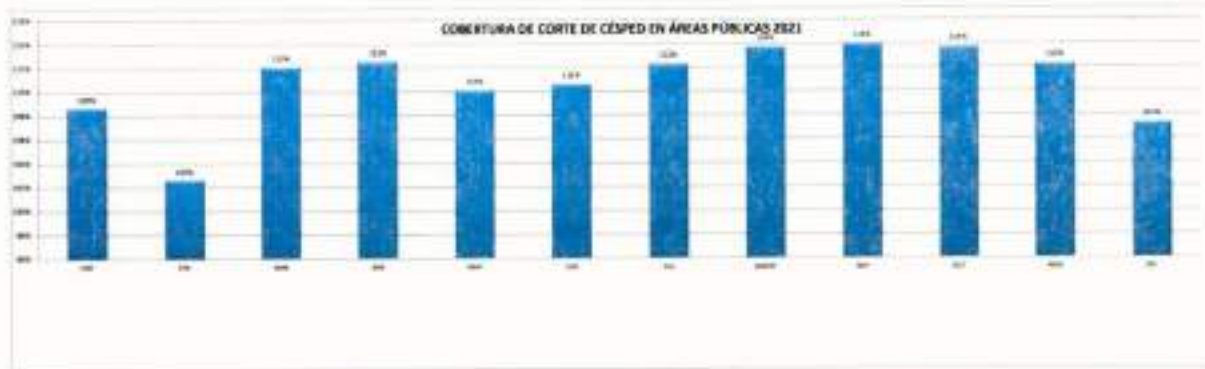
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	UNIDAD DE MEDICIÓN
001-020301-010	%	Número de m ² ejecutados (corte de césped) en el mes.	Área de zonas verdes (m ²) intervenidas (corte de césped) durante el mes en el Municipio de Bogotá.	Unidad de CLUS
	%	Promedio Mensual de m ² ejecutados (corte de césped) por la ECAAT, últimos 12 meses	Estimativo de Área de zonas verdes (m ²) intervenidas (corte de césped) por la ECAAT, del promedio de los últimos doce meses	Unidad de CLUS

SECTOR:	EFICACIA	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	X	ANUAL

META DEL INDICADOR:	300%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	PLAN DE ACCIÓN 2021
---------------------	------	-----------------------------------	---------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
VARIABLE / PERIODO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Número de m ² ejecutados (corte de césped) en el mes.	457,000.00	431,700.00	471,420.00	471,480.00	461,000.00	461,000.00	471,450.00	479,150.00	479,440.00	479,440.00	472,380.00	451,280.00
Promedio Mensual de m ² ejecutados (corte de césped) por la ECAAT, últimos 12 meses	425,684.50	420,684.50	425,684.50	425,684.50	425,684.50	425,684.50	425,684.50	425,684.50	425,684.50	425,684.50	425,684.50	425,684.50
Resultado	109%	103%	113%	113%	109%	109%	113%	113%	113%	113%	113%	106%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

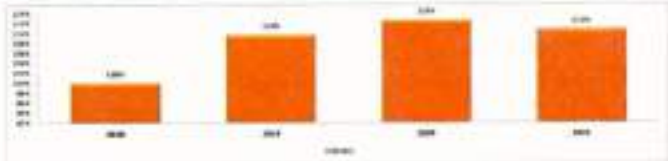
- **PRIMER TRIMESTRE:** PARA ESTE PERIODO ALMUNDO SUSTANCIALMENTE EL CORTE DE CÉSPED EN LAS DIFERENTES ZONAS PÚBLICAS COMPARATIVAMENTE CON EL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR, POR EL AUMENTO DE ÁREAS ATENDIDAS COMO LO SON NUEVAS ZONAS VERDES COMO SON LOS NUEVOS PARQUES DE NIVEL URBANO 2 Y LOS BARRIALES DE LA CARRERA 8 Y CALLE 70.
 - **SEGUNDO TRIMESTRE:** LOS METROS DE CORTE DE CÉSPED ALIMENTARIA SUSTANCIALMENTE PARA ESTE TRIMESTRE COMPARADO CON EL MISMO PERIODO DEL AÑO ANTERIOR, POR EL AUMENTO DE ÁREAS ATENDIDAS COMO LO SON NUEVAS ZONAS VERDES Y BARRIALES EN LA CIUDAD.
 - **TERCER TRIMESTRE:** PARA ESTE PERIODO HUBO UN AUMENTO SUSTANCIAL EN EL CORTE DE CÉSPED EN LAS DIFERENTES ZONAS PÚBLICAS EN COMPARACIÓN AL MISMO TRIMESTRE DEL AÑO PASADO, EN RELACIÓN A LOS TRIMESTRES ANTERIORES DEL 2021 DE MANEJO EL CORTE DE CÉSPED.
 - **CUARTO TRIMESTRE:** SE EVIDENCIA QUE EL CORTE DE CÉSPED EN LAS DIFERENTES ZONAS PÚBLICAS ALMUNDO DE MANERA COMPARATIVA EN RELACIÓN AL MISMO TRIMESTRE DEL AÑO PASADO, EN RELACIÓN AL 2021, EL CORTE DE CÉSPED SE MANTIENE CON VALORES SIMILARES, DE IGUAL FORMA EL SERVICIO SE PRESTÓ DE MANERA ÓPTIMA Y UNIFORME.

PROPUESTA DE MEJORA

ADQUIRIR NUEVOS EQUIPOS DE CORTE DE CÉSPED, MOTOCORPORALES, CORTABOSQUES, MACHONERA DE ALTURA Y BARRIALES PARA GARANTIZAR EL ÓPTIMO Y ENBELLECIMIENTO DE LA ZONA DE COMPETENCIA.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS				
VARIABLE - PERIODO	2018	2019	2020	2021
Número de m ² ejecutados (corte de césped) en el mes.	1,393,632	2,707,341	4,715,886	1,406,874
Promedio anual de m ² ejecutados (corte de césped) en el Municipio de Bogotá, últimos 12 meses	1,161,360	2,256,117	4,235,007	1,172,394
Resultado (%)	100%	194%	100%	100%



Elaboró: *[Signature]*
Eliana Alejandra Carvajal
Técnica de Coordinación

Aprobó: *[Signature]*
Andrés Felipe Espinosa
Director de ASBO

Vs. Bn: *[Signature]*
Adriana Cristina Rojas
Técnica de Gestión Operativa



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
31.02.04-03
Versión
2

Fecha de Elaboración
2019-01-10

Fecha Última de Modificación
2016-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCION DE ASEO - OPERACION Y MANTENIMIENTO			
Producto /servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS			
Responsable	LIDER DE PROCESO - OPERACION Y MANTENIMIENTO			
INDICADOR REFERIDO (S)	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA 700 DEL 2015
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X
Nombre del Indicador	COBERTURA EN BARRIDO Y LIMPIEZA			
Objetivo del Indicador	Ejecutar porcentualmente el cumplimiento de los kilómetros de vías y áreas públicas objeto de barrido, frente al número de kilómetros que se debe prestar el servicio de barrido.			

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$CTN(\%) = \frac{(K2/K1) * 100}{100}$	%	K2 K1	Kilómetros de vías y áreas públicas barridos por la EAMM EICE ESP Kilómetros totales proyectados de barrido por parte de la EAMM EICE ESP	Unidad de Operaciones

Medida	EFICACIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD
Periodicidad	TRIMESTRAL	X	SEMPRETRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	200%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE ACCION 2021
---------------------------	------	--	---------------------

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS												
Variables	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO6	SEPT	OCT	NOV	DEC
Kilómetros de vías y áreas públicas barridos	5240.06	5635.05	5625.05	5540.05	5630.05	5620.05	6430.05	6470.06	6430.05	6430.05	5830.05	5830.05
Kilómetros totales proyectados de barrido	6600.00	6600.00	6600.00	6600.00	6600.00	6600.00	6600.00	6600.00	6600.00	6600.00	6600.00	6600.00
Resultados (%)	80%	85%	85%	84%	85%	85%	97%	98%	97%	97%	88%	88%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE SE MANTUVO LA CONTINUIDAD EN EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS, SÓLO FUE AFECTADA LA OPERACIÓN EL DÍA 01 DE ENERO DEL 2021 YA QUE ESTE DÍA NO SE PRESTÓ EL SERVICIO.
SEGUNDO TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE LA CONTINUIDAD EN EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS SE MANTUVO EN LAS PROVICIAS Y ZONAS PROGRAMADAS CON UN SOLO DÍA DE NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO QUE FUE EL VIERNES 02 DE ABRIL DEL 2021 DADO QUE SE CONSIDERA COMO UN DÍA SÁBADO DONDE NO SE LABORA.
TERCER TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE SE EMPLEÓ A IMPLEMENTAR LA ACTUALIZACIÓN DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS AUMENTANDO LAS RUTAS Y KILOMETROS CORRELATIVAMENTE CON EL AÑO ANTERIOR.
CUARTO TRIMESTRE: PARA EL ÚLTIMO TRIMESTRE SE MANTUVO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS A EXCEPCIÓN DEL DÍA 25 DE DICIEMBRE DE 2021 YA QUE NO SE PRESTÓ EL SERVICIO DEBIDO A QUE CORRESPONDE AL DÍA DE NAVIDAD.

PROPUESTA DE MEJORA

REALIZAR CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS NUEVAS ZONAS DE BARRIDO CON EL PROPOSITO DE OPTIMIZAR LA PRESTACION DEL SERVICIO.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD EN BARRIDO Y LIMPIEZA

Variables	2018	2019	2020	2021
Kilómetros de vías y áreas públicas barridos	39,096.10	-	64045.19	67171.11
Kilómetros totales proyectados de barrido	39,153.10	-	64440.45	67200.00
Resultados (%)	100%	#IVALOR!	99%	100%

HISTÓRICO CONTINUIDAD EN BARRIDO Y LIMPIEZA



Elaboró: Emigdio Jurado Carvajal
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento

Aprobó: Nidia Esperanza Rodríguez Martínez
Directora de Aseo

Vr.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.07.04.01
Versión
02

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
RESPONSABLE:	LIDER DE PROCESO UNIDAD OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION ORA No. 12 2000
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Calidad Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS - COBERTURA				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar porcentualmente la cobertura de la recolección de residuos recogidos en el municipio de Yopal, frente a los producidos en el área de prestación.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Residuos Recogidos / Residuos Producidos * 100	%	Residuos sólidos recogidos y transportados por la EAAAY EICE ESP, en el Municipio de Yopal.	Toneladas de residuos sólidos recolectados durante el periodo evaluado (Solo EAAAY)	MEDIO MANTENIM.
		Residuos sólidos recogidos y transportados por los dos operadores del servicio de aseo (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	Toneladas de residuos sólidos recolectados durante el periodo evaluado (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	MEDIO MANTENIM.

MODELO:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR:	≥ 86%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadísticas de la unidad de Referencia
---------------------	-------	-----------------------------------	---

NOTA: El porcentaje del presente indicador fue objeto de modificación, teniendo en cuenta que se realizó de acuerdo a los históricos de los años anteriores y resultados del primer trimestre. Por otra parte, se debe tener en cuenta que la producción de residuos corresponde al número de suscriptores y al valor promedio producción per cápita estimado en 0.75kg/hab*dia. Se evidencia una disminución en la producción de residuos sólidos en el área de prestación que se atribuye a la actividad de aprovechamiento, a través de los programas que realiza la EAAAY EICE ESP con apoyo de los recolectores de oficina del Municipio, del cual se lleva un control mensual.

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Residuos sólidos recogidos y transportados por la EAAAY EICE ESP, en el Municipio de Yopal.	2,356.65	2,135.75	2,365.28	2,289.99	2,281.24	2,293.37	2,413.47	2,435.99	2,318.29	2,441.74	2,336.10	2,441.85
Residuos sólidos recogidos y transportados por los dos operadores del servicio de aseo (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	3,637.63	3,758.08	3,869.09	3,896.79	3,727.01	3,892.76	3,965.72	4,008.61	3,836.21	3,938.28	3,836.71	3,975.91
Resultado	64.6%	57.6%	61.5%	62.6%	61.3%	61.8%	60.9%	60.9%	60.5%	62.0%	61.0%	61.9%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

-PRIMER TRIMESTRE: Con relación al operador privado Veolia, nos encontramos recogiendo el 61.3% en promedio de todo el Municipio de Yopal, resultados positivos para la Empresa, que responde por la mejora continua en la prestación del servicio.
 -SEGUNDO TRIMESTRE: Para este trimestre se mantiene en el 61.5%, la recolección de los residuos en el Municipio de Yopal, teniendo en cuenta que se ha aumentado el reciclaje en el municipio de Yopal, debido a la migración de ciudadanos, venezolano.
 -TERCER TRIMESTRE: Para este trimestre se mantiene la participación en la recolección de los residuos sólidos en un 60.7% por motivo que está aumentando la recuperación de material de reciclaje en las zonas que realizamos nuestra prestación del servicio de aseo.
 -CUARTO TRIMESTRE: Para este trimestre se mantiene la participación en la recolección de los residuos sólidos en un 61.5%, en relación al año 2020, los toneladas recolectados varían poco, esto se debe a que tenemos camiones y grandes producciones en todo el Municipio manejan el programa de adoptar un recolector, lo cual ha disminuido la producción de residuos recolectados por nuestra Empresa.

PROPUESTA DE MEJORA

ADQUIRIR NUEVOS VEHICULOS COMPACTADORES PARA AUMENTAR LA PARTICIPACION EN LA RECOLECCION DE NUEVAS ZONAS COMO LA BARRION Y DEMAS SECTORES QUE ESTAN EN CONSTRUCCION.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Variables - Periodo	HISTÓRICO COBERTURA SERVICIO DE ASEO					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Pr promedio anual - Toneladas recolectados durante el periodo evaluado (solo EAAAY)	2,349	2,295	25,867	26,810	27,568	28,224.25
Pr promedio anual - Basura producida durante el periodo a evaluar (Municipio de Yopal)	4,112	3,626	45,288	43,485	45,096	45,071.99
Resultados (%)	57%	58%	57%	62%	61%	62%



Elaboró: Evelyn Guzmán Carrasco
Técnico de Operación

Aprobó: Rósa Esmeralda Ramírez Martínez
Directora Aseo

Validó: Adriana Cristina Bessa Valderrama
Profesora de Gestión



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formulario
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-10-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
RESPONSABLE:	EMILIANO JURADO CARRASAL				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 728
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EAAAY EICE ESP				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de residuos sólidos que la EAAAY EICE ESP recoge y transporta frente al promedio mensual de los últimos doce meses.				

FÓRMULA DEL INDICADOR	CANTIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	UNIDAD DE INFORMACIÓN
Residuos Recogidos (Residuos Promedio * 100)	%	Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal	Toneladas de Residuos Sólidos recogidas mensualmente por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal	Residuos Sólidos
		Promedio Mensual de Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal (Últimos 12 meses)	Estimativo de residuos sólidos recogidos en el Municipio de Yopal por la EAAAY EICE ESP en el mes, del promedio de los últimos doce meses	Unidad de Operaciones

INDICADOR:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MESES/AL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR:	≥ 90%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			PLAN DE ACCIÓN 2013	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal	2,106.65	2,115.75	2,180.00	2,288.00	2,281.24	2,280.37	2,413.47	2,405.39	2,318.33	2,441.74	2,388.10	2,441.80
Promedio Mensual de Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal (Últimos 12 meses)	2,300.21	2,301.78	2,301.81	2,311.18	2,353.74	2,346.33	2,377.00	2,367.45	2,381.89	2,376.75	2,378.18	2,376.75
Resultado	102%	100%	103%	99%	97%	100%	102%	103%	97%	103%	100%	103%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

PRIMER TRIMESTRE: SE MANTUVO EL PROMEDIO DE RECOLECCIÓN POR PARTE DE LA EAAAY EICE ESP, SE DENOTA UN AUMENTO CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR, LO CUAL PUEDE SER PRODUCTO DE LA RECOLECCIÓN DE PUNTOS DE ÉPOCA DE VERANO Y BRIGADAS DE RECOLECCIÓN ADHESIVAS ÚNICAMENTE POR EL OPERADOR PÚBLICO.

SEGUNDO TRIMESTRE: LA COBERTURA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO SE MANTIENE EN LOS PORCENTAJES PROGRAMADOS, EN RELACIÓN AL AÑO 2010 SE DENOTA UN LEVE AUMENTO EN LAS TONELADAS RECOGIDAS.

TERCER TRIMESTRE: SE OBSERVA QUE ESTAMOS AUMENTANDO EN LA OPERACIÓN DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN RELACIÓN AL AÑO 2010 Y EN RELACIÓN A TRIMESTRES ANTERIORES SE DENOTA UN LEVE AUMENTO YA QUE A MAYOR NÚMERO DE GUAYACOS MAYOR RESIDUOS SÓLIDOS SE GENERAN.

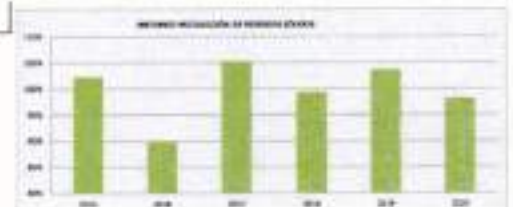
CUARTO TRIMESTRE: EN ESTE TRIMESTRE SE CONTINÚA MANTENIENDO UNA ÓPTIMA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN, EN RELACIÓN AL TRIMESTRE ANTERIOR SE MANTIENE CON Poca VARIACIÓN LAS TONELADAS RECOGIDAS.

CONTINUAR CON LAS CAMPAÑAS DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS PARA LOGRAR REDUCIR LOS VOLUMENES DE RESIDUOS SÓLIDOS.

HISTÓRICO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Variable - Período	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Promedio anual - Toneladas recolectadas durante el periodo evaluado (EARS)	2,000	2,080	2,214	2,195	2,217	2,287	
Promedio anual - Estimativo Basado en promedio durante el periodo a evaluar (Municipio de Yopal)	2,494	2,318	2,003	2,189	2,179	2,341	
Resultados (%)	102%	90%	108%	99%	104%	98%	

Los datos que se relacionan son desde el 2010 y corresponden a la operación directa del servicio.



Emiliano EMILIANO JURADO CARRASAL //
Tecnólogo Operaciones y Mantenimiento

Fabiana FABIANA ESPINOSA RAMÍREZ HERNÁNDEZ // Directora de Aseo

Adriana ADRIANA CRISTINA ROJAS VALDEMORO //
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Producto /servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
Responsable	LIDER DE PROCESO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	<input checked="" type="checkbox"/>
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	CONTINUIDAD SERVICIO DE ASEO				
Objetivo del Indicador	Reflejar el porcentaje de días que se presto el servicio de recolección, afectado por el número de veces que no se presto el servicio.				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$Continuidad = \frac{D - (U + D)}{U} \times 100$		D	Número de veces que no se presto el servicio de la zona i	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se prestó el servicio. Unidad de Operaciones
		U	Número de usuarios de la zona i	
		D	Número de veces al año que se debe prestar el servicio	
		U	Número total de usuarios	

Mide:	EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICACIA	<input type="checkbox"/>	EFFECTIVIDA	<input type="checkbox"/>
Periodicidad	MESESUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL	<input type="checkbox"/>	ANUAL	<input type="checkbox"/>

META DEL INDICADOR	≥ 99.45%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2021
--------------------	----------	-----------------------------------	-----------------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

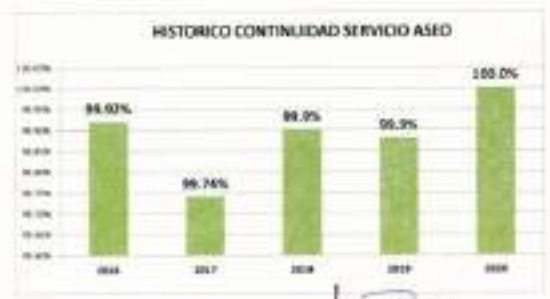
REGISTRO DE RESULTADOS												
Variable	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Número de veces que no se presto el servicio de la zona i	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Número de usuarios de la zona i	19,410	0	0	19,410	0	0	0	0	0	0	0	19,410
Número de veces al año que se debe prestar el servicio	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Número total de usuarios	30,988	31,039	31,125	31,182	31,260	31,314	31,504	31,634	31,762	31,942	32,173	32,287
Resultados (%)	99.9%	100.0%	100.0%	99.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.9%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>PRIMER TRIMESTRE: PARA ESTE PERIODO SOLO SE INTERRUMPIÓ LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS MICRO RUTAS CORRESPONDIENTES AL 1 DE ENERO DEL 2021 DADO QUE POR RAZONES INSTITUCIONALES NO SE PRESTÓ EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN, EL RESTO DEL PERIODO SE CUMPLERON LAS FRECUENCIAS DE MANERA NORMAL.</p> <p>SEGUNDO TRIMESTRE: PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE SOLO SE INTERRUMPIÓ EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN EL VIERNES 2 DE ABRIL DEL 2021 DADO QUE EN ESTE DIA NO SE PRESTA EL SERVICIO POR SER UN DIA ESPECIAL CONSIDERADO COMO SANTO. LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO SUPERA EL 99.7% LO CUAL DA UN CUMPLIMIENTO DE LAS FRECUENCIAS DE BARRIDO NORMAL.</p> <p>TERCER TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE SE PRESTÓ EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN SIN NOVEDAD GARANTIZANDO LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO EN TODO EL MUNICIPIO DE YORK.</p> <p>CUARTO TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE SE PRESTÓ EL SERVICIO RECOLECCIÓN CON UNA SOLA NOVEDAD, YA QUE NO SE PRESTÓ EL SERVICIO EL DIA 25 DE DICIEMBRE DE 2021 POR MOTIVOS DE QUE ES UNA FECHA ESPECIAL, DE MANERA GENERAL SE PRESTÓ EL SERVICIO DE MANERA CONTINUA Y OPTIMA DURANTE ESTE TRIMESTRE."</p>	<p>SE DEBE ADQUIRIR VEHÍCULOS NUEVOS YA QUE LOS VEHÍCULOS ACTUALES TIENEN UN DETERIORO AVANZADO Y CON LA PROYECCIÓN DE NUEVOS SECTORES SE HACE NECESARIO OPTIMIZAR NUESTRA FLOTA VEHICULAR.</p>

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD							
Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Continuidad Año	99.92%	99.74%	99.9%	99.9%	100.0%	99.9%	



Emiliano Jarama Carvajal
 Tecnólogo de Operaciones

Esperanza Patricia Martínez
 Jefe de Aseo

Adriana Cristina Rosas Valdearraz
 Profesional Unidad de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

Proceso	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO			
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS			
Responsable	DIRECTOR DE ASEO			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
Nombre del Indicador	CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADO			
Objetivo del Indicador	Este indicador muestra la capacidad promedio disponible de almacenamiento de líquido lixiviado en las siete piscinas existentes, es por tal razón que la meta es contar con una capacidad mínima disponible para almacenar lixiviados del 10%.			

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Volumen disponible para almacenar/Capacidad total almacenamiento	%	Volumen disponible para almacenar líquidos lixiviados	Volumen disponible para almacenar líquido lixiviado en las piscinas de almacenamiento del Relleno Sanitario El Cascagar.	Relleno Sanitario
		Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	Capacidad total Disponible de las siete piscinas para almacenar líquido lixiviado.	Relleno Sanitario

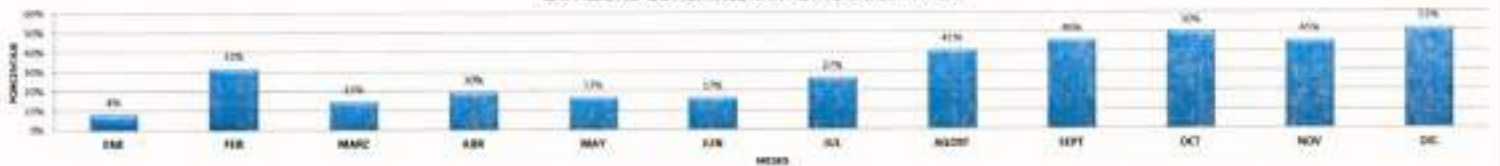
Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	≥ 10%	La meta es contar con una capacidad mínima disponible para almacenar lixiviados del 10% (mensualmente)	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadísticas de la unidad.
---------------------------	-------	--	-----------------------------------	----------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables/Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Volumen almacenado	70,980	58,496	74,220	70,093	72,352	72,691	92,800	74,971	82,664	76,225	83,129	73,702	
Volumen disponible para almacenar	7,274	27,759	18,685	17,162	14,904	14,625	34,060	31,092	69,409	75,957	68,053	76,480	
Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	87,256	87,256	87,256	87,256	87,256	87,256	126,860	126,860	152,182	152,182	152,182	152,182	
Resultados (%)	8%	32%	21%	20%	17%	17%	27%	24%	46%	50%	45%	50%	

CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADO



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el primer trimestre del año 2021 la disponibilidad de espacios para el almacenamiento de líquidos lixiviados es crítica; el mayor durante los años de operación del relleno, no ha permitido conseguir un funcionamiento que finalice con los líquidos en un punto final, sino que se almacena y que los 7 pozos con los que se cuenta reciben agua lluvia.

Se ha recurrido almacenar en losa para sostener los niveles en piscina y se realiza tanto de operación sobre las mismas piscinas lo que se debe a disminuir los volúmenes por evaporación, es el caso del mes de febrero que se alcanzó el 32% de la capacidad, en el mes de marzo se tuvo el 21% porque hubo que sacar lixiviado de las trinchera 12 y 13 en operación y eventuales.

En el segundo trimestre del año 2021, los niveles son críticos, la poca capacidad de almacenamiento y los altos niveles generan poco espacio de almacenamiento y disminuye el proceso de evaporación.

Se encuentran fortaleciendo el sistema de tratamiento de líquidos, a través de la ejecución del contrato 020 de 2020 por parte de Acueducto, gestionado por la EAAR, en el mes de julio entre en funcionamiento la piscina 8 que aumenta en 39.867 m³ la capacidad de almacenamiento, y se encuentra construida en la fase de ampliación, dando solución a los niveles críticos que se tienen en época de lluvias.

Para el mes de Agosto, en el marco del mismo contrato, se realizó la optimización de la piscina No. 5, reconfigurando la geometría existente, aumentando su profundidad, aumentando el nivel de almacenamiento a 16.063,14 m³, con los dos pozos optimizados se cuenta en la actualidad con 152.182 m³ de capacidad para el almacenamiento de líquidos.

En el último trimestre se observa que se cuenta con capacidad de almacenamiento del 50% promedio, esto se debe al trabajo de reconfiguración y ampliación que se viene realizando sobre las piscinas de almacenamiento de líquidos y haber aumentado la capacidad instalada con la construcción de la piscina 8 y la optimización de la piscina 5.

PROPUESTA DE MEJORA

Para el año 2021, se habilita la construcción de la piscina de almacenamiento No 08 y la optimización de la piscina No. 5, lo cual nos permitirá contar con un volumen mayor, estos datos serán reflejados una vez la obra culmine y nos entreguen cartenas topográficas finales.

Por otra parte se realiza arranque de Reactor UASB para lograr tratar un porcentaje del agua lixiviada de origen joven.

Se contempla la apertura por emergencia de una nueva Piscina de almacenamiento de lixiviados en la fase de ampliación, además de la optimización de la piscina 5, que es la que está recibiendo el lixiviado del área de operación actualmente, con lo cual se ampliará la capacidad en al menos 24 mil metros cúbicos adicionales.

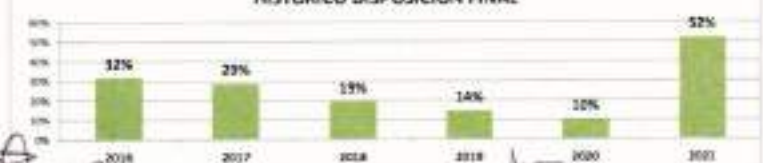
Se proyecta continuar con el Reactor UASB, para disminuir los volúmenes existentes, utilizando el agua tratada en agua de riego.

En el 2022 se proyecta, optimizar el tratamiento de líquidos lixiviados para lograr obtener mejores resultados. Evidentemente, en el 2021 se logra aumentar la capacidad de almacenamiento por la optimización de zonas de almacenamiento de lixiviados.

HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Volumen disponible para almacenar	27551	24,880	16,680	12,562	8,609	76,680
Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	87256	87257	87256	87,256	87,256	152,182
Resultados (%)	32%	28%	20%	14%	10%	50%


HISTORICO DISPOSICION FINAL



Elaboró: **Natalia Garcés Gerena**
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó: **Nidia Esperanza Ramírez Martínez**
Directora Aseo

Vobo: **Adriana Cristina Rosas Valderrama**
Profesional Unidad Planeación

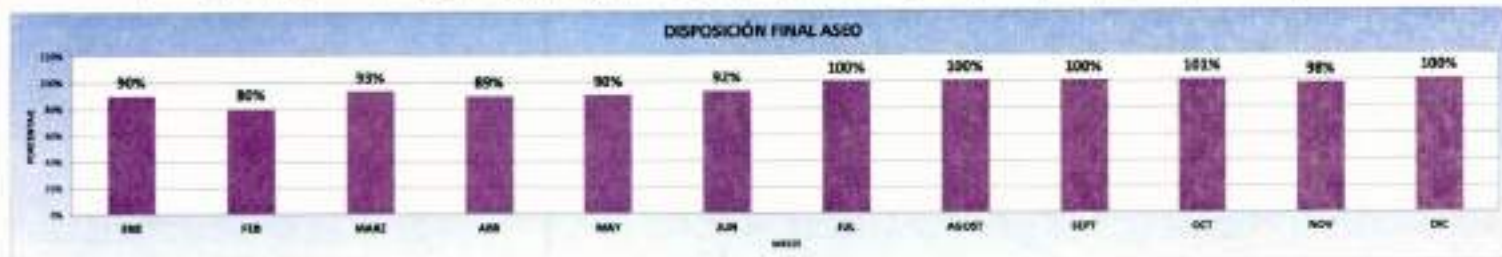
	FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento	
			Formato	
				Código
				51.02.04.01
				Versión
				2
Fecha de Elaboración		Fecha Última de Modificación		
2010-11-10		2014-11-14		

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCION ASEO - RELLENO SANITARIO				
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
Responsable	DIRECTOR DE ASEO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	X
Nombre del Indicador	TONELADAS EN DISPOSICIÓN FINAL				
Objetivo del Indicador	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de la disposición de residuos sólidos con referencia a la cantidad de toneladas mínimas proyectadas para las condiciones óptimas de la operación del relleno sanitario "El Cascajero"				
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información	
Basura dispuesta en el relleno sanitario/Toneladas mínimas proyectadas	%	Residuos dispuestos en el relleno sanitario	Toneladas de Residuos Sólidos dispuestos en el relleno Sanitario El Cascajero.	Relleno Sanitario	
		Toneladas mínimas proyectadas	Cantidad de toneladas mínimas proyectadas para condiciones óptimas de operación.	Relleno Sanitario	
Indicador	EFICIENCIA	X	EFICACIA	EFFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR	≥ 100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		Estadística de la Unidad.	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos dispuestos en el relleno Sanitario	4,413	3,918	4,381	4,060	4,017	4,912	4,902	4,345	4,913	4,903	4,820	4,912
Toneladas mínimas proyectadas	4,520	4,520	4,920	4,520	4,920	4,920	4,920	4,920	4,920	4,920	4,920	4,920
Resultados (%)	80%	80%	87%	89%	89%	93%	100%	100%	100%	101%	98%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para iniciar los cálculos del año 2021, el promedio ponderado, obedeciendo al cálculo realizado para los últimos seis meses de operación del relleno Sanitario El Cascajero.

Para el primer trimestre del año, en el mes de febrero se redujo el ingreso, dado que la producción entregada por el municipio de aguzul disminuyó; sin embargo en el mes de febrero, aumenta la producción de Yopal y hace su ingreso nuevamente el Municipio de San Luis de Palenque; el promedio de ingreso de residuos en Cascajero para el primer trimestre es de 152 toneladas, conservando las proyecciones realizadas para el cálculo de vida útil de la celda T12, en la que actualmente se realiza operación.

En el segundo trimestre se encuentran disponiendo los Municipios de Laborizagrande y Puyo de Bonoso, además de Aguzul en mejor disposición; Montenegro, Nunchia, Raposo, San Luis de Palenque, Tamara, Trinidad; se calcula para este trimestre ingreso de 142 toneladas diarias, y se mantiene la producción estimada con respecto a la que llega en un 81%.

Es importante mencionar que para este trimestre aumento a 11 los Municipios atendidos dentro de los cuales se encuentran: Puyo, Páez y Laborizagrande del departamento de Boyacá y Aguzul, Remedios, Nunchia, Raposo, San Luis de Palenque, Tamara, Trinidad y Puyo del Departamento de Casanare, quienes están entregando en promedio 800 toneladas /trimestre a Cascajero.

El promedio de ingreso diario es de 194 toneladas de residuos sólidos.

PROPUESTA DE MEJORA

Se tiene en cuenta con la atención de la celda T10 y T 11 en el RSC, por lo que haya aseguramiento de capacidad para la disposición de residuos.

Se calcula que la Celda T12 tendrá culminación hasta mediados del mes de julio de 2021 y dentro de esto a la disposición.

Para el presente trimestre contamos con el 97% de la capacidad para recibir residuos, garantizando óptima operación, esto con ocasión de las gestiones realizadas para la construcción de rellenos que nos permitan construir las trincheras 10 y 11 y demás obras complementarias en el relleno sanitario El Cascajero.

El resultado de la disposición final en el tercer trimestre está sobre el límite proyectado para el año 2021, de esta manera se inicia un proceso de implementación y fortalecimiento de la etapa de aprovechamiento en el servicio.

Para el último trimestre nos encontramos disponiendo en la celda 10, donde se proyectan unos años más, así los cálculos de producción, se proyecta vida útil aproximadamente hasta el mes de marzo de 2023 en esta celda.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO DISPOSICIÓN FINAL

Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio anual de basura dispuesta en el Relleno Sanitario El Cascajero	5,077	4,646	4,463	4,651
Cantidad de toneladas mínimas proyectadas para condiciones óptimas de operación	4,313	4,313	4,600	4,930
Resultados (%)	118%	108%	97%	94%



Elaboró: Natalia Garcés Gierena
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó: María Esperanza Ramírez Martínez
Directora Aseo

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

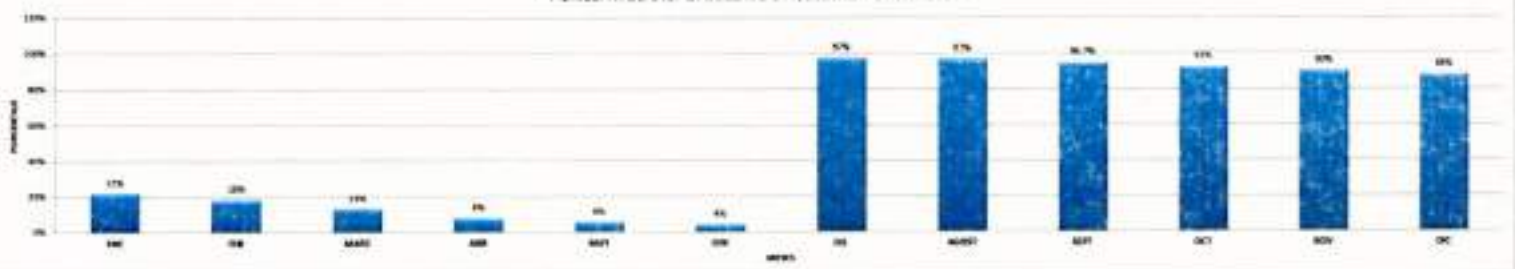
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO				
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
Responsable	DIRECTOR DE ASEO				
Indicador interno en	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	x	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica x
Nombre del Indicador	VIDA ÚTIL RELLENO SANITARIO				
Objetivo del Indicador	Control y seguimiento de la disposición de residuos sólidos en la celda en operación para determinar la vida útil del relleno sanitario "El Cascajal"				
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable		Fuente de Información
Volumen restante en capacidad (m3)/Volumen disponible en celda de operación	%	Volumen total celda de operación	Es la capacidad en metros cúbicos que se encuentre construida para disponer residuos		Relleno Sanitario
		Volumen monitoreado mensualmente	volumen monitoreado a través de levantamiento topográfico mensual		Relleno Sanitario
		Volumen disponible en capacidad (m3)	Es la capacidad en metros cúbicos disponible para almacenar		Relleno Sanitario
Mida:	EFICIENCIA	x	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
Periodicidad	MENSUAL		SEMESTRAL		ANUAL x
META DEL INDICADOR	>20%	La meta indica que al finalizar el año se cuenta con una capacidad disponible de almacenamiento de residuos sólidos, mayor o igual al 20%.		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Estadística de la Unidad

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Volumen total celda de operación	97,813.5	97,813.5	97,813.5	97,813.5	97,813.5	97,813.5	208,278.2	208,342.73	208,342.7	208,342.73	208,342.73	208,342.73
Volumen monitoreado mensualmente	76,498.0	76,548.8	88,077.0	96,010.0	92,413.1	81,900.0	9,813.0	6,905.1	10,800.1	11,786.1	16,498.0	21,080.0
Volumen disponible en capacidad (m3)	11,314.4	17,845.5	12,796.5	7,763.8	8,400.4	1,913.5	202,842.7	197,882.8	191,522.3	188,561.5	183,862.5	179,162.7
PORCENTAJE RESTANTE POR OCUPAR	22%	18%	13%	8%	9%	4%	97%	97%	94.7%	92%	90%	88%

PORCENTAJE DISPONIBLE DE LA CELDA EN OPERACIÓN



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

NOTA: para inicio del año 2021, nos encontramos finalizando celda de Operación en trinchera No. 12; una vez se incorporen las celdas 10 y 11 se contará con nuevo dato de almacenamiento disponible, lo cual garantizará disponibilidad durante el año 2021 y demás.

A marzo de 2021 se cuenta con el 13% de capacidad disponible, calculado en días con 70 días de capacidad a partir del 30 de marzo de 2021 ultimo monitoreo realizado, lo cual nos proyecta fecha de terminación de la trinchera No. 12 el 08 de junio de 2021.

Para el segundo semestre, se logra evacuar relleno y así aumentó la Capacidad de almacenamiento en celda, a corte de 31 de junio se cuenta con el 4% de capacidad de la celda y de acuerdo a los cálculos y al volumen que está registrando nos da hasta el 20 de julio de 2021.

Para el tercer trimestre del 2021 en el mes de julio se realiza la transición de celdas, dado que entra en operación la trinchera No. 10 el 20 de julio de 2021 con una capacidad disponible de 204,342,73 m3, se refiere el volumen por ocupar de la celda T12 que eran 3933,47m3 y el volumen dispuesto monitoreado del 26 al 31 de julio en celda T10 fue de 3680 m3 según los levantamientos topográficos realizados.

También es importante mencionar que para este trimestre aumentó a 13 los Municipios atendidos dentro de los cuales se encuentran: Puyo, Padá y Laborador grande del departamento de Boyacá, Montañez, Nunchía, Receptor, San Luis de Palenque, Tamara, Trinidad y Puro del Departamento de Casanare, quienes están entregando en promedio 800 toneladas /mensuales a Cascajal.

En el último trimestre continúan disponiendo los mismo Municipios del Departamento, la producción se mantiene, y contamos con el 8% de capacidad en celda aun.

PROPUESTA DE MEJORA

Se cuenta con construcción en ejecución de las trincheras 10 y 11, las cuales van en un 80% de avance físico, garantizando la capacidad construida para operar y funcionar.

La trinchera No. 10 ya se encuentra lista para operar, por lo cual se garantiza operación segura.

La entrada de la trinchera T10 el 20 de julio de 2021 con el volumen que actualmente está registrando de 184 toneladas de residuos se proyecta hasta el mes de julio de 2024, asegurando positivamente la disposición segura de residuos sólidos.

La ejecución del contrato 036 de 2020 también nos asegura la construcción de la trinchera 11 de 142.338,80 m3 ya encuentra lista para operar una vez se cubra el espacio en la trinchera No. 10, contando con capacidad en correcta funcionamiento.

Para el presente trimestre contamos con el 97% de la capacidad para recibir residuos, garantizando segura operación, esto con ocasión de los gestiones realizadas para la conservación de recursos que nos permitieron construir las trincheras 10 y 11 y demás áreas complementarias en el relleno sanitario el Cascajal.

En el mismo se inicia un proceso de implementación y fortalecimiento de la etapa de aprovechamiento en el servicio.

Se cuenta con proyección de capacidad en celda 10 en los años 2022 y 2023, es decir es positivo el balance de vida útil en el Cascajal, se proyecta avanzar en el tema de aprovechamiento.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14


III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR


HISTÓRICO DISPOSICIÓN FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Volumen total carga de operación	165,845	165,845	165,845	97,633	93,128	204,343
Volumen monitoreado mensualmente	73,950	127,745	22,243	4,751	75,643	25,060
Volumen disponible en capacidad (m3)	91,895	38,100	56,788	93,133	17,285	179,253
Resultados (%)	55%	33%	34%	95%	19%	88%




Elabora: Natalia García Gerena
Tecnóloga Unidad Saneamiento Básico


Aprueba: Nidia Esperanza Ramírez Martínez
Directora Asesora


Valida: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SL 02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCION ASEO - UNIDAD DE APROVECHAMIENTO		
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS		
Responsable	DIRECTOR DE ASEO		
Alcance/Alcance:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>	MATRIZ CALIDAD
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio
Nombre del Indicador	CANTIDAD MATERIAL DE LOS PROGRAMAS DE POSCONSUMO		
Objetivo del Indicador	Lograr el acortamiento de los residuos de posconsumo recepcionados en las instalaciones administrativas de la ECAEY ECE ESP, frente al promedio de las cantidades recibidas en los dos últimos años.		

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Cantidad (kg) de Residuos dispuestos según los programas de posconsumo/ Cantidad (kg) de residuos de posconsumo recibidos en el punto CAAY.	%	Residuos dispuestos finalmente según programas de posconsumo	Son la cantidad de residuos de posconsumo que entregan los usuarios (residenciales, comerciales, institucionales, empresariales y otros) a través de las jornadas, campañas, socializaciones y capacitaciones realizadas por la unidad de aprovechamiento de la CAAY ECE ESP.	Unidad de aprovechamiento
		Cantidad (kg) de residuos de posconsumo recibidos en el punto CAAY.	Cantidad de residuos de posconsumo entregados a los gestores que hacen parte de los programas de posconsumo.	Unidad de aprovechamiento

Índice:	EFICACIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>
Periodicidad	MENSUAL		TRIMESTRAL	<input checked="" type="checkbox"/>	ANUAL	

META DEL INDICADOR	≥ 100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		Estadística de la Unidad.
---------------------------	--------	--	--	---------------------------

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	TRIMESTRE I			TRIMESTRE II			TRIMESTRE III			TRIMESTRE IV		
	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos dispuestos finalmente según programas de posconsumo	0	0	0	0	0.0	0	0	0	121	0	0	0
Cantidad (kg) de residuos de posconsumo recibidos en el punto CAAY.	40	10	20	30	6	1	5	1	21	0	0	0
Resultado mensual (%)												
Resultado trimestral (%)	0%			0%			100%			0%		

INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

PRIMER TRIMESTRE: Durante este periodo se recibieron 70 kg de residuos de posconsumo correspondientes a 10 kg de insecticidas, 20 kg de pilas, 10 kg de medicamentos y 30 kg luminarias, los cuales no han sido recolectados por los gestores de los programas, toda vez que no superan la cantidad de residuos que ellos exigen para transportar.

SEGUNDO TRIMESTRE: Durante este periodo se recibieron 26 kg de residuos de posconsumo correspondientes a 10 kg pilas y 10 kg luminarias.

TERCER TRIMESTRE: Durante este periodo se recibieron 11 kg de residuos de posconsumo correspondientes a 5 kg pilas y 26 kg medicamentos vencidos.

CUARTO TRIMESTRE: Durante este periodo no se reportó información por parte de la Unidad Ambiental de la Dirección Técnica, ya que como encargados del programa no realizaron actividades.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO DISPOSICION FINAL				
Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio (%) anual de residuos de posconsumo dispuestos a los gestores de los programas.	104.50	106.50	11	121
Promedio (%) anual de residuos de posconsumo recibidos en el punto CAAY ECE ESP.	121.50	106.50	14	121
Resultado (%)	200%	100%	79%	100%

HISTORICO DISPOSICION FINAL



[Signature]
LUZ MARY BERNARDEZ CHACON
Elaboró: Profesional de apoyo

[Signature]
Aprobó: Nidia Esperanza Rivas
Directora Aseo

[Signature]
VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Manejo

	FOHIA METODOLÓGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formas
			Código: 11.002.04.01
	Fecha de Elaboración: 2019-11-09	Fecha Última de Modificación: 2014-11-14	Versión: 02

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASES / APROVECHAMIENTO				
RESPONSABLE:	DIRECTOR DE ASES				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	6	MAYOR CALIDAD		RESOLUCIÓN ORA N.º 120 DE 2013
TIPO DE INDICADOR:	A. Índice de Cuantitativo de Gestión	6	B. Calidad del Servicio		C. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ÍNDICE PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DE HÁBITOS CIUDADANOS SOBRE MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS.				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CUANTIFICAR LAS CAPACITACIONES, LUEGAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS A LA COMUNIDAD EN MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS, PROGRAMA DE POSCONSUMO Y CONSUMO RESPONSABLE.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
Nº. DE ACTIVIDADES DE CAPACITACION Y SOCIALIZACION REALIZADAS / ACTIVIDADES PROGRAMADAS	%	Nº. DE ACTIVIDADES DE CAPACITACION Y SOCIALIZACION REALIZADAS	ÍNDICE EL NÚMERO DE LUEGAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS Y SECTORES SOCIALIZADOS CANTIDAD DE CAPACITACIONES LUEGAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS		SOPORTES DEL PROGRAMA (PLANILLOS DE ASISTENCIA)
		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META ESTABLECIDA EN EL PLAN DE ACCIÓN (INCLUYE: CAPACITACIONES, LUEGAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS) CANTIDAD DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIONES LUEGAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL PROGRAMADAS		PLAN DE ACCIÓN
INDIC:		EFICACIA	0	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		SEMANAL		TRIMESTRAL	X
META DEL INDICADOR		100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		PLAN DE ACCIÓN / PROGRAMA EDUCACIÓN Y CULTURA CIUDADANA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variable / Período	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
ACTIVIDADES REALIZADAS	21	18	20	17
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	21	18	20	17
	100%	100%	100%	100%



<p style="text-align: center;">INTERPRETACION DE RESULTADOS</p> <p>En este indicador de cumplimiento, se tiene en cuenta tanto las capacitaciones al sector comercial e industrial, así como las capacitaciones casa a casa, charlas en las instalaciones educativas e intervenciones vecinales.</p> <p>TRIMESTRE I: Durante este periodo se realizaron actividades relacionadas con la capacitaciones lúgias, socializaciones y campañas a los diferentes sectores (comerciales y residenciales).</p> <p>TRIMESTRE II: Durante este periodo se realizaron actividades relacionadas con la capacitaciones lúgias, socializaciones y campañas a los diferentes sectores (comerciales y residenciales).</p> <p>TRIMESTRE III: Durante este periodo se realizaron actividades relacionadas con la capacitaciones lúgias, socializaciones y campañas a los diferentes sectores (comerciales, residenciales y educativos), fortaleciendo el programa de adoptar un responsable.</p> <p>TRIMESTRE IV: Durante este periodo se realizaron actividades relacionadas con la capacitaciones lúgias, socializaciones y campañas a los diferentes sectores (comerciales, residenciales y educativos), fortaleciendo el programa de adoptar un responsable.</p>	<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE MEJORA</p> <p>Se continuará con las jornadas de educación ambiental, con el fin de sensibilizar a la población en general sobre la importancia del correcto manejo de los residuos.</p>
---	--

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Manejo de los Residuos Sólidos, EDUCACION Y FORMACION DE HABITOS CIUDADANOS SOBRE EL MANEJO DE LOS RESIDUOS Y CULTURA DE LA NO BASURA.					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Actividades realizadas	70	100	93	103	71
Actividades programadas	120	100	120	104	70
EFICIENCIA EJECUCION DE PROYECTOS	58%	100%	78%	99%	102%

EUSEBIO HERNÁNDEZ CAMACHO
Jefe Profesional de Apoyo

LIDIA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ
DIRECTORA DE ASES

ADRIANA CRISTINA ROJAS VALDEBLANCA
Jefe Profesional Línea Base



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:
Formulario
Código:
SI-002-04-01
Versión:
02

Fecha de Elaboración:
2020-11-02

Fecha Última de Modificación:
2024-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO				
RESPONSABLE:	DIRECTOR DE ASEO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CMA No. 726 DE 2015
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ÍNDICE DE VINCULACIÓN DE EMPRESAS AL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR DE LA SAAY EICE ESP.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
[EMPRESAS VINCULADAS / EMPRESAS SOCIALIZADAS]* 100	%	EMPRESA VINCULADAS	Esta variable indica el número de usuarios vinculados al programa Adopta un Reciclador.		CONTROL DEL PROGRAMA
		EMPRESAS SOCIALIZADAS	Esta variable indica el número de empresas socializadas en el programa Adopta un Reciclador.		CONTROL DEL PROGRAMA
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD X
PERIODICIDAD:		MENSUAL		TRIMESTRAL	ANUAL X
META DEL INDICADOR	92%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables / Período	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
EMPRESA VINCULADAS	19	18	16	12
EMPRESAS SOCIALIZADAS	19	18	16	17
Resultado %	100%	100%	100%	71%

INTERPRETACION DE RESULTADOS

En este indicador de cumplimiento, se tiene en cuenta tanto las capacitaciones al sector comercial e institucional, así como las socializaciones casa a casa, charlas en las instituciones educativas e intervenciones rurales.

PRIMER TRIMESTRE: Para este periodo se puede observar el cumplimiento de la meta establecida en el plan de acción. De las 19 socializadas todas se vincularon al programa adopta un reciclador.

SEGUNDO TRIMESTRE: Durante este trimestre la totalidad de las empresas censitadas se vincularon al programa adopta un reciclador, las cuales fueron instruidas de manera presencial y virtual, obteniendo como resultado una aceptación positiva al programa de la SAAY EICE ESP.

TERCER TRIMESTRE: Durante este trimestre la totalidad de las empresas censitadas se vincularon al programa adopta un reciclador, las cuales fueron instruidas de manera presencial y virtual, obteniendo como resultado una aceptación positiva al programa de la SAAY EICE ESP.

CUARTO TRIMESTRE: Durante este trimestre las empresas vinculadas al programa iniciaron capacitación nuevamente en el manejo de residuos sólidos. Las nuevas empresas que iniciaron capacitación fueron vinculadas al programa adopta un reciclador.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR						
Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
EMPRESA VINCULADAS	38	80	100	69	45	65
EMPRESAS SOCIALIZADAS	62	100	100	80	49	70
Resultados	61%	80%	100%	86%	92%	93%



[Signature]
LUZ MARY HERNÁNDEZ CHACÓN
Elaboró. Profesional de apoyo

[Signature]
NEIDA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ
DIRECTORA DE ASEO

[Signature]
ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
VoBo. Profesional Unidad Planeción



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:
Formulario
Código:
SI.02.04.01
Versión:
02

Fecha de Elaboración:
2010-11-10

Fecha última de Modificación:
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO				
RESPONSABLE:	DIRECTOR DE ASEO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No.720 DE 2015
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE RUTAS DE RECOLECCION DE MATERIAL APROVECHABLE CON RECUPERADORES DE OFICIO.				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LAS RUTAS DE RECOLECCION SELECTIVA CON RECICLADORES DE OFICIO CARACTERIZANDO LOS MATERIALES RECOLECTADOS.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
SECTOR -RUTA EFECTIVA	%	NÚMERO DE RUTAS EFECTIVAS	Esta variable indica las rutas que lograron implementarse		CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE RUTAS POR BARRIO Y CANTIDAD MATERIAL RECUPERADO
SECTOR -RUTA ESTABLECIDA		NÚMERO DE RUTAS PROGRAMADAS	Son las rutas seleccionadas para implementar el programa		
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD X
PERIODICIDAD:		MENSUAL		TRIMESTRAL X	ANUAL
META DEL INDICADOR:	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PROGRAMA RUTAS PILOTO DE RECOLECCION SELECTIVA CON RECUPERADORES DE OFICIO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
RUTA EFECTIVA	13	11	0	0
RUTA PROGRAMADA	13	11	0	0
Resultado %	100%	100%	0%	0%

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE RUTAS PILOTO DE RECOLECCION DE MATERIAL A PROVECHABLE CON RECUPERADORES DE OFICIO.



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

PRIMER TRIMESTRE: Durante los meses de febrero y marzo se programaron rutas en los barrios Hato Viejo, corregimiento de Monchil, en el barrio Cañaguata y barrio villa nelly del municipio de Yopal, las cuales se vienen implementando en acuerdo con líderes y comunidad de estos sectores.

- * Hato Viejo: Sábados de 8 - 10 am
- * Cañaguata: Sábados de 7 - 9 am
- * Villa Nelly: Martes y Jueves de 3 - 5 pm
- * DURANGAR: Viernes a las 9 am
- * HDO-HOSPITAL REGIONAL DE YOPAL: Lunes y sábados 10 am.
- * ESE SALUD YOPAL: Viernes de 9 a 10 am
- * CONSENER: viernes a las 5pm
- * HIR INGENIERIA: miércoles a las 10 am
- * Conjunto Vencedores: Lunes a Sábado de 3 a 4 pm.
- * ESPIDRAS: Viernes de 9 a 10 am
- * Conjunto Torre 28: Lunes a Viernes a las 9 am
- * Conjunto Torres de San Nicolás: Lunes a viernes a las 11 am.
- * Hotel PROVIDIENDA: Lunes a las 3 pm

SEGUNDO TRIMESTRE: Durante los meses de abril, mayo y junio se programaron rutas en conjuntos residenciales y empresas del municipio de Yopal, las cuales se vienen implementando así:

- * Villas del Palmer - Monchil: Sábados de 8 - 10 am
- * Conjunto la FORJANGA: Lunes de 8 - 10 am



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:

Formato:

Código:

SI.02.04.01

Versión:

02

Fecha de Elaboración:
2009-11-10

Fecha Última de Modificación:
2014-11-14

- * TERPEL/ABROCIVIL: Miércoles y Jueves de 3 - 5 pm
- * TRANSMULTICARGA: Sábados de 9 - 11 am
- * LLANERIDAD GOURMET: Viernes: cada 15 días a las 8 am
- * INDUSTRIAS LA NIEVE: Sábados cada 15 días a las 3 pm.
- * BOLLAR BOLA TRAS BOLA: Viernes a las 5pm
- * PRESENT: Lunes y viernes a las 2pm.
- * TRGADA: Viernes de 2 a 3 pm
- * SODF: Lunes a las 4pm
- * Conjunto Alto de Manare: Lunes, miércoles y viernes a las 5 pm

TERCER TRIMESTRE: NO SE CUENTA CON RUTAS SELECTIVAS

CUARTO TRIMESTRE: NO SE CUENTA CON RUTAS SELECTIVAS

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Historicos. RUTAS ESTABLECIDAS vs. RUTAS EFECTIVAS

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Rutas efectivas	0,00	9	3	4	1	24
Rutas programadas	0	12	12	8	1	24
EFICIENCIA EJECUCION DE PROYECTOS	0%	75%	25%	50%	100%	100%

RUTAS ESTABLECIDAS CON RECIKLADORES



LUZ MARY HERNÁNDEZ CHACÓN

Elaboró. Profesional de apoyo

NIDIA ESPERANZA RÍOS MARTÍNEZ

DIRECTORA DE ASEO

ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

VoBo. Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Tercero
Código
11.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2014-11-18

Fecha última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PRECISO:	Cuantitativo
RESPONSABLE:	Comptroller
INDICADOR INTERNO O EXTERNO:	PLAN SESIÓN Y RESULTADOS
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión
NOMBRE DEL INDICADOR:	Rentabilidad en relación con los ingresos totales
OBJETIVO DEL INDICADOR:	

FORMA DE INDICADOR:	UNIDAD:	NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE:	TIPO DE RESULTADO:
Resultado del ejercicio / Ingresos Totales	%	Resultado del Ejercicio	Constata en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias.	Ejercicio Financiero
		Ingresos Totales	Representa flujos de entrada de recursos generados por la entidad, suscripciones de suscripción al patrimonio público durante el periodo contable, bien sea por aumento de acciones o por disminución de pasivos, expresados en forma cuantitativa y que reflejan el desarrollo de la actividad ordinaria y los ingresos de carácter extraordinario, en cumplimiento de las funciones de carácter estatal.	Ejercicio Financiero
INDICADOR:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	ANUAL	SEMESTRAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR:	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable / Periodo	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Resultado del Ejercicio	1,230,452,225.01	391,227,126.21	1,481,317,426.45	1,838,342,750.70	1,430,977,334.87	1,461,333,433.20	1,439,644,102	161,301,833	1,439,474,974	1,345,678,871	1,437,711,084	1,061,122,024
Ingresos Totales	3,436,811,074	6,179,433,718	6,939,439,291	11,125,947,189	16,124,108,409	16,181,744,121	16,461,741,744	16,443,718,475	16,540,841,145	17,752,142,711	18,000,000,000	18,000,000,000
Resultado	36.1	11.1	21.3	17.3	16.8	9.0	8.8	1.1	8.8	7.6	6.2	5.9



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este indicador refleja la eficiencia con la que administramos los ingresos totales de la empresa, en relación con la ejecución de los gastos y costos de la empresa, se observa un margen negativo al cierre del ejercicio contable, lo cual es una alerta para los administradores en relación con el manejo eficiente y distribución de los recursos.

PROPUESTA DE MEJORA

Continuar realizando proyectos y acciones que permitan mejorar el nivel de resultado de los ingresos desde el punto de vista interno por servicios, software y contingencias, mejorar costos y gastos administrativos y operativos, que contribuyan al mejoramiento de este indicador.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2021
Resultado del Ejercicio	-1,121	-1,707	-484	911	-720
Ingresos Totales	13,006	11,911	11,186	16,129	14,711
Resultado	-8.7	-14.4	-4.3	5.6	-4.9



[Signature]
Director General de Planeación y Presupuesto

[Signature]
Director General de Planeación y Presupuesto

[Signature]
Director General de Planeación y Presupuesto

[Signature]
Director General de Planeación y Presupuesto



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI 02 04 01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-18

Fecha Última de Modificación
2014-11-18

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad
RESPONSABLE:	Profesional oficina de Contabilidad
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTOR Y RESULTADOS
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión
NOMBRE DEL INDICADOR:	Rentabilidad en relación con los Ingresos Operacionales
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Es establecer y expresar en porcentaje la capacidad de cualquier ente económico para generar ingresos.

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	TIPO DE INFORMACION
Resultado de ejercicio / Ingresos Operacionales	%	Resultado del ejercicio Ingresos Operacionales	Consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias. Tiene relación directa con la producción de un bien o servicio que constituye el objeto social de la empresa.	Estados Financieros Estados Financieros

INDICE:	Eficiencia	Eficiencia	Efectividad	X
PERIODICIDAD:	Mensual	Semestral	Anual	

Meta del Indicador: CARACTERIZACION PROCESO

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

0,396520322 0,11817897 0,147934844

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultado de ejercicio	1.238.702.322,91	992.327.058,25	1.384.811.851,87	1.458.384.215,78	1.892.207.528,37	1.205.092.965,19	1.858.848.282	395.281.898	1.590.874.378	1.645.978.603	1.432.731.194	733.332.070
Ingresos Operacionales	1.112.833.450	8.872.146.437	8.226.370.076	12.118.932.281	15.303.125.448	16.363.803.838	21.327.882.802	23.261.731.131	26.468.112.388	29.478.988.190	32.825.424.138	35.021.388.888
Resultado	11,58	11,30	16,75	12,20	12,35	7,33	8,21	1,68	6,16	5,57	4,38	2,09



INTERPRETACION DE RESULTADOS
se reserva margen de rentabilidad negativa, ejercicio, es importante mantener este margen de utilidad positivo, toda vez que RR. y/o depende la rentabilidad de los activos y del patrimonio.

PROPUESTA DE MEJORA
eficiencia en el recaudo de los ingresos de operador, con el fin de mantener el indicador adecuado.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO	2009	2010	2011	2012	2013
Resultado del periodo	-5,32	-9,94	7,51	9,13	-7,20
Ingresos Operacionales	20.734	27.623	32.212	32.736	35.772
Resultados	-25,45	-3,70	2,36	2,76	2,00










FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:
 Formulario
 Código:
 01.02.04.01
 Versión:
 2

Fecha de Elaboración:
 2012-11-30

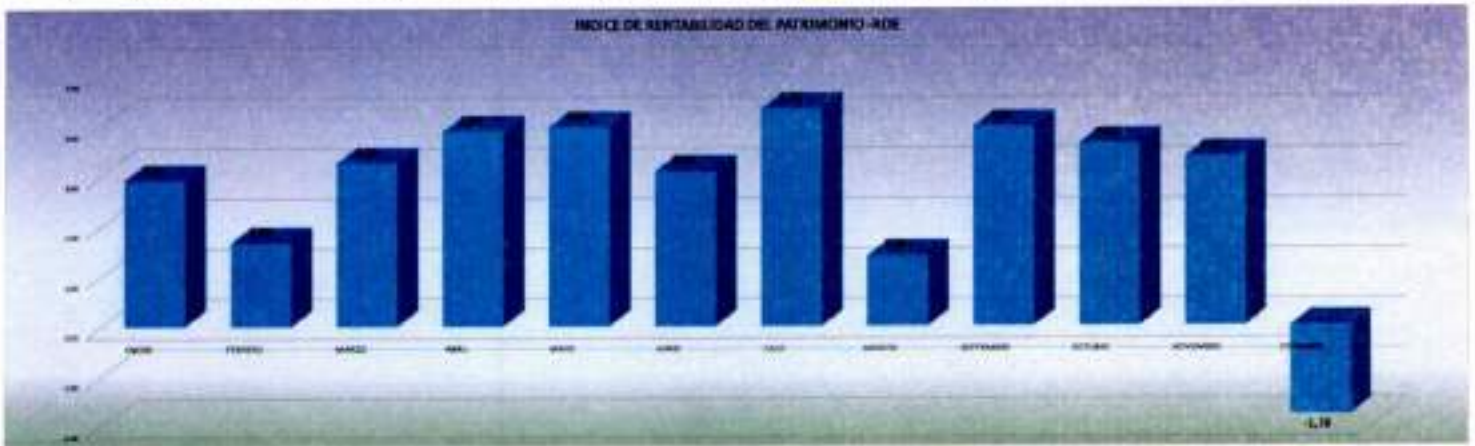
Fecha Última de Modificación:
 2012-11-19

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad				
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Contabilidad				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	8	RESOLUCIÓN CIA No. 02 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b.	c. Calidad del Servicio		d. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de rentabilidad del Patrimonio ROE				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	es uno de los dos factores básico en determinar la tasa de crecimiento de las ganancias de una empresa, la rentabilidad de las actividades en el que las compañías primario se refieren en función de los beneficios futuros esperados.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		
Resultado de Operación / Total de Patrimonio	%	Resultados del ejercicio	Consta en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en la cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias.		
		Total del patrimonio	Conjunto de propiedades de una empresa, y existe también el patrimonio determinado al restar de los activos los pasivos de una empresa		
MED:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		SEMESTRAL	8	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:				CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Resultados del ejercicio	1.430.963.110,91	983.317.438,25	1.384.307.810,47	1.450.382.276,78	1.495.007.594,20	1.335.370.840,48	1.850.848.262	581.891.858	1.698.474.874	1.195.929.371	1.432.712.244	100.202.175
Total del patrimonio	50.341.067.432	41.808.437.794	40.486.133.664	40.170.847.886	40.830.111.181	42.620.290.471	40.911.701.971	40.046.087.450	40.411.986.100	40.861.899.480	41.567.414.711	40.196.874.674
Resultado	2,81	2,35	3,20	3,67	3,64	3,16	4,52	1,51	4,21	2,90	3,42	2,47



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

Este indicador permite medir la eficiencia como se han comportado el patrimonio de la empresa, en el desarrollo y ejecución de sus operaciones desde el punto de vista de los ingresos obtenidos y los costos y gastos ejecutados, logrando un margen negativo.

Continuar con el fortalecimiento en la gestión de mantener y proteger el patrimonio de la empresa, así como con la administración, distribución e inversión de los recursos eficientemente.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Índice Rentabilidad	2012	2017	2018	2019	2020
Resultados del ejercicio	-4.522	-1.384	-986	912	-100
Total del patrimonio	-49.265	-49.249	33.732	-41.112	-49.274
Resultado	-9,19	-2,80	-2,92	2,22	-0,20



Roberto Rodríguez Salas
 Contador

Roberto Salas Peña Cullari
 profesional CAP

Adriana Cristina Rojas Valdivia
 Dirección Administrativa y Financiera

Adriana Cristina Rojas Valdivia
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Norma
Código
11 22 04.01
Revisión
1

Fecha de Elaboración
1992-11-19

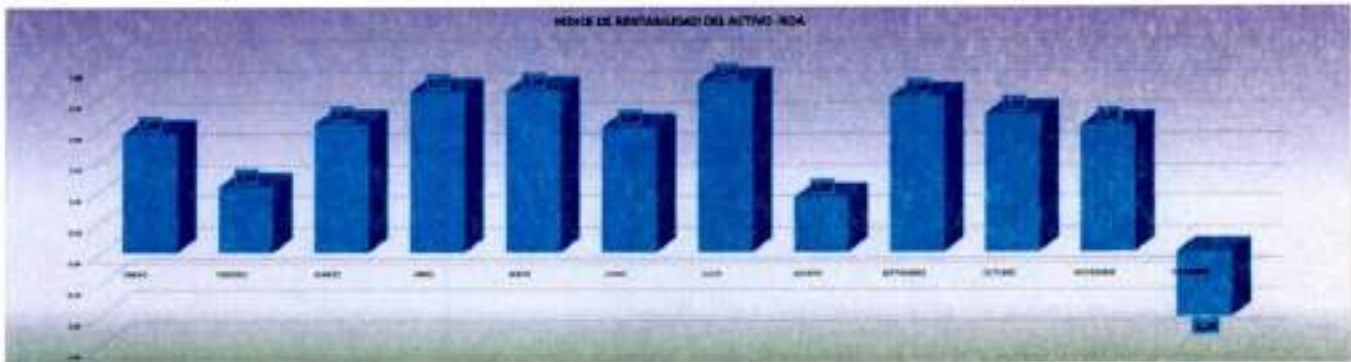
Fecha última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Comercialidad				
INTERMEDIO:	Profesional Eficiente de Comercialidad				
INDICADOR:	Índice de Rentabilidad del Activo		RNT/A		RESOLUCIÓN CMA No. 12 1992
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de rentabilidad del activo RDA				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cuanto más rápido sea el retorno por sus gastos, y la diferencia entre ellos se considere como aceptable, mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD:	NUMERO VARIABLE:	EXPLICACION DE LA VARIABLE:		TIPO DE RESULTADO:
Resultado del negocio / Total de activos	%	Resultado del negocio	Cuenta el ingreso, durante el ejercicio, de correspondientes ingresos y gastos en la cuenta respectiva, y al final del mismo, restarle de todo a la cuenta de Pérdida y Ganancia		Estados Financieros
		Total de activos	Cantidad total de todas las inversiones brutas, afecto a equivalentes, cuentas por cobrar y otros activos como están presentados en el balance		Estados Financieros
UNIDAD:	ESPECIFICA		ESPECIFICA		UNIDAD DE MEDIDA:
PRESENCIA:	NENUNGA		GENERAL		ANOS:
FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:				CARACTERIZACION PROCESO:

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables / Período	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Resultado de negocio	1,280,432,000.00	482,877,100.00	1,281,007,463.47	1,000,581,276.16	1,000,000,000.00	1,000,000,000.00	1,000,000,000.00	1,000,000,000.00	1,000,000,000.00	1,000,000,000.00	1,000,000,000.00	1,000,000,000.00	1,000,000,000.00	1,000,000,000.00
Total de activos	40,000,000,000.00	40,000,000,000.00	47,000,000,000.00	44,000,000,000.00	44,000,000,000.00	44,000,000,000.00	44,000,000,000.00	44,000,000,000.00	44,000,000,000.00	44,000,000,000.00	44,000,000,000.00	44,000,000,000.00	44,000,000,000.00	44,000,000,000.00
Resultado	3.20	1.20	2.73	2.27	2.27	2.27	2.27	2.27	2.27	2.27	2.27	2.27	2.27	2.27



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador permite medir la eficiencia con la que maneja los activos de la empresa, en el desarrollo y ejecución de sus operaciones desde el punto de vista de los ingresos obtenidos, los costos y gastos operativos, presentando un margen más negativo.

PROPUESTA DE MEJORA

Centrarse en el fortalecimiento de la gestión de los activos, así como, con la administración, distribución e inversión de los recursos eficientemente.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Alínea / Variables	2014	2013	2012	2011	2010
Resultado de negocio	4,322	0,787	486	311	-173
Total de activos	16,761	16,717	16,100	16,000	16,100
Resultado	0.26	0.47	0.30	0.19	0.01



[Signature]
Eduardo Ángel Rodríguez
Miguel Ángel Ramos
COORDINADOR CAAP

[Signature]
Reynier Torres Rodríguez
Código
Profesional (en Administración y Finanzas)

[Signature]
Agustín, María Perdomo Rodríguez López
Directora General de Política y Finanzas

[Signature]
Vilma Alejandra Cordero Reyes Rodríguez
Profesional Unidad Planificadora



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:
Formulario
Código:
SI-02-04-01
Versión:
2

Fecha de Elaboración:
2010-11-10

Fecha Última Actualización:
2010-11-10

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Nombre:	Comercial				
Responsable:	Profesional Oficina de Contabilidad				
Indicador Referido a:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MÉTRICA:	0	RESOLUCIÓN CRA No. 12 / 1910
Tipo de Indicador:	A. Indicador Cuantitativo de Gestión	1	C. Tipo de Datos:	1	E. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador:	Capital de Trabajo				
Objetivo del Indicador:	El capital de trabajo considerado como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, se calcula de la resta, «cantidad del activo corriente y el pasivo corriente».				
Formula del Indicador:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Activo Corriente Pasivo Corriente	\$	Activo Corriente	Se entiende por activo corriente aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año.		Estado Financiero
		Pasivo Corriente	Los pasivos corrientes hacen referencia a los pasivos que la empresa debe pagar en un plazo igual o inferior a un año.		Estado Financiero
Riesgo:		Eficacia	0	Efectividad	0
Previsibilidad:		Revolución	0	Revolución	0
Meta del Indicador:	100%	TIPO DE INFORMACIÓN DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Activo Corriente	16.082.000.000	17.130.870.000	16.800.143.000	15.800.000.000	16.000.000.000	16.300.000.000	16.400.000.000	16.400.000.000	16.300.000.000	16.300.000.000	16.300.000.000	16.300.000.000	16.300.000.000
Pasivo Corriente	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000	10.000.000.000
Resultado	6.082.000.000	7.130.870.000	6.800.143.000	5.800.000.000	6.000.000.000	6.300.000.000	6.400.000.000	6.400.000.000	6.300.000.000	6.300.000.000	6.300.000.000	6.300.000.000	6.300.000.000



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este indicador presenta un comportamiento positivo toda vez que su activo corriente es mayor que su pasivo corriente, lo cual garantiza el respaldo financiero de poder atender sus obligaciones a corto plazo y continuar con el desarrollo y expansión de sus operaciones al corto plazo, sin embargo este indicador ha presentado un comportamiento de disminución en los meses de agosto y septiembre toda vez que el activo disminuye en los meses y anticipos entregados y el pasivo aumenta por las provisiones de beneficios a asociados, socios y demandas.

PROPUESTA DE MEJORA

Mantener sus flujos de liquidez, para atender sus obligaciones y pagar oportunamente con el fin de mantener hechos financieros que afecten en forma negativa los recursos de la empresa en el futuro.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Activo Corriente	22.100	21.000	20.100	19.000	18.100
Pasivo Corriente	5.100	11.100	15.100	14.100	13.100
Resultado	17.000	9.900	5.000	4.900	5.000



[Signature]
Roberto Jorge Rodríguez Reina
 Contador EAFN

[Signature]
Ximara Cecilia Peña Castro
 Profesional Cr. Administrativa y Financiera

[Signature]
Alejo Rodríguez González López
 Director Administrativo y Financiero

[Signature]
Vilbo Adriana Rojas Valdebenito
 Profesional Unidad Ramador



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:
Formato:
Código:
01.02.04.01
Versión:
3

Fecha de Elaboración:
2010-11-10

Fecha Última de Modificación:
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad				
RESPONSABLE:	Comedor				
INSTRUMENTO DE MEDICIÓN EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	6	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1993
TIPO DE INDICADOR:	4. Indicador Cuantitativo de Gestión	5	6. Calidad del Servicio		8. Gestión Operativa o Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Rotación Capital de Trabajo				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el mayor sea el valor de este ratio mejor será la productividad del capital de trabajo, es decir que el dinero invertido en este tipo de activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio.				
FORMULA DEL INDICADOR:		UNIDAD:		NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACION DE LA VARIABLE:
				Ingresos Operacionales	Tiene relación directa con la producción de un bien o servicio que constituye el objeto social de la empresa.
				Capital de Trabajo	El capital de trabajo considerado como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, se calcula de la resta contable del activo corriente a el pasivo corriente.
UNIDAD:				EFICACIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:				MONESUAL	ANUAL
NOTA DEL INDICADOR:				FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	
				CARACTERIZACIÓN PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	NUESTROS RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Ingresos Operacionales	1.109.631.488	1.871.084.227	6.331.311.008	12.119.701.281	21.904.121.218	14.361.001.818	11.211.267.918	13.841.151.147	24.988.001.188	19.091.207.338	21.011.419.358	21.721.288.888
Capital de Trabajo	11.461.611.461	16.811.611.461	11.071.511.941	11.461.611.461	16.718.608.314	11.311.461.247	16.918.608.314	16.811.611.461	11.311.461.247	11.718.608.314	11.311.461.247	11.311.461.247
Resultado	0,26	0,36	0,80	1,76	1,45	0,77	1,43	1,41	1,30	1,40	1,43	1,44



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

Se observa un nivel en que falta rotación del capital de trabajo en el trimestre correspondiente, atribuido principalmente en el mes de diciembre, lo que indica, tal vez, un crecimiento de la empresa, al adquirir sus activos y pasivos en la generación de ingresos.

Mantener el indicador de liquidez y de endeudamiento en forma positiva para lograr el comportamiento deseado de este indicador.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2017	2018	2019	2020	2021
Ingresos Operacionales	12.437	17.321	11.791	11.118	16.723
Capital de Trabajo	11.461	16.811	11.071	11.461	16.718
Resultados	1,82	1,16	1,47	1,47	1,49



[Signature]
 Director General de Contabilidad
 Comptroller General of the Republic

[Signature]
 Revisor Belén Páez Caballero
 Profesional S.A.S.

[Signature]
 Agente María Eugenia González López
 Sistema Administrativo Financiero

[Signature]
 VoBo. Adriana Cristina Rojas Valdeblánca
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formado
Código
01.03.04.01
Versión
3

Fecha de Elaboración
2019.11.10

Fecha Última Modificación
2014.11.14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad				
RESPONSABLE:	Profesora Oficina de Contabilidad				
INDICADOR DERIVADO DE:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		NÚMERO CALIDAD	4	RESOLUCIÓN CRA No. 12.1.995
TIPO DE INDICADOR:	A. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	B. Calidad del Servicio		C. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Razon Corriente				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	La razón corriente mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas a largo y corto plazo.				
FÓRMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD:	NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE:		SÍMBOLO DE INFORMACIÓN:
Activo Corriente/ Pasivo Corriente	↓	Activo Corriente	Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año.		Estado Financiero
		Pasivo Corriente	Los pasivos de una empresa se clasifican en aquellos pasivos a largo plazo y los pasivos a corto plazo.		Estado Financiero
REGIÓN:	ESPECÍFICA		ESPECÍFICA		EFFECTIVIDAD
PRESENCIA:	PRESENCIAL	X	SEMANAL		ENLACE
META DEL INDICADOR:	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO:	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Activo Corriente	20.250.443.000	27.733.019.536	31.533.043.412	33.408.044.415	34.209.139.648	34.342.453.815	34.580.945.075	35.327.346.194	35.229.394.987	37.283.233.798	38.081.919.818	37.539.124.190
Pasivo Corriente	11.421.721.261	14.611.269.481	13.227.593.064	12.493.112.811	12.498.711.833	12.568.908.046	12.100.004.800	12.148.495.487	12.013.023.200	12.551.902.761	12.406.120.294	12.449.224.298
Resultado	1,34	1,84	2,31	2,69	2,79	2,74	2,87	2,87	2,98	2,95	3,05	3,03



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Las variables de este indicador respecto al primer trimestre del año en curso, reflejan la capacidad financiera que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo, es decir por cada peso que se debe, tiene un respaldo financiero del 1,33%, a diciembre de 2021 respectivamente.

PROPUESTA DE MEJORA

Seguir cumpliendo con los pagos oportunos para disminuir sus pasivos, y administrar los recursos eficientemente.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2017	2018	2019	2020	2021
Activo Corriente	22.998	31.046	31.585	33.599	35.229
Pasivo Corriente	8.747	14.119	13.782	14.235	16.248
Resultado	2,64	2,19	2,27	2,36	2,16



[Firma]
Profesora Oficina de Contabilidad
Contable

[Firma]
Boris Rentería Pardo
Contador Profesional S.A.S.

[Firma]
Maribel María Pineda Rodríguez López
Directora Administrativa y Financiera

[Firma]
Valdo Antonio Córdoba Rojas Valdeherrera
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SL 02.04.01
Versión
2

Fecha de Emisión
2018-11-30

Fecha Última Modificación
2014-12-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad				
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Contabilidad				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	INDICADOR	UNIDAD	RANGO	RESOLUCIÓN
TIPO DE INDICADOR:	K. Indicador Cuantitativo de Gestión	K	%	0 - 100.000%	C. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ALTA LIQUIDEZ				
DEFINICIÓN DEL INDICADOR:	Es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuanto indica la disponibilidad de liquidez de sus flujos la empresa.				
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Activo corriente Inventarios Inventarios Pasivo corriente	%	Activo corriente	Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año.		Estados Financieros
		Pasivo corriente	Los pasivos corrientes hacen referencia a los pasivos que la empresa debe pagar en un plazo igual o inferior a un año.		Estados Financieros
INDICADOR:	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	MENSUAL	MENSUAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBER
Activo corriente	18.202.140.500	21.726.679.910	18.302.140.412	21.808.094.912	24.220.320.000	24.460.510.000	26.480.000.000	25.500.100.000	20.329.249.000	27.360.501.700	30.391.500.000	30.220.270.000
Inventarios	6.771.140.000	4.289.406.912	4.289.406.912	4.289.406.912	4.289.406.912	4.289.406.912	4.289.406.912	4.289.406.912	4.289.406.912	4.289.406.912	4.289.406.912	4.289.406.912
Deudas	7.000.000.000	8.000.000.000	6.000.000.000	7.000.000.000	7.000.000.000	7.000.000.000	7.000.000.000	7.000.000.000	7.000.000.000	7.000.000.000	7.000.000.000	7.000.000.000
Pasivo corriente	10.228.859.912	12.718.593.812	10.288.813.912	11.998.813.912	11.998.813.912	11.998.813.912	11.998.813.912	11.998.813.912	11.998.813.912	11.998.813.912	11.998.813.912	11.998.813.912
Resultado	1,16	1,00	1,06	1,07	1,01	1,06	1,08	1,05	1,00	1,03	1,14	1,17

ALTA LIQUIDEZ



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se observa un indicador de liquidez positivo para atender sus obligaciones al corto plazo, sin afectar sus inventarios y deudores.

PROPUESTA DE MEJORA

maximizar o fortalecer los procesos de recaudo vigentes, actualizar controles efectivos, gestiones adecuadas y oportunas para la generación de ingresos en forma eficiente, que permitan mantener la liquidez inmediata de este indicador.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO	2017	2018	2019	2020	2021
Activo corriente	1,37	1,00	1,06	1,04	1,17



[Signature]
Eduardo Antonio Rodríguez Rodríguez
Contador

[Signature]
Rafael Raúl Cárdena
Profesional de apoyo DAF

[Signature]
Aprobó: Rafael Raúl Cárdena
Ejecutivo Administrativo y Financiero

[Signature]
Edo. Adriano Cárdena Torres
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
55.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-24

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO: Contabilidad
RESPONSABLE: profesional Oficina de Contabilidad

INDICADOR EFECTIVO EN: PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS
TIPO DE INDICADOR: a. Indicador Cuantitativo de Costo
NOMBRE DEL INDICADOR: Prueba Ácida
OBJETIVO DEL INDICADOR: Uno de los elementos más importantes y quizá contradictorios de la estructura financiera de la empresa es la disponibilidad de recursos para cubrir los pasivos a corto plazo.

INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR
PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
a. Indicador Cuantitativo de Costo	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica

FORMULA DEL INDICADOR:

UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	UNIDAD DE MEDICIÓN
\$	Activo corriente	Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año	Estados Financieros
	Pasivo corriente	Los pasivos corrientes hacen referencia a los pasivos que la empresa debe pagar en un plazo igual o inferior a un año.	Estados Financieros

UNIDAD: EFICACIA
PERIODICIDAD: MENSUAL
EFECTIVIDAD: ANUAL
META DEL INDICADOR: 1.00

FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:
CARACTERIZACIÓN PROCESO:

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo corriente	35.281.183.688	31.719.919.836	35.921.180.912	31.419.684.931	34.299.129.694	24.292.873.851	35.485.945.570	32.237.326.245	32.228.849.987	31.933.121.780	36.001.514.438	31.844.124.262
Pasivos	1.711.280.880	1.384.946.701	1.384.946.701	1.385.991.511	1.386.732.711	1.387.492.811	1.387.992.274	1.381.751.038	1.311.050.351	1.467.215.944	1.293.294.944	1.299.194.838
Pasivo corriente	15.011.721.280	16.622.824.405	17.287.180.844	12.442.112.871	12.446.711.433	12.948.948.688	11.180.068.384	11.418.866.587	11.971.032.206	11.323.453.762	16.476.122.944	16.248.214.204
Resultado	1,87	1,84	1,87	1,81	1,89	1,88	1,82	1,70	1,89	1,84	1,89	1,87



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se dispone de un indicador positivo, para atender las obligaciones a corto plazo se afectan los inventarios, además que si se tiene en cuenta que los inventarios son elementos de consumo para la explotación y producción de la empresa, estos no son factores de venta que permitan atender financieramente compromisos y pagar con término al corto plazo.

PROPUESTA DE MEJORA

Mantener el esfuerzo control y fortalecimiento de los recursos, ampliar el origen de los recursos, disminuir la accounts de los servicios, con el fin de mantener el indicador en forma positiva.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Año/ Variables	HISTÓRICO				
	2017	2018	2019	2020	2021
Activo corriente	32.581	31.506	31.595	31.595.963.813	35.224.170.282
Pasivos	1.757	1.460	1.381	1.273.187.511	1.292.786.820
Pasivo corriente	8.168	12.174	15.782	14.135.523.512	18.248.314.599
Resultado	1,84	1,84	1,88	1,83	1,87



[Signature]
 Director General
 Universidad de Guayaquil

[Signature]
 Rectora María Libertad Pardo Salazar
 Profesional (D). Administración y Finanzas

[Signature]
 Apellido María Patricia Guzmán López
 Directora Financiera y Planificadora

[Signature]
 Viced. Adriana Cristina Rojas Valdivia
 Profesional Unidad Planificación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	
Formulario	Código
01.02.04.01	Versión
	2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Contabilidad					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN OFA No. 12 1996	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Endeudamiento total					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reconocer que los activos de una empresa son financiados o bien por los socios o bien por terceros (proveedores o acreedores).					
FÓRMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE			NOMBRE DE OPERACIONES
(Total pasivo / Total activo) * 100	%	TOTAL PASIVO	Medio de una compañía durante un periodo determinado.			Estados Financieros
		TOTAL ACTIVO	Se calcula como el valor medio simple entre los activos totales de los balances anuales consecutivos de una entidad financiera.			Estados Financieros
INDICADOR:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	ANUAL		SEMESTRAL		ANUAL	
NOTA DEL INDICADOR:	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:				CARACTERIZACIÓN PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	RESUMEN RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL PASIVO	22.628.226.223	26.249.486.419	28.346.321.924	31.542.171.809	33.311.888.826	32.813.226.995	24.726.246.805	29.828.120.712	27.381.329.961	27.175.521.228	22.977.211.886	27.949.268.128
TOTAL ACTIVO	54.294.427.369	66.221.284.428	67.825.124.284	64.221.284.428	63.241.822.446	65.222.122.191	67.626.222.178	66.822.124.124	68.124.488.224	68.822.221.228	66.222.222.224	66.244.221.128
Resultado	41,34	39,71	34,58	53,54	54,48	34,97	38,52	37,31	37,18	34,81	29,87	40,22



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El cierre del ejercicio presentó un indicador favorable para la empresa, donde se observa que en promedio del 57%, esta endeudada la empresa con terceros, se analiza igualmente que las provisiones de ingresos y demandas son significativas, así como los beneficios a empleados, lo cual afecta este indicador de endeudamiento.

PROPUESTA DE MEJORA

Administrar eficientemente los recursos sin tener que recurrir a préstamos con la banca financiera para lograr disminuir o mantener un buen indicador de endeudamiento con tendencia a la baja.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Año/Variable	2017	2018	2019	2020	2021
TOTAL PASIVO	26.811	22.298	28.540	25.817	27.889
TOTAL ACTIVO	68.717	68.129	65.189	61.288	66.204
Resultado	40,20%	34,49%	31,40%	32,70%	40,80%



[Signature]
 Director General
 Instituto de Contadores, Auditores y Finanzas del Perú

[Signature]
 Rocio Paola Caballero
 Profesional S.R.L.

[Signature]
 Archivo: [illegible]
 Director General
 Instituto de Contadores y Finanzas

[Signature]
 Verónica Adriana Córdova Rojas
 Profesional Unilab Finanzas

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR



Fecha de Elaboración
2019-10-29

Fecha Última de Modificación
2014-11-11

Plan de Desarrollo
Número
11.02.04.01
Versión
1

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad
EMPRESA:	Profesional Oficina de Contabilidad
INDICADOR:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS
INDICADOR RELACIONADO EN:	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	X
INDICADOR EN:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión
INDICADOR EN:	b. Calidad del Servicio
INDICADOR EN:	c. Gestión Operativa y Técnica
INDICADOR EN:	Margen Neto de Utilidad
DEFINICIÓN DEL INDICADOR:	Es la relación entre la utilidad neta y los ventas totales (Ingresos Operacionales). Es la primera fuente de rentabilidad en los negocios y de ella depende la rentabilidad sobre los activos o la rentabilidad sobre el patrimonio.

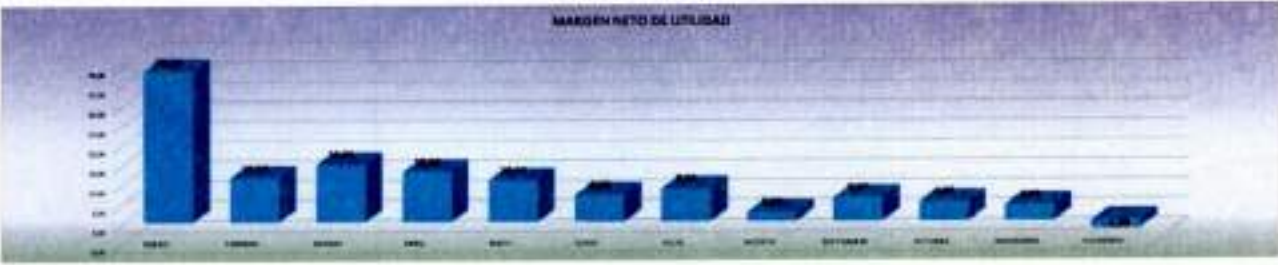
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	TIPO DE VARIABLE
		Utilidad Neta	Los ingresos de una empresa se deben deducir para poder determinar la utilidad neta con los que pueden contar los socios o dueños de la empresa.	Categoría Financiera
		Ingresos Totales	Representan flujos de entrada de recursos generados por la empresa, suscritos por incrementos de patrimonio público durante el periodo contable, bien sea por aumento de acciones o por disminución de pasivos, expresados en forma cuantitativa y que reflejan el desarrollo de la actividad ordinaria y los ingresos de carácter extraordinario, se calculan de las siguientes formas:	Categoría Financiera

INDICADOR:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
INDICADOR:	RENTABILIDAD	RENTABILIDAD	RENTABILIDAD
INDICADOR:			

INDICADOR:		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CARACTERIZACION PROCESO
------------	--	-----------------------------------	-------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable / Período	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Utilidad Neta	1.236.880.223	881.217.000	1.381.027.893	1.878.382.217	1.695.887.524	1.381.082.492	1.898.948.292	281.683.420	1.426.876.974	1.245.978.927	1.192.713.194	1.192.713.194	1.192.713.194	1.192.713.194
Ingresos Totales	3.024.070.714	6.718.033.718	6.528.438.289	10.111.881.908	16.128.289.498	15.818.786.125	22.481.780.124	25.812.725.877	28.881.888.187	31.731.685.712	33.885.888.888	35.885.888.888	37.885.888.888	39.885.888.888
Resultado	38,26	13,11	21,31	18,27	10,45	8,80	8,20	4,32	5,87	4,87	4,28	4,28	4,28	4,28



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

El flujo de los recursos y eficiente del resultado han permitido atender el total de los costos y gastos de la empresa, sin embargo se observa una pérdida en el ejercicio corriente con cierre a 31 de diciembre de 2021, en desarrollo y ejecución de sus operaciones, del 1,92% ocasionada principalmente por la reducción de los ingresos operacionales y en forma oportuna los procesos de ingresos y demandas con el fin de mejorar costos y gestión los cuales afectan significativamente los provisiones en el estado de resultados integral, considerando a que se disminuye los utilidades de los servicios contables.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Utilidad Neta	-1.787	496	732	912	-732
Ingresos Totales	27.362	31.194	37.808	38.128	38.128
Resultado	-6,57%	1,54%	1,93%	2,39%	-1,91%



[Signature]
 Director General
 Director General

[Signature]
 Director General
 Director General

[Signature]
 Director General
 Director General

[Signature]
 Director General
 Director General



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formulario
Código
SI-32.04.05
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-01

Fecha Última de Modificación
2010-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

INDICADOR:	Cantidad					
RESPONSABLE:	Controlador					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		PARTE CALIDAD	8	RESOLUCIÓN CIA No. 12 UPR5	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	e.	b. Cantidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Financiación Propia					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplimiento de bienes, derechos, obligaciones y deudas, propiedad de la empresa que constituyen los recursos económicos y financieros a través de los cuales debe poder cumplir sus fines.					
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD:	NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION:
	\$	Patrimonio	Representar bienes y derechos, deducidas las obligaciones, para cumplir las funciones de comisión estatal. Este diferencial se encuentra representado en los recursos asignados o aportados a la entidad para su creación y desarrollo, en las diferentes modalidades de supervisión y en los factores que implican su distribución.			SECCION FINANCIERA
		Total Activo	Total de bienes y derechos, tangibles e intangibles, de la entidad observada como consecuencia de hechos pasados, y de los cuales se espera que fluyan a la entidad un potencial de servicios o beneficios económicos futuros en desarrollo de sus funciones de comisión estatal.			SECCION FINANCIERA
EFICACIA:		EFICIENCIA:		EFECTIVIDAD:	8	
PERIODICIDAD:	PERIÓDICA		SEMANAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR:	FUENTES DE INFORMACION DE LA META:				CARACTERIZACION PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS												
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Patrimonio	42.545.927.821	41.389.402.716	42.496.123.041	41.775.287.896	42.771.481.886	42.830.121.141	42.408.038.392	42.574.701.611	42.699.247.493	42.822.980.282	42.982.883.890	42.947.228.711	42.294.972.034
Total Activo	64.794.827.189	64.071.899.439	67.395.228.041	64.183.955.812	64.322.982.818	64.341.861.946	62.221.725.146	61.949.221.714	62.311.774.017	64.114.884.238	64.632.211.138	70.222.222.000	66.294.241.219
Resultado	18.2%	12.2%	11.4%	10.5%	11.5%	11.9%	11.2%	11.1%	11.7%	12.9%	11.1%	10.2%	14.2%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

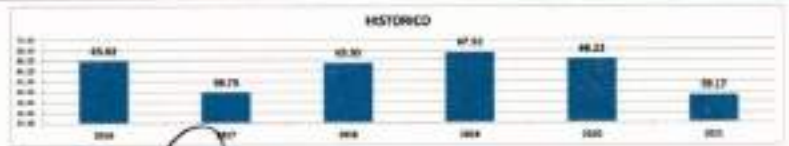
Este indicador refleja la participación del patrimonio total en relación con el activo total, lo que significa que dentro de los activos totales que tiene la empresa, el 53.2% es de las inversiones e patrimonio institucional, y el 46.8% corresponde a los bienes de la empresa.

PROPUESTA DE MEJORA

Fortalecimiento en las inversiones de activos, en los gestiones de recursos y expansión de los ingresos, cumplimiento en los pagos, para proteger el patrimonio institucional.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años / Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Patrimonio	48,888	38,243	38,726	46,821	41,115	40,394
Total activo	36,796	46,713	54,129	46,186	43,888	55,224
Resultado	61.82	66.75	66.36	67.52	66.21	64.57



Rodrigo Salas Calderón
 Profesional Unidad Planeación

Ricardo Salas Calderón
 Profesional S.A.A.

María Victoria Castaño López
 Directora Administrativa y Financiera

Adán Crisóstomo Escobar Valderrama
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:
 Formulario
 Código:
 11.03.00.01
 Versión:
 1

Fecha de Elaboración:
 2018.10.25

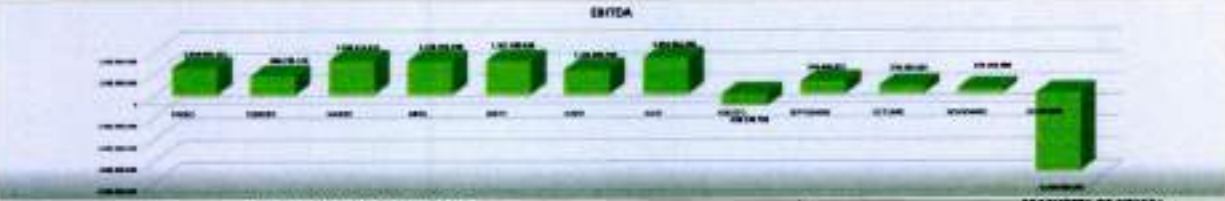
Año: 2018
 2018.10.25

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CONTABILIDAD																	
EXEMPLEO:	Contable																	
INDICADOR:	FLUJO EBITDA Y RESULTADOS																	
TIPO DE INDICADOR:	FINANCIERO																	
NOMBRE DEL INDICADOR:	EBITDA																	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	EBITDA permite a los analistas evaluar en el resultado de las decisiones operativas relativas a los impactos de los cambios en operativos (como los gastos por intereses, como decisión de financiación), temas operativos (como decisión gubernamental) o grandes partidas de impuestos como depreciación y amortización (como contabilidad de costos).																	
FORMULA DEL INDICADOR:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>INDICADOR</th> <th>NOMBRE VARIABLE</th> <th>EXPLICACION DE LA VARIABLE</th> <th>TIPO DE OPERACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">EBITDA</td> <td>Resultado del ejercicio antes de impuestos, depreciaciones, provisiones y amortizaciones</td> <td>Cantidad en millones, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en los CUENTAS OPERATIVAS, o el resultado al mismo, traslados de saldo a la cuenta de INGRESOS Y GASTOS.</td> <td>Financiera Operativa</td> </tr> <tr> <td>Impuestos</td> <td>Los impuestos de Corriente y retención de gastos y ventas, gravados de los correspondientes flujos de efectivo a los que esta sujeta la EBITDA en la preparación de los estados financieros en el momento de cierre.</td> <td>Financiera Operativa</td> </tr> <tr> <td>Depreciaciones</td> <td>El resultado de la depreciación tomada en el momento de preparar los estados financieros en EBITDA por el costo de los activos de EBITDA en el momento de cierre para períodos reportados más allá de la vigencia normal de vida de los activos de EBITDA reportados.</td> <td>Financiera Operativa</td> </tr> <tr> <td>Amortizaciones y Provisiones</td> <td>El resultado de las amortizaciones y provisiones tomadas en el momento de preparar los estados financieros en EBITDA por el costo de los activos de EBITDA en el momento de cierre para períodos reportados más allá de la vigencia normal de vida de los activos de EBITDA reportados.</td> <td>Financiera Operativa</td> </tr> </tbody> </table>	INDICADOR	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	TIPO DE OPERACIONES	EBITDA	Resultado del ejercicio antes de impuestos, depreciaciones, provisiones y amortizaciones	Cantidad en millones, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en los CUENTAS OPERATIVAS, o el resultado al mismo, traslados de saldo a la cuenta de INGRESOS Y GASTOS.	Financiera Operativa	Impuestos	Los impuestos de Corriente y retención de gastos y ventas, gravados de los correspondientes flujos de efectivo a los que esta sujeta la EBITDA en la preparación de los estados financieros en el momento de cierre.	Financiera Operativa	Depreciaciones	El resultado de la depreciación tomada en el momento de preparar los estados financieros en EBITDA por el costo de los activos de EBITDA en el momento de cierre para períodos reportados más allá de la vigencia normal de vida de los activos de EBITDA reportados.	Financiera Operativa	Amortizaciones y Provisiones	El resultado de las amortizaciones y provisiones tomadas en el momento de preparar los estados financieros en EBITDA por el costo de los activos de EBITDA en el momento de cierre para períodos reportados más allá de la vigencia normal de vida de los activos de EBITDA reportados.	Financiera Operativa
INDICADOR	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	TIPO DE OPERACIONES															
EBITDA	Resultado del ejercicio antes de impuestos, depreciaciones, provisiones y amortizaciones	Cantidad en millones, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en los CUENTAS OPERATIVAS, o el resultado al mismo, traslados de saldo a la cuenta de INGRESOS Y GASTOS.	Financiera Operativa															
	Impuestos	Los impuestos de Corriente y retención de gastos y ventas, gravados de los correspondientes flujos de efectivo a los que esta sujeta la EBITDA en la preparación de los estados financieros en el momento de cierre.	Financiera Operativa															
	Depreciaciones	El resultado de la depreciación tomada en el momento de preparar los estados financieros en EBITDA por el costo de los activos de EBITDA en el momento de cierre para períodos reportados más allá de la vigencia normal de vida de los activos de EBITDA reportados.	Financiera Operativa															
	Amortizaciones y Provisiones	El resultado de las amortizaciones y provisiones tomadas en el momento de preparar los estados financieros en EBITDA por el costo de los activos de EBITDA en el momento de cierre para períodos reportados más allá de la vigencia normal de vida de los activos de EBITDA reportados.	Financiera Operativa															
UNIDAD:	EFECTIVO																	
PRECISIÓN:	ENTERO																	
FECHA DEL INDICADOR:	180%																	
	Nombre de administración de la entidad																	
	CARACTERÍSTICA PROCESO:																	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variable / Período		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (E)	2018 (P)	2019 (P)	2020 (P)	2021 (P)
4	Resultado del ejercicio antes de impuestos, depreciaciones, provisiones y amortizaciones	1.280.001.124	863.201.108	1.200.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000
4	MENOS IMPUESTOS	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	MENOS DEPRECIACIONES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	MENOS AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	UTILIDAD POR DIVISOR (A-B-C-D)	1.280.001.124	863.201.108	1.200.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROYECCION DE RIESGO

El presente informe de este indicador mide la capacidad y eficiencia en relación con la utilidad operacional y administrativa, antes de impuestos, depreciaciones, amortizaciones y provisiones, representada el flujo neto de efectivo en el ingreso de efectivo (no el egreso) o salida neta de efectivo, el estado refleja una imagen negativa, al cierre del ejercicio, lo que significa un flujo de efectivo negativo.

El riesgo representado por este indicador es el flujo neto operativo afectado, que períodos posteriores en todos puntos de indicador de estado.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Año/ Variable	2017	2018	2019	2020	2021
EBITDA	1.000.000.000	863.201.108	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000
MENOS IMPUESTOS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MENOS DEPRECIACIONES Y PROVISIONES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
UTILIDAD POR DIVISOR (A-B-C-D)	1.000.000.000	863.201.108	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000



Inge Alejandro Rodríguez Rojas
 CONTADOR SAARV

Inge Alejandro Rodríguez Rojas
 Contador SAARV

Inge Alejandro Rodríguez Rojas
 Contador SAARV

Inge Alejandro Rodríguez Rojas
 Contador SAARV

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Tesorería				
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Tesorería				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Entrega de Informes				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mide el cumplimiento de las obligaciones en cuanto al reporte de información por parte de la Oficina de Tesorería.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(No. de Informes Entregados/No de Informes Requeridos)*100	%	No. De Informes entregados	Informes entregados dentro del plazo establecido tanto para clientes internos como externos de la Empresa.		Oficina Tesorería
		No. De Informes requeridos	Informes requeridos por clientes internos o externos de la Empresa.		Oficina Tesorería
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEBESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			CARACTERIZACION PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBER
No. De Informes entregados	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
No. De Informes requeridos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se presenta el comportamiento total, tanto de ingresos como de gastos del Presupuesto para el cierre mensual.

PROPUESTA DE MEJORA

Una vez terminado el ciclo mensual de las operaciones se realiza un cierre mensual, teniendo la obligación de emitir informes que indiquen el consolidado y ser herramienta de indicadores y proyecciones ya establecidos. Se continúa con el proceso de la misma forma dado el cumplimiento.

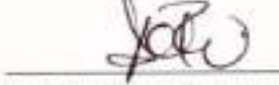
III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR


HISTORICO							
Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
No. De Informes entregados	27	25	25	15	38	38	38
No. De Informes requeridos	27	25	25	15	38	38	38
Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%





 Elaboró: Emilio Andrés Alvis Torres
 Profesional Oficina Tesorería


 Aprobó: María Fernanda González López
 Director Administrativo y Financiero



 VoBo: Adriana Cristina Rical Valderrama
 Profesional Unidad Planeación

		FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR			Tipo de Documento							
					Formato	Código						
Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14		Versión 2								
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR												
PROCESO:	Tesorería											
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Tesorería											
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION ORA No. 12 1995							
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica							
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia en la Radicación de Ordenes de Pago											
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mide el riesgo en las cuentas por pagar frente a los requisitos.											
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION						
$\frac{\text{No. Ordenes de Pago Aceptadas}}{\text{Total de Ordenes de Pago Radicadas}} * 100$	%	No de Ordenes de Pago Aceptadas	Cantidad de cuentas Aceptadas			Contabilidad						
		Total Ordenes de Pago Radicadas	Total Ordenes de Pago Radicadas por la Oficina de Contabilidad			Contabilidad						
INDICADOR:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD							
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL							
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO							
II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES												
REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBER
No de Ordenes de Pago Aceptadas	18	70	224	148	184	172	166	163	168	249	158	310
Total Ordenes de Pago Radicadas	18	70	224	148	184	172	166	163	168	249	158	311
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%



INTERPRETACION DE RESULTADOS		PROPUESTA DE MEJORA	
<p>Porcentaje de eficiencia en el proceso de radicación de cuentas.</p>		<p>En la Unidad de Tesorería se compromete a girar absolutamente todas las obligaciones que lleguen al mes sin falta dado que nuestro flujo de caja es constante y podemos cumplir con todas las erogaciones de la Empresa, demostrando que en cada trimestre no hemos perdido la constante. Se continúa con el proceso de la misma forma dado el cumplimiento.</p>	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR							
HISTORICO							
Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
No de Ordenes de Pago Aceptadas	1,411	1,756	1,607	1,619	1,314	1,861	2,031
Total Ordenes de Pago Radicadas	1,414	1,760	1,607	1,619	1,318	1,804	2,033
Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%



[Signature]

Elaboró: Emilio Andrés Alvis Torres
Profesional Oficina Tesorería

[Signature]

Aprobó: María Fernanda González López
Director Administrativo - Financiero

[Signature]

Vujo: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
01_02_04_01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2013-11-28

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Tercerera				
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Tercerera				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	9	RESOLUCIÓN DEB No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de Recaudo				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir los ingresos recaudados a los proyectados.				
FÓRMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
	%	Valor Recaudado mensual	Valor del Recaudado		SYSM&I
		Recaudo Proyectado	Ingresos proyectados		SYSM&I
MEDA:	EFICACIA	9	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MESES	3	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Valor Recaudado mensual	1.843.000,00	1.907.000,00	1.961.000,00	2.025.000,00	2.079.000,00	2.143.000,00	2.207.000,00	2.271.000,00	2.335.000,00	2.399.000,00	2.463.000,00	2.527.000,00
Recaudo Proyectado	1.800.000,00	1.850.000,00	1.900.000,00	1.950.000,00	2.000.000,00	2.050.000,00	2.100.000,00	2.150.000,00	2.200.000,00	2.250.000,00	2.300.000,00	2.350.000,00
Resultado	91%	94%	95%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Refleja el porcentaje de recaudo que recibe la Empresa frente a la programación mensual.

PROPUESTA DE MEJORA

Que las entidades responsables de el error de recaudo ya sea por errores de subregistro y contingencia sean informados mensualmente y que los usuarios tengan un mayor registro de pagos de sus servicios públicos.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO							2014
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Valor Recaudado mensual	22.123.986.000	22.086.222.100	21.294.940.200	20.482.943.074	19.264.430.100	20.011.212.000	19.224.290.000	100%
Recaudo Proyectado	20.275.710.000	19.127.914.400	18.700.000.000	18.000.000.000	17.000.000.000	16.000.000.000	15.000.000.000	100%
Resultado	91%	91%	89%	88%	84%	77%	100%	

[Signature]
Gabriel Cruz Arango Alca Torres
Profesional Oficina Tercerera

[Signature]
Alejandra Patricia Rodríguez López
Directora Administrativa y Financiera

[Signature]
Vidal Adriana Cristina Rojas Valderrama
Profesional Línea Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formulario
Código
SI-02-04-03
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-30

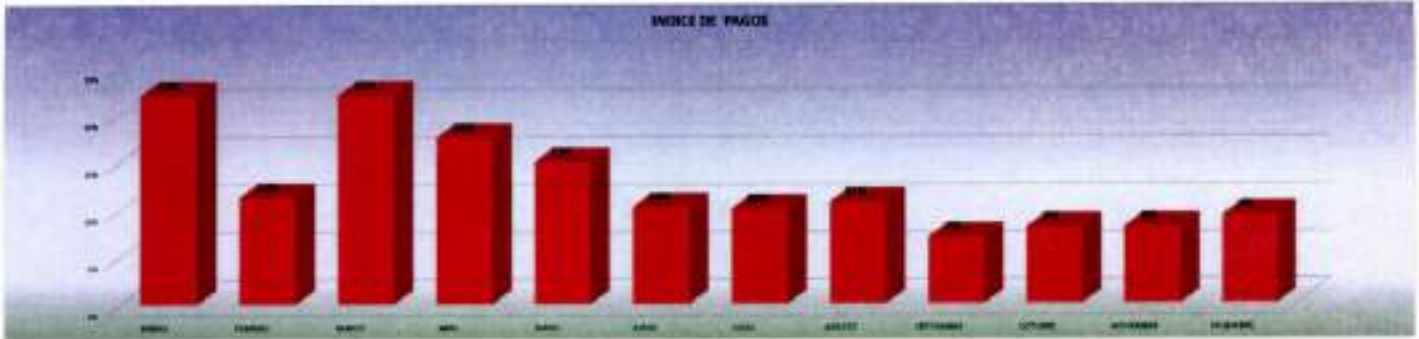
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Terceros				
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Terceros				
INDICADOR:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		METRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN ORA No. 12 000
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de Pagos				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de los compromisos de la empresa.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD:	NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACION DE LA VARIABLE:		TIPO DE INFORMACION:
Valor Pagos Acumulados Compromisos Acumulados Presupuestales	%	Valor Pagos Acumulados	Valor pagado acumulado		SYSTEMA
		Compromisos Acumulados Presupuestales	Valor Total de compromisos de la EMMY ACUMULADOS		SYSTEMA
MEDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL		SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	12%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACION PROCESO:

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Valor Pagos	1.28.000,00	2.000.000,00	1.440.000,00	2.200.000,00	1.000.000,00	2.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00
Compromisos Acumulados Presupuestales	1.100.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00	1.000.000,00
Resultado	27%	12%	27%	18%	15%	18%	18%	12%	7%	8%	10%	10%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Refleja el porcentaje de pagos que realiza la Empresa frente a los compromisos presupuestales.

PROPUESTA DE MEJORA

Que los compromisos se manejen de manera programada para que sea más equitativa la distribución del pago, apoyado de una eficiencia en el recurso.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO						
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Valor Pagos	10.247.000,00	10.833.000,00	17.004.700,00	10.942.000,00	12.270.400,00	10.000.000,00	10.171.000,00
Compromisos Acumulados Presupuestales	14.400.000,00	11.800.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00	10.000.000,00
Resultado	69%	12%	12%	11%	12%	11%	11%



[Signature]
Eduardo, Emilio Andrés Muñoz Torres
Profesional Oficina Terceros

[Signature]
Alicia María Alejandra González López
Director Administrativo y Financiero

[Signature]
Vilma Adriana Castro Rosales Valeriano
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR INGRESOS AÑO 2021

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2019-11-10

Fecha Última de Modificación
2019-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Presupuesto				
RESPONSABLE:	María Magdalena Ríos Rueda				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1991
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia en la ejecución de ingresos				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje de recaudo acumulado frente al proyectado en la ejecución de ingresos				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
(Valor recaudo acumulado/Valor presupuesto definitivo)*100	%	Valor recaudo acumulado	Total de dinero recaudado con el fin de satisfacer las necesidades y compromisos de la Empresa.		Oficina Presupuesto
		Valor presupuesto definitivo	Total de presupuesto definitivo proyectado por la Empresa		Oficina Presupuesto
MESE:	EFICACIA	0	EFICIENCIA	0	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SESESTRAL	0	ANUAL
META DEL INDICADOR:	α=100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudo mensual	3,965,032,138	5,357,096,189	4,357,483,833	12,461,498,099	2,837,478,549	2,544,754,244	6,895,484,830	2,406,984,471	3,402,428,202	4,307,750,899	4,775,852,464	8,110,277,843
Valor recaudo acumulado	3,965,032,138	9,322,128,325	13,679,612,158	26,141,110,257	28,978,588,806	31,523,343,050	38,418,827,880	40,825,812,351	44,228,240,553	48,535,991,452	53,311,843,916	61,422,121,759
Valor presupuesto definitivo acumulado	18,304,393,844	18,371,170,489	18,371,170,489	18,309,417,308	18,309,417,308	18,309,417,308	18,309,417,308	18,309,417,308	18,309,417,308	18,309,417,308	18,309,417,308	18,309,417,308
Resultado	21%	51%	74%	143%	153%	172%	210%	223%	242%	265%	291%	335%

SITUACIÓN DE INGRESOS - ACUMULADO



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR VIGENCIA FISCAL AÑO 2020

HISTÓRICO

Año/ Variable	1 sem 2020	2 sem 2020	1 sem 2021	2 sem 2021	1 sem 2022	2 sem 2022	1 sem 2023	2 sem 2023
Valor recaudo acumulado	21,885,146,914	44,729,483,226	27,485,362,300	57,913,225,355				
Valor presupuesto definitivo acumulado	52,907,104,434	57,150,158,234	56,656,427,938	71,393,040,872				
Resultados	41%	78%	48%	79%	81024/01	81024/01	81024/01	81024/01

HISTÓRICO



Magdalena Ríos

Elaboró: María Magdalena Ríos Rueda
Especialista en Presupuesto

[Signature]
Aprobó: María Fernanda González L.
Directora Administrativa y Financiera

[Signature]
Visto: Adriana Cristina Rojas Valdebenito
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR GASTOS AÑO 2021

Tipo de Documento
Formato
Código
SI 02-84-01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-03

Fecha última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO: Presupuesto	
RESPONSABLE: María Magdalena Ríos Rueda	
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS <input checked="" type="checkbox"/> MATRIZ CALIDAD <input type="checkbox"/> RESOLUCIÓN OMA No. 12 1995 <input type="checkbox"/>
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión <input checked="" type="checkbox"/> b. Calidad del Servicio <input type="checkbox"/> c. Gestión Operativa y Técnica <input type="checkbox"/>
NOMBRE DEL INDICADOR: Eficiencia en la Ejecución de Gastos	
OBJETIVO DEL INDICADOR: Medir el porcentaje de Gasto acumulado frente al proyectado en la ejecución de Gasto	
FORMULA DEL INDICADOR $\frac{\text{Valor Compromiso Acumulado}}{\text{Valor Presupuesto Definitivo}} * 100$	UNIDAD: %
NOMBRE VARIABLE: Valor Compromiso Acumulado	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE: Total de dinero recaudado con el fin de satisfacer las necesidades y compromisos de la Empresa.
NOMBRE VARIABLE: Valor presupuesto definitivo	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE: Total de presupuesto definitivo proyectado por la Empresa
INDICADOR: EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>	EFICIENCIA <input type="checkbox"/>
PERIODICIDAD: MENSUAL <input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL <input type="checkbox"/>
EFECTIVIDAD: ANUAL <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
META DEL INDICADOR: $x = 100\%$	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META: CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIK
Valor Compromiso mensual	5,274,962,281	23,127,824,864	2,284,844,287	4,793,588,429	1,683,182,943	1,324,903,454	4,881,621,413	3,325,746,432	3,030,498,838	3,742,963,880	5,994,873,838	4,037,180,836
Valor Compromiso Acumulado	5,274,962,281	28,402,647,145	30,687,491,432	35,481,079,861	37,164,262,804	38,489,166,258	43,370,787,671	46,706,286,103	49,736,784,941	53,479,748,821	59,474,622,659	63,511,803,495
Valor Presupuesto Definitivo	26,204,181,544	36,871,170,465	36,871,170,465	36,838,417,828	36,838,417,828	36,838,417,828	60,733,844,329	68,813,448,553	61,525,971,375	68,890,702,174	71,498,844,376	73,391,849,572
Resultado	20%	77%	83%	82%	89%	74%	72%	78%	81%	82%	83%	79%

EJECUCIÓN DE GASTOS 2020



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO							
	1 sem 2020	II sem 2020	1 sem 2021	II sem 2021	1 sem 2022	II sem 2022	1 sem 2023	II sem 2023
Valor Compromiso mensual	*****	*****	46,170,910,838	51,470,434,171				
Valor Presupuesto Definitivo	*****	*****	68,838,417,828	73,391,849,572				
Resultados	68%	69%	71%	70%	61819/01	61838/01	61839/01	61839/01



María Magdalena Ríos

Estado: María Magdalena Ríos Rueda
Tendiente al Presupuesto

Aprobó: María Fernanda González L.
Directora Administrativa y Financiera

Estado: Mariana Cristina Rivas Valdebenito
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	RECURSOS HUMANOS				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL OFICINA DE RECURSOS HUMANOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	EFICIENCIA DE PERSONAL ACUEDUCTO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indica el costo de personal por metro cúbico facturado				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Costo de Personal / Volumen facturado	\$	Costo de Personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante un periodo determinado (mensual), por salarios, prestaciones, horas extras y demas conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros.	F y G (Costos de Personal administración + Costos Personal Operativo)
		Volumen Facturado	Volumen de agua que la empresa facturó durante un periodo determinado.	Dir. Comercial

UNIDAD:	EFICACIA	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR	<=500	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

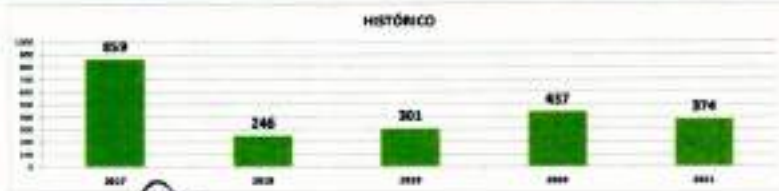
Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Costo de Personal	219.518.206	430.811.681	620.394.854	936.541.887	1.133.962.196	1.400.324.717	1.623.007.884	1.810.362.873	1.956.412.266	2.189.593.318	2.121.974.124	1.469.149.440
Volumen Facturado	662.761	1.236.447	1.387.081	2.416.366	2.967.916	3.490.326	4.034.893	4.600.841	5.173.890	5.771.639	6.342.308	7.142.914
Resultado	361	408	347	388	388	401	401	384	380	378	324	348



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La meta se cumplió para el año 2021, pues como se refleja en sus resultados se encuentran por debajo de la meta establecida.	Mantener la meta establecida realizando analisis exhaustivo del personal al momento de contratar para no incrementar el costo del personal

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Costo de Personal	1.933.000.000	6.895.961.381	11.358.914.887	19.223.581.128	17.107.961.196
Volumen Facturado	3.417.181	46.484.556	44.352.714	46.284.127	61.848.063
Resultado	559	348	301	437	374



Ely Benjumea
Elaboró, Ely Benjumea Martínez
Profesional Recursos Humanos

María Fernanda González López
Aprobó, María Fernanda González López
Directora Administrativa y Financiera

Adriana Cristina Casas Valderrama
Votó, Adriana Cristina Casas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

St. 02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2019-11-28

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCEDIMIENTO	RECURSOS HUMANOS				
RESPONSABLE	PROFESIONAL OFICINA DE RECURSOS HUMANOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	EFICIENCIA DE PERSONAL ALCANTARILLADO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indica el costo de personal por metro cúbico facturado				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
Costo de Personal / Volumen facturado	\$	Costo de Personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante un periodo determinado (mensual), por salarios, prestaciones, horas extras y demás conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros.		F y G (Costo de Personal administrativo + Costo Personal Operativo)
		Volumen Facturado	Volumen de agua que la empresa facturó durante un periodo determinado.		Dir. Comercial
INDICADOR:		EFICACIA		EFICIENCIA	X
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	
					ANUAL
META DEL INDICADOR	300		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		PLAN DE GESTION Y RESULTADOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Costo de Personal	86.242.215	142.026.442	108.766.761	265.193.326	227.936.662	284.752.849	364.021.884	466.021.884	380.840.787	328.142.814	319.218.178	759.818.940
Volumen Facturado	952.091	1.115.797	1.759.619	1.363.886	2.232.828	3.437.881	4.225.881	4.388.280	3.128.897	3.718.408	5.483.303	7.089.324
Resultado	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

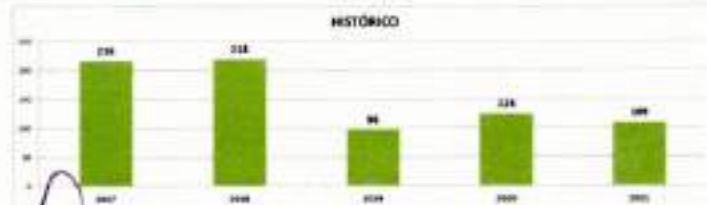
La meta se cumplió para el año 2021, pues como se refleja en sus resultados se encuentra por debajo de la meta establecida.

PROPUESTA DE MEJORA

Planear la meta establecida realizando análisis exhaustivo del personal al momento de contratar para no incrementar el costo del personal.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2017	2018	2019	2020	2021
Costo de Personal	1.321.749.682	1.086.476.141	826.376.946	411.011.967	4.021.042.986
Volumen Facturado	4.183.303	4.204.782	3.647.897	3.489.367	41.948.367
Resultados	100	100	95	100	100



Ely Benjumea


Elaboró: Ely Benjumea Martínez
Profesional Oficina de Recursos Humanos

[Signature]

Aprobó: María Febeola González López
Directora Administrativa y Financiera

[Signature]

Vale: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
3

Fecha de Elaboración
2010-11-18

Fecha Última de Modificación
2014-12-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	RECURSOS HUMANOS			
RESPONSABLE:	PROFESIONAL OFICINA DE RECURSOS HUMANOS			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	EFICIENCIA DE PERSONAL ASEO			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indica el costo de personal por tonelada recogida			

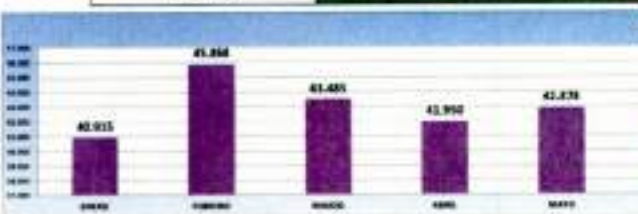
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Costo de Personal / Basura recogida	\$	Costo de Personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante un periodo determinado (mensual), por salarios, prestaciones, horas extras y demás conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros.	F y G (Costos de Personal - INVENTARIACION + Costos Personal Operativo)
		Basura Recogida	toneladas de basura que la empresa recoge durante un periodo determinado.	Gr. Términos

INDICADOR:	EFICACIA	X	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	ANUAL

META DEL INDICADOR	=100,000	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS
---------------------------	----------	--	------------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	ENE
Costo de Personal	66.473.367	208.000.970	298.005.363	284.132.484	430.946.750	581.705.250	885.243.886	781.047.751	862.818.390	846.390.137	6.037.444.464	1.048.174.234
Basura Recogida	2.337	4.482	6.875	9.352	11.443	13.434	14.200	18.889	21.005	23.446	25.762	28.224
Resultado												




EFICIENCIA LABORAL ASEO

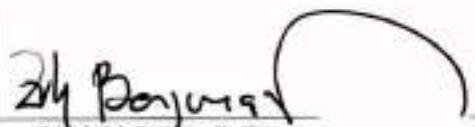
PROPUESTA DE MEJORA

Se recomienda rediseñar la planta de personal de acuerdo con las necesidades del servicio con el fin de disminuir la contratación temporal que ha aumentado de manera exponencial en lo corrido de la presente vigencia.


III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	2010	2011	2012	2013
Costo de Personal	201.102.387	460.141.064	691.848.580	530.099.411
Basura Recogida	21.861	12.380	14.471	15.119
Resultado				






Elaboró: Zuly Beatriz Martínez
Profesional Recursos Humanos



Aprobó: María Fernanda González López
Directora Administrativa y Financiera



VoBo: Adriana Cristina Rosas Valtierra
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Formulario
Código
51.02.04.01
Versión 02

Proceso	RECURSOS HUMANOS				
Responsable	PROFESIONAL RECURSOS HUMANOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1998
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera	X	b. Calidad del Servicio	1. Datos Cuantitativos
Nombre del Indicador	INDICE DE PERSONAL ASEO				
Objetivo del Indicador	Indica el número de empleados por cada 1000 usuarios de la Empresa				

Forma del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Personal / (Suscriptores/1000)	No. De empleados	Personal	Indica el número de empleados según la estructura orgánica de la Empresa	RECURSOS HUMANOS
		Suscriptores	No. De Usuarios matriculados en la Empresa en un periodo mensual determinado	Dr. Comercial

Medio Periodicidad	FRECUENCIA Mensual	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICACIA SEMESTRAL	<input type="checkbox"/>	EFECTIVIDAD ANUAL	<input checked="" type="checkbox"/>
--------------------	--------------------	-------------------------------------	--------------------	--------------------------	-------------------	-------------------------------------

META DEL INDICADOR	4	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS
--------------------	---	-----------------------------------	------------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Registro de Resultados												Interpretación de Resultado
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	
Personal de Planta	147	181	188	192	160	158	160	182	165	182	160	159	<p>Por cada 1000 suscriptores facturados del servicio de aseo la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal cuenta con 4 empleados. Primer trimestre para los meses de enero, febrero y marzo el índice de personal de aseo estuvo por encima de la meta del indicador con un 4,7 de tal forma que para dichos meses no se cumplió la meta, pero el segundo trimestre se mantuvo en un 5,1, tercer trimestre, pero este trimestre el comportamiento fue superior a la meta establecida por lo tanto se recomienda tener en cuenta la limitación de personal. Cuarto trimestre para este trimestre apesar de su disminución el comportamiento fue superior a la meta establecida por lo tanto se recomienda tener en cuenta la limitación de personal.</p>
Suscriptores Net Aseo	30.990	31.039	31.120	31.182	31.200	31.314	31.384	31.504	31.762	31.942	32.173	32.218	
Resultados (No. De empleados)	4,7	5,1	5,1	5,1	5,0	5,1	5,1	5,1	5,2	5,1	5,0	4,9	



Datos Históricos del Indicador

ÍNDICE DE PERSONAL					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Resultados (No. De empleados)	4,6	4,5	4,2	5,0	5,1



Zuly Bayona
Elaboró: Zuly Bayona Martínez
 Profesional Recursos Humanos

Maria Fernanda González López
Aprobó: Maria Fernanda González López
 Directora Administrativa y Financiera

Adriana Cristina Rojas Velázquez
Validó: Adriana Cristina Rojas Velázquez
 Profesional Unidad Planeación

	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: SI-02-04-01
Fecha de Elaboración: 2014-11-10		Fecha Última de Modificación: 2014-11-14	
		Versión: 02	

PROCESO:	ARCHIVO		
RESPONSABLE INDICADOR REFERIDO EN:	NEDIA ESPERANZA ALVAREZ MARINO		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
NOMBRE DEL INDICADOR:	ORGANIZACIÓN ARCHIVO CENTRAL		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL		

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de información
METROS LINEALES ORGANIZADOS/METROS LINEALES PROGRAMADOS	%	METROS LINEALES ORGANIZADOS	CORRESPONDE A LOS METROS LINEALES ORGANIZADOS DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAAY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		METROS LINEALES PROGRAMADOS	CORRESPONDE A LOS METROS LINEALES PROGRAMADOS PARA ORGANIZAR DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ARCHIVISTICAL Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAAY Y PLASMADOS EN EL PLAN DE ACCION DE CADA VIGENCIA.	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

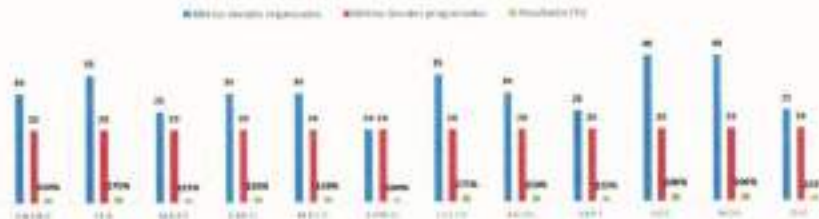
MEDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CUANTIFICACION DEL PROCESO DE ARCHIVO
--------------------	------	-----------------------------------	---------------------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	Registro de Resultados											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AUGO	SEPT	OCT	NOV	ENE
Metros lineales organizados	20	25	25	30	30	22	35	30	25	40	40	25
Metros lineales programados	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Resultados (%)	100%	125%	125%	150%	150%	100%	175%	150%	125%	200%	200%	125%

ORGANIZACIÓN ARCHIVO CENTRAL



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

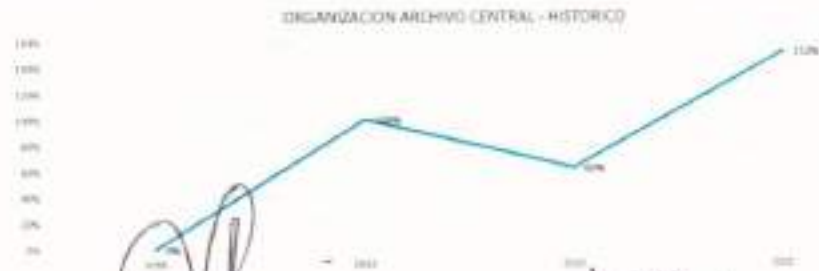
LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS ADELANTA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL DE ACUERDO CON EL ORDEN NATURAL Y POR SERIES TAL, COMO LO ESTABLECEN LAS TRD

PROPUESTA DE MEJORA

SE HACE NECESARIO ADQUIRIR 100 ESTANTES POR CUANTO LOS QUE HABIA YA FUERON UTILIZADOS.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Variables	2018	2019	2020	2021
Resultados (%)	0%	100%	63%	152%



[Signature]
Nedia Esperanza Alvarez Marino
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

[Signature]
Aprobó: María Fernanda González Torres
Directora Administrativa y Municipal

[Signature]
Vivi Adriana Cristina Rosar Valdivia
Profesional Unidad de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:
Formato
Código:
SI.02.04.01
Versión:
02

Fecha de Elaboración:
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:
2014-11-14

PROCESO:	ARCHIVO		
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ALVAREZ MAJERO		
INDICADOR	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD
REFERIDO EN:			
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
Nombre del Indicador	RADICACION DE DOCUMENTOS		
Objetivo del Indicador	GARANTIZAR EL TRAMITE DE TODAS LAS COMUNICACIONES OFICIALES Y DOCUMENTOS RADICADOS EN LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS		

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(No. DE DOCUMENTOS RADICADOS Y ENTREGADOS/No. DOCUMENTOS RECIBIDOS)	%	NÚMERO DE DOCUMENTOS RADICADOS	SON TODAS AQUELLAS COMUNICACIONES OFICIALES Y DOCUMENTOS QUE LLEGAN A LA OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA PARA SU RADICACION Y TRAMITE	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		NÚMERO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS	SON TODAS AQUELLAS COMUNICACIONES OFICIALES Y DOCUMENTOS QUE LLEGAN A LA OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA PARA SU RADICACION Y TRAMITE Y QUE CUMPLEN CON TODOS LOS REQUISITOS DE LEY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

INDICE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR

80%

FUENTE DE INFORMACION DE LA META

INDICACION DEL PREVIOS ANAFO

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados											
		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Número de documentos radicados		1.200	1.120	1.320	1.264	1.130	1.150	1.364	1.490	1.200	1.320	1.300	1.420
Número de documentos recibidos		1.200	1.120	1.320	1.264	1.130	1.150	1.364	1.490	1.200	1.320	1.300	1.420
Resultados (%)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

RADICACIÓN DE DOCUMENTOS



INTERPRETACION DE RESULTADOS

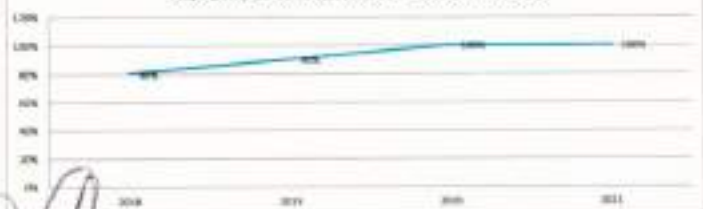
SE HA CUMPLIDO CON EL 100% DE LA RECEPCION DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS INTERNAS, CERTIFICACIONES, RESOLUCIONES, INFORMES EN LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS POR MEDIO DE LA VENTANA UNICA PARA SU RESPECTIVA RADICACION, INDIACION Y TRAMITE EN EL SISTEMA QDOCUMENT.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTÓRICO			
	2018	2019	2020	2021
Resultados (%)	80%	90%	100%	100%

HISTÓRICO - RADICACIÓN DE DOCUMENTOS



Nidia Esperanza Alvarez Majero
Nidia Esperanza Alvarez Majero
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Marta Fernanda Gonzalez Lopez
Aprobó: Marta Fernanda Gonzalez Lopez
Directora Administración y Finanzas

Lorena Cristina Rosas Valdivia
Vº Bº Lorena Cristina Rosas Valdivia
Profesional Unidad de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:

Formato

Código:

SI.02.04.01

Versión:

02

Fecha de Elaboración:
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:
2014-11-14

PROCESO:	ARCHIVO		
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
Nombre del Indicador	SOLICITUDES DE ARCHIVO		
Objetivo del Indicador	GARANTIZAR EL ACCESO A LOS DOCUMENTOS QUE ESTAN UBICADOS EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA EAAAY		

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(No. de documentos prestados/No. documentos solicitados)	%	NÚMERO DE DOCUMENTOS PRESTADOS	SON TODOS AQUELLOS DOCUMENTOS ENTREGADOS A FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA Y/O TERCEROS PARA QUE SIRVAN DE SOPORTE DE ALGUNA PETICIÓN, CONSULTA O COPIA.	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		NÚMERO DE DOCUMENTOS SOLICITADOS	SON TODOS AQUELLOS DOCUMENTOS SOLICITADOS POR FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA Y/O TERCEROS PARA QUE SIRVAN DE SOPORTE DE ALGUNA PETICIÓN, CONSULTA O COPIA.	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

INDICADOR:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR

100%

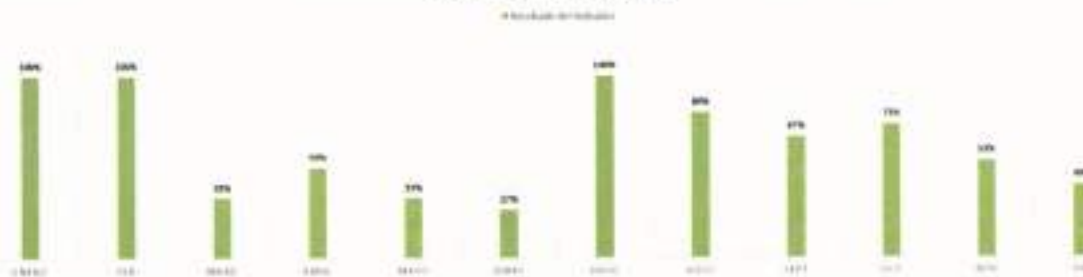
FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

PLANIFICACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados											
		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DEC
NÚMERO DE DOCUMENTOS PRESTADOS		25	30	19	15	15	8	15	12	10	11	8	6
NÚMERO DE DOCUMENTOS SOLICITADOS		24	30	32	30	32	30	15	15	35	15	15	13
Resultados (%)		100%	100%	52%	50%	47%	27%	100%	80%	67%	73%	53%	46%

SOLICITUDES DE ARCHIVO



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Atender la consulta y préstamo de documentos. Se debe aclarar que este ítem disminuyó en razón a que la mayoría de consultar era de la Dirección Comercial y los expedientes ya pueden ser consultados en el gestor documental QFDocument. Otros documentos solicitados son los expedientes de suscriptores, sin embargo al digitalizarlos las consultas pueden hacerse en red lo que ha facilitado la respuesta inmediata a las PQR presentadas por los suscriptores.

PROPUESTA DE MEJORA

SENSIBILIZAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LA IMPORTANCIA DE TRANSFERIR LOS DOCUMENTOS AL ARCHIVO CENTRAL PARA QUE SEA ÓPTIMA LA CONSULTA.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTORICOS			
	2018	2019	2020	2021
Resultados (%)	100%	100%	60%	63%

HISTORICO - SOLICITUDES DE ARCHIVO



Nidia Esperanza Álvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: María Fernanda González López
Director Administrativo y Financiero

YBP Adriana Cristina Rojas Valderrama
Profesional Unidad de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:
Formato
Código:
SI.02.04.01
Versión:
02

Fecha de Elaboración:
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:
2014-11-14

PROCESO:	ARCHIVO		
RESPONSABLE	NEDIA ESPERANZA ALVAREZ MARINO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	INVENTARIO DOCUMENTAL		
Objetivo del Indicador	DISEÑAR UNA FICHA QUE PERMITA CONOCER LA TOTALIDAD DE LOS DOCUMENTOS EXISTENTES EN EL ARCHIVO		

Fórmula del indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la variable	Fuente de información
METROS LINEALES ORGANIZADOS/METROS LINEALES PROGRAMADOS	%	METROS LINEALES INVENTARIADAS	CORRESPONDE A LOS METROS LINEALES DESORTOS EN EL INVENTARIO DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAAY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		METROS LINEALES PROGRAMADOS	CORRESPONDE AL LEVANTAMIENTO AL NATURAL DEL INVENTARIAR DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAAY Y PLASMAGOS EN EL PLAN DE ACCIÓN DE CADA VICENCIA	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

INDICADOR:	EFICACIA	x	EFICIENCIA	x	EFFECTIVIDAD	x
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL	x	ANUAL	x

META DEL INDICADOR

100%

FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

OBJETIVO DEL PROCESO DE METRO

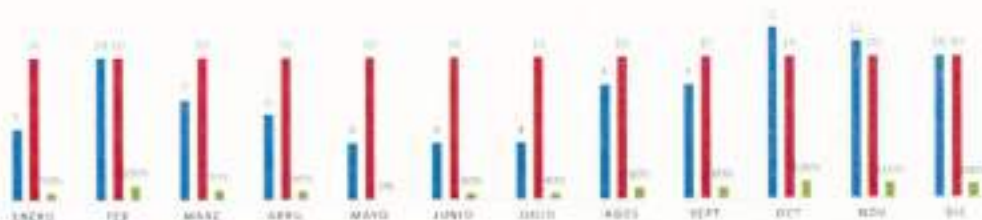
II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables / Período	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DI
Metros lineales inventariados	5	10	7	6	8	4	4	8	8	11	11	10
Metros lineales programados	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Resultados (%)	50%	100%	70%	60%	80%	40%	40%	80%	80%	110%	110%	100%

INVENTARIO DOCUMENTAL

■ Metros lineales programados ■ Metros lineales inventariados ■ Resultados (%)



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS ADELANTA EL LEVANTAMIENTO DEL INVENTARIO DEL FONDO ACUMULADO INICIANDO DESDE EL AÑO 1996 A LA FECHA SE HA LOGRADO LA CONSOLIDACIÓN HASTA EL AÑO 2006. HERRAMIENTAS DE ARCHIVO/INVENTARIO AL NATURAL/FONDOACUMULADO/INVENTARIOALNATURAL/FONDO ACUMULADO

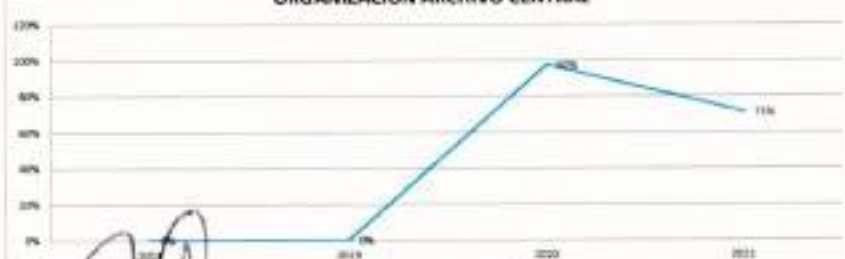
PROPUESTA DE MEJORA

EL TRABAJO ESTÁ A CARGO DE LOS SEÑORES LIBIADINA RODRÍGUEZ (TERMINO FIJO) Y JHON SILVA (CPS) POR LO QUE SE SUGIERE MANTENER EL PERSONAL PARA LOGRAR LA META DEL INVENTARIO A 2006. SIN EMBARGO CABE ACLARAR QUE LA ORGANIZACIÓN DE LAS CARPETAS SE VIENE HACIENDO DE MANERA VERTICAL Y SIN CAJAS EN RAZÓN A LA FALTA DE ESTANTES, POR LO QUE LA MEDICIÓN DE ESA FORMA NO ES UNA VARIABLE CORRECTA.

HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021
Resultados (%)	0%	0%	97%	77%

ORGANIZACION ARCHIVO CENTRAL



Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Agencia María Teresa de los Angeles Nolas Director Administrativo y Financiero

VPM Ana María Cordero Rojas Villaverde Profesional Unidad de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:

Formato

Código:

51.02.04.01

Versión:

02

Fecha de Elaboración:
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:
2014-11-14

PROCESO:	ARCHIVO		
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARINO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
Nombre del Indicador	CAPACITACIONES DICTADAS		
Objetivo del Indicador	FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EAAAY EN LAS ACTIVIDADES ARCHIVÍSTICAS		

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(No DE CAPACITACIONES DICTADAS/No. DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS)	%	NÚMERO DE CAPACITACIONES DICTADAS	CORRESPONDE A LAS CHARLAS DICTADAS PARA SENSIBILIZAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA FUNCION ARCHIVISTA EN LA EAAAY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		NÚMERO DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS	CORRESPONDE A LAS CHARLAS PROGRAMADAS PARA SENSIBILIZAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA FUNCION ARCHIVISTA EN LA EAAAY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

INDICE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR

100%

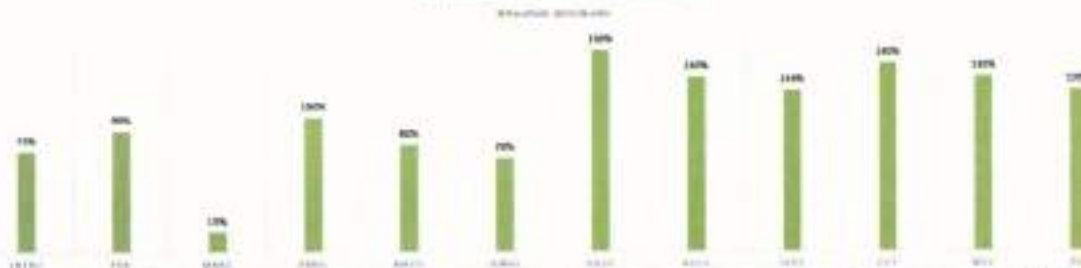
FUENTE DE INFORMACION DE LA META

IMPLEMENTACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados											
		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE CAPACITACIONES DICTADAS		15	18	3	10	9	7	15	11	12	14	11	11
NÚMERO DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS		20	20	20	10	22	13	10	22	10	10	13	12
Resultados (%)		75%	90%	15%	100%	40%	50%	150%	132%	120%	140%	132%	125%

CAPACITACIONES DICTADAS



INTERPRETACION DE RESULTADOS

SE ESTA EN PROCESO DE SOCIALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS EN LAS DIFERENTES DIRECCIONES, UNIDADES Y OFICINAS

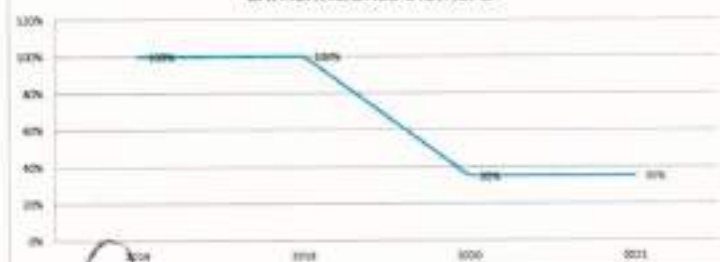
PROPUESTA DE MEJORA

Para firmar Acta de Inicio o iniciar actividades laborales debería exigirse tener el certificado de inducción en Archivo para evitar que se cometan errores a la hora de producción documental.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTORICO			
	2018	2019	2020	2021
Resultados (%)	100%	100%	35%	35%

CAPACITACIONES DICTADAS



Nidia Esperanza Álvarez Marino
Nidia Esperanza Álvarez Marino
 Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Maria Fernanda González López
Aprobo: Maria Fernanda González López
 Director Administrativo y Financiero

Adriana Cristina Rojas Valderrama
VIB* Adriana Cristina Rojas Valderrama
 Profesional Unidad de Clasificación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.26.00.03
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS			
RESPONSABLE:	LIDER DE PROCESO			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Estado de los Respaldos de Información			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR QUE LOS RESPALDOS DE LA INFORMACION SEAN VERIFICADOS			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	PUNTO DE INFORMACION
Cantidad de Copias de seguridad verificadas y aceptadas / Cantidad de Copias realizadas	%	Cantidad de Copias de seguridad verificadas y aceptadas	CANTIDAD DE ELEMENTOS DE LA COPIA DE SEGURIDAD QUE HAN SIDO PROBADOS, VERIFICADOS Y ACEPTADOS	COPIAS DE SEGURIDAD
		Cantidad de Copias realizadas	CANTIDAD DE COPIAS DE SEGURIDAD REALIZADAS	COPIAS DE SEGURIDAD

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SENESTRAL	ANUAL

META DEL INDICADOR:	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	POLITICAS DE TI
---------------------	-----	-----------------------------------	-----------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	ENERO-FEB-MARZO	ABRIL-MAYO-JUNIO	JULIO-AGOS-SEP	OCT-NOV-DIC
# de Copias de seguridad verificadas y aceptadas	83	83	88	87
Cantidad de Copias realizadas	90	91	92	92
Resultado	92%	91%	96%	95%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

SE PROCEDE A VERIFICACIÓN DE BACKUPS LOCALES Y EN LA NUBE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN SYSMAN Y QFDOCUMENT QUE UTILIZA A DIARIO LA EMPRESA, SEGUN SEAN PROGRAMADOS.

PROPUESTA DE MEJORA

PROYECCIÓN DENTRO DE LOS 5 AÑOS SIGUIENTES A LA AMPLIACIÓN DE ESPACIO EN DISCO PARA COPIAS DE SEGURIDAD TANTO LOCAL COMO EN LA NUBE.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Cantidad de Copias de seguridad verificadas y aceptadas	30	33	351	334	343
Cantidad de Copias realizadas	32	34	367	371	395
Resultados	94%	97%	96%	90%	87%



[Firma]
Egarrá, Cesar Augusto Barrera Siveros
Profesional Oficina de Estadística

[Firma]
Aprobó, María Felicitas Gonzalez Lopez
Directora Administrativa y Financiera

[Firma]
Voto, Adriana Cristina Rojas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
S1 26 00 02
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS					
RESPONSABLE:	LIDER DE PROCESO					
INDICADOR	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
REPERIDO EN:		X	B. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión					
NOMBRE DEL INDICADOR:	MANTENIMIENTOS					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS SEGUN RESOLUCIÓN					
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION	
Numero de Mantenimientos preventivos ejecutados / Mantenimiento Programados	%	# de Mantenimientos preventivos ejecutados	# DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS EJECUTADOS		BITACORA DE FORMATOS	
		Mantenimiento Programados	MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS		FORMATOS DE CRONOGRAMA	
MEDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	
META DEL INDICADOR	80%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		POLITICAS DE TI	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS	
	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	69	102
Mantenimiento Programados	142	135
Resultado	63%	94%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se viene adelantando el plan anual de mantenimiento preventivo aprobado mediante resolución no. 0175 del 18 de enero de 2021 se tuvo retrasos en este semestre para su ejecución total, debido al poco personal activo (INCAPACIDAD COVID 19) y vacaciones de funcionarios adscritos a esta oficina.

PROPUESTA DE MEJORA

hacer una lista de los activos pendientes para su mantenimiento con el fin de dar cumplimiento a las metas y gestionar prioridades y recursos necesarios para la actividad.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	216	246	181	150	291
Mantenimiento Programados	322	285	280	250	357
Resultados	67%	86%	65%	60%	82%



Elaboró: César Augusto Barrera Rivera
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó: María Fernanda González López
Directora Administrativa y Financiera

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valdeirama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	
Formato	
Código	SI.26.02.03
Versión	2

Fecha de Elaboración
2014-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS			
RESPONSABLE:	LIDER DE PROCESO			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Registro de Trámites de Gobierno en Línea			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA CANTIDAD DE PUBLICACIONES EN EL PORTAL WEB DE LA EMPRESA WWW.EAAAY.GOV.CO POR PARTE DE LA OFICINA DE SISTEMAS			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Número de información publicada / Cantidad de información recibida para publicar	%	Número de Información publicada en el sitio web de la empresa	Número de Información publicada y clasificada que genere valor al usuario tanto interno como externo	COLOMBIAEUS
		Número de Información recibida para publicar	Número de Información recibida por todas las Áreas de la EAAAY para publicar	Formato Publicación de la Información

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MESES	SEMANAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR:	90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		POLITICAS DE TI

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables / Período	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Número de Información publicada en el sitio web de la empresa	11	21
Número de Información recibida para publicar	11	21
Resultado	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

ESTAS PUBLICACIONES SOLO SON DE SISTEMAS, YA QUE PLANEACION, PQR, FIDELIZACION, PRENSA Y DEMAS, TAMBIEN REALIZAN PUBLICACIONES EN LA PAGINA WEB. NINGUNA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2021	2022	2023	2024	2025
Cantidad de Trámites Registrados en el SUIT	32	0	0	0	0
Cantidad de Trámites de la empresa -ANUAL	32	0	0	0	0
Resultados	100%	000%/0	000%/0	000%/0	000%/0



[Signature]
Eduardo Cesar Augusto Barrera Riveros
Gerente Oficina de Sistemas

[Signature]
Aprobó: María Fernanda González López
Directora Administrativa y Financiera

[Signature]
Votó: Adriana Cristina Rojas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS		
RESPONSABLE:	LIDER DE PROCESO		
INDICADOR REQUERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
NOMBRE DEL INDICADOR:	Registro de Trámites de Gobierno en Línea		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA CANTIDAD DE TRAMITES Y OPAS REALIZADOS POR LO USUARIOS Y SUBIDOS EN LA PLATAFORMA SUIE		
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE
Cantidad de Trámites y OPAS realizados por los usuarios y subidos en plataforma SUIE	%	Cantidad de Trámites y OPAS subidos en plataforma en el SUIE	CANTIDAD DE TRAMITES Y OPAS CORRECTAMENTE REGISTRADOS EN LA PLATAFORMA SUIE Y APROBADOS POR EL DAFI
		Cantidad de Trámites y OPAS de la empresa	CANTIDAD DE TRAMITES Y OPAS IDENTIFICADOS EN LOS COMITES DE GOBIERNO DIGITAL
MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MESES	SEMANAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	
		POLITICAS DE TI	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Cantidad de Trámites y OPAS Registrados en el SUIE	6,879	9,041
Cantidad de Trámites y OPAS de la Empresa	16	16
Resultado	100%	100%



<p style="text-align: center;">INTERPRETACION DE RESULTADOS</p> <p>SE REVISARON LOS 15 TRÁMITES Y UNA OPAS DE LOS CUALES SE MANTIENE EN PLATAFORMA SUIE, SE VERIFICA CONSTANTE EN PAGINA WEB LOS LINK DE TRAMITES Y SERVICIOS, QUE SE ENCUENTRAN ACTIVOS Y ASI EL CIUDADANO LO PUEDA CONSULTAR EN LAS PAGINAS WEB "www.bakay.gov.co" Y "www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios" CON EL FIN DE CONOCER LA DOCUMENTACION Y PROCESOS PARA REALIZAR SU RESPECTIVO TRAMITE, ENTE AÑO SE HABILTO EN LA PLATAFORMA SUIE PARA INGRESAR LA CANTIDAD POR TRAMITE Y/O SERVICIO.</p>	<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE MEJORA</p> <p>SOLICITAR A LAS DIFERENTES DIRECCIONES LOS TRÁMITES Y OPS DE LA EMPRESA QUE SE PUEDAN INSCRIBIR EN EL SUIE, CON EL FIN DE PROPONERLO EN EL COMITE MEPC, IGUALMENTE REVISAR SI CAMBIO ALGUNA NORMA O PROCEDIMIENTO DENTRO DE ALGUN TRAMITE EXISTENTE DE LA EMPRESA, LOS JEFES DE OFICINA DEBEN DE SUMINISTRAR LA INFORMACION MENSUAL DEL TOTAL DE TRAMITES DE SU RESPONSABILIDAD PARA CARGAR AL SUIE.</p>
--	---

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Cantidad de Trámites Registrados en el SUIE	0	0	0	1	11,771
Cantidad de Trámites de la empresa -ANUAL	0	0	0	2	11,771
Resultados	#10V/01	#####	#10V/01	100%	100%



 María Fernanda González López Directora Administrativa - Financiera	 Adriana Cristina Rojas Velázquez Profesional Unidad Planeación
--	---



FICHA METODOLÓGICA POR PRECISIÓN DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento

Formato

Código

16.02.24.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2016-11-30

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Tema Físico de Inventario		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad de Almacén: EVA MARÍA CORCHA		
INDICADOR REFERENCIAL EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD:	
TIPO DE INDICADOR:	A. Indicador Cuantitativo de Gestión	B. Calidad del Servicio	C. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	PRECISIÓN DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la exactitud del valor de los inventarios físicos de la EAAAY.		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Valor de los inventarios físicos de la EAAAY / valor de los inventarios en el módulo de sistema de la EAAAY	%	Valor de los inventarios en el módulo de la EAAAY	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY EN COMPLETO VERIFICADO EN BODEGAS	ESTADOS FINANCIEROS DE LA EAAAY
		Valor de los inventarios generados en el módulo del módulo de SISTEMA de la EAAAY	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY EN EL MÓDULO DE DEL SISTEMA SYMMAN.	ESTADOS FINANCIEROS DE LA EAAAY

MEDIO:	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA	EFICACIA
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL	TRIMESTRAL
META DEL INDICADOR:	100%			FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			Estadística de la oficina		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor de los inventarios en el módulo físico de la EAAAY	1,987,622,810.46	1,192,216,786.32	1,392,316,786.32	1,894,228,977.86	1,434,762,577.86	1,223,727,876.38	1,303,521,240.82	1,897,899,505.02	1,346,220,833.38	1,482,885,811.24	1,389,434,175.46	1,225,614,867.34
Valor de los inventarios generados en los estados del módulo de SYMMAN de la EAAAY	1,987,622,810.46	1,192,216,786.32	1,392,316,786.32	1,894,228,977.86	1,434,762,577.86	1,223,727,876.38	1,303,521,240.82	1,897,899,505.02	1,346,220,833.38	1,482,885,811.24	1,389,434,175.46	1,225,614,867.34
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PRECISIÓN DE INVENTARIOS 2020



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

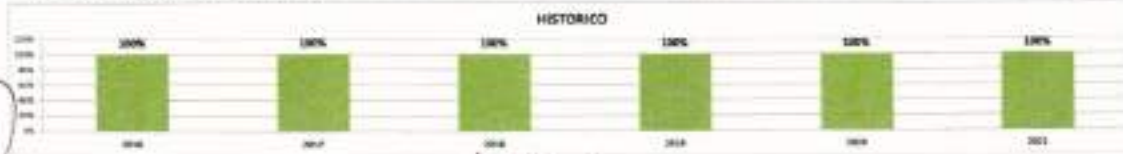
Este indicador refleja la eficiencia de la unidad de almacén, en el control de ingresos e ingresos de inventarios al módulo de almacén (symman) es importante realizar la verificación mensual de contos de los inventarios físicos en bodega vs los inventarios registrados en el sistema software para tener un mejor control de entradas y salidas a almacén y poder subsanar diferencias. Este indicador muestra el valor de los inventarios mes a mes contra el sistema symman el cual no debe presentar diferencias.

PROPUESTA DE MEJORA

Disposición de activos obsoletos en bodega, este año se incursa realizando las bajas que se presenten.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2016	2017	2018	2020	2021
Valor de los inventarios en el módulo físico de la EAAAY	15,761	36,667	1,497	1,302	1,347
Valor de los inventarios generados en los estados del módulo de SYMMAN de la EAAAY	15,761	36,667	1,497	1,302	1,347
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%



E.M.C., Eva María Corcha
 Profesional Unidad Almacén

Gerardo López
 Director Administración y Tecnología

Vo.Bo. Adriana C. Rosas Valdemano
 Profesional Unidad de Almacén



FICHA METODOLÓGICA INDICADOR ATENCIÓN A SOLICITUDES

Tipo de Documento
Formato
Código
01.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Suministro y entrega de materiales				
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD			
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	8	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ATENCIÓN DE SOLICITUDES				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de atención y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY				
FÓRMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD:	NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE:		FUENTE DE INFORMACIÓN:
97 solicitudes de entrega de solicitudes de bienes atendidas al 100%	%	SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACÉN	ESTA VARIABLE CONSISTE EN LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACÉN DE LA EAAAY		ARCHIVO ALMACÉN
		SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACÉN	ESTA VARIABLE CONSISTE EN LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACÉN DE LA EAAAY		ARCHIVO ALMACÉN
MEDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		SEMANAL		SEMANAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			estadística de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIAS
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACÉN	196	179	162	179	136	136	208	222	190	208	217	480
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACÉN	181	179	151	179	136	136	207	215	191	209	217	480
Resultado	94%	100%	93%	100%	100%	100%	99%	97%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

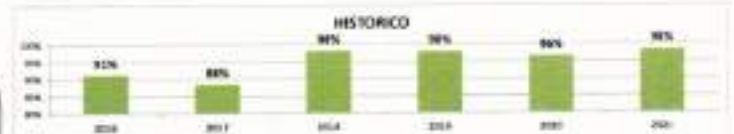
Este indicador mide la eficiencia en la atención de las solicitudes realizadas a almacén por parte de las diferentes dependencias, es importante realizar una buena gestión de atención y entrega de las solicitudes para el desarrollo normal de los labores de cada una de las dependencias de la EAAAY, este indicador nos mide la eficiencia de entrega según el comportamiento de entrega de los proveedores a la oficina de almacén.

PROPUESTA DE MEJORA

Seguir contratando con proveedores buenos para lograr cumplir la meta al 100% con las solicitudes.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACÉN	2,685	3,534	2,638	2,412	3,091	2,597
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACÉN	2,845	3,124	2,587	2,309	2,851	2,553
Resultado	91%	88%	98%	96%	92%	98%



Cumplido

Elaboró: Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

[Signature]

Aprobó: María Fernández González López
Directora Administrativa y Financiera

[Signature]

VoBo: Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

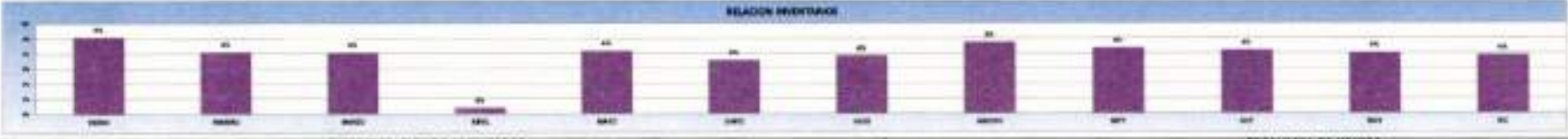
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO: Suministro y entrega de materiales
 RESPONSABLE: Profesional Unidad Almacén EVA MARIA CONCELA
 INDICADOR: PLAN GESTION Y RESULTADOS METRO CALIDAD
 TIPO DE INDICADOR: 4. Indicador Cuantitativo de Gestión 5. Central de Servicio 6. Gestión Operativa y Técnica
 NOMBRE DEL INDICADOR: **RELACION INVENTARIOS**
 DEFINICION DEL INDICADOR: MEDIR LA PARTICIPACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAA SOBRE EL VALOR DE LOS ACTIVOS

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	TIPO DE INFORMACION
$\frac{\text{Valor de los inventarios de la EAAA} + \text{Valor de los activos de la EAAA}}{\text{Valor de los inventarios de la EAAA}}$	%	Valor de los inventarios de la EAAA	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAA EN LOS ESTADOS CADA SEMESTRE.	Estadística Financiera de la EAAA
		Valor de los activos de la EAAA	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS ACTIVOS DE LA EAAA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS SEMESTRALES	Estadística Financiera de la EAAA
INDICADOR	Eficiencia		Eficiencia Operativa	Eficiencia
PRESENCIA	Presencia			
META DEL INDICADOR			FUENTE DE INFORMACION DE LA META: Evaluación de la oficina	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO DE RESULTADOS											
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Valor de los inventarios de la EAAA	1,340,451,780.00	1,362,114,784.00	1,382,114,784.00	1,35,446,478.00	1,408,302,377.00	1,331,187,878.00	1,374,763,040.00	1,389,399,005.00	1,517,602,418.00	1,455,045,811.00	1,389,438,771.00	1,329,219,887.00
Valor de los activos de la EAAA	36,128,704,345.00	31,875,441,802.00	34,112,745,284.00	34,000,329,668.00	31,794,760,273.00	32,960,244,000.00	31,008,127,871.00	33,484,421,940.00	34,878,394,719.00	34,325,980,807.00	34,608,807,888.00	34,314,207,613.00
Resultado	3%	4%	4%	3%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador refleja la eficiencia de la unidad de Almacén, en el control de ingresos y egresos de inventarios al rubro de Almacén (operativa), identificando el valor real de los activos de la empresa. Este indicador nos refleja el valor real de los activos de la empresa teniendo en cuenta que mensualmente se aplica la depreciación de los mismos. En el mes de agosto se presenta un aumento debido a que ingresó un lote de maderas, registros y cajas. Para los meses siguientes se continúa lo normal saliendo más inventario de bodega.

PROPUESTA DE MEJORA

continuar realizando de una manera eficiente las entradas y salidas en el rubro de almacén para el control de los inventarios en bodega de la EAAA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Año / Variables	RESULTADOS						METRO
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Valor de los inventarios de la EAAA	1,340,451,780	1,376,114,784	1,407,114,784	1,351,446,478	1,438,302,377	1,358,187,878	1,374,763,040
Valor de los activos de la EAAA	36,128,704,345	31,880,441,802	31,127,745,284	31,932,329,668	31,891,760,273	34,000,244,000	34,000,244,000
Resultado	3%	4%	3%	4%	4%	4%	4%



Este informe respaldado en oficina de la oficina

[Signature] *[Signature]* *[Signature]*

EVA MARIA CONCELA Agnes María Fernández González López YOLY ANTONIO C. SUAREZ VILLALBA
 Profesional Unidad Almacén Director Administrativo y Financiero Profesional Unidad Almacén



FICHA METODOLÓGICA INDICADOR FLUJO DE INVENTARIOS

Tipo de Documento
Plan de
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-30

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	MEDIR LA ROTACIÓN MENSUAL DE LOS INVENTARIOS DE BODEGA		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Aseguración: EVA MARÍA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	A. Indicador de flujos de inventarios	B. Calidad del Servicio	C. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	FLUJO DE INVENTARIOS		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el flujo de los inventarios de la empresa en el almacén de la CAAA?		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES EN BODEGA} - \text{VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES EN ALMACEN} + \text{VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN}}{\text{VALOR DE LOS INVENTARIOS EN BODEGA}} \times 100\%$	%	VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES EN BODEGA	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES EN BODEGA	RECIBO BODEGA
		VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES EN ALMACEN	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE ENTRADA ALMACEN DE LA CAAA?	RECIBO BODEGA
		VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LAS SALIDAS EN EL ALMACEN DE LA CAAA?	RECIBO BODEGA

FECHA:	EFICACIA	EFICACIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL

FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variable / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	NOV	DIC
VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES	1.780.867.178,36	1.740.851.750,86	1.702.036.708,52	1.663.868.817,88	1.626.226.471,88	1.434.762.577,00	1.223.727.678,38	1.303.325.140,62	1.397.959.505,11	1.346.231.818,38	1.482.603.411,24	1.388.424.775,48	
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	124.979,818	389.038,717	40.181,415	351.808,953	524.468,919	461.819,888	864.898.734,33	1.022.324.438,48	2.372.988.146,66	492.233.944,54	412.746.842,74	591.521.951,88	
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	119.944.947,20	717.393,689	45.282,415	580.248,184	473.931,328	473.894,787	385.361.273,21	896.726.872,18	2.624.712,833	556.862.952,89	618.829.829,81	651.461.992,00	
Resultado	0,4%	34,2%	2,8%	30,8%	24,8%	35,5%	38,0%	34,8%	62,9%	27,2%	27,1%	33,8%	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este indicador nos muestra el porcentaje de salidas al servicio de los inventarios en bodega durante un periodo, para lo cual tomamos el inventario de salidas, sumándole el inventario inicial más las entradas del mes, dando como resultado el porcentaje de rotación de los inventarios en bodega. en el mes de marzo no se presenta diferencia entre los inventarios de entrada con los de salida, debido a que lo que entro salio en el mes de marzo, a la fecha se presentan diferencias entre las entradas y salidas, esto quiere decir que tenemos más salidas que entradas en los inventarios a la fecha.

PROPUESTA DE MEJORA

realizar compras de los elementos que realmente se utilizan para la operación de la empresa

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES	118	147	149
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	43	109	63
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	100	101	64
Resultados	23%	77%	32%



Eva María Concha
EVA MARÍA CONCHA
Profesional Unidad Aseguración

Adriana C. Rosas Valdeverra
Adriana C. Rosas Valdeverra
Directora Administrativa y Financiera

Eva María Concha
EVA MARÍA CONCHA
Profesional Unidad Aseguración



FICHA METODOLOGICA ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento
Formulario
Código
SI-02-04-01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2019-11-13

Fecha Última de Modificación
2019-11-13

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO: Revisión de los elementos más rotados de elementos en bodega

RESPONSABLE: Profesional Unidad de Atención a Usuarios CONCHA

INDICADOR REFERIDO EN: PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS

TIPO DE INDICADOR: a. Indicador Cuantitativo de Control b. Calidad de Servicio c. Gestión Operativa y Técnica

NOMBRE DEL INDICADOR: ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

OBJETIVO DEL INDICADOR: Medir los elementos más rotados de los inventarios físicos de la EAAAY.

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
valor de los inventarios más rotados de la EAAAY / valor total de los inventarios de la EAAAY * 100%	%	valor de los inventarios más rotados de la EAAAY	VALOR DE LOS INVENTARIOS MAS ROTADO DE LA EMPRESA	SISTEMA SIGMA
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SISTEMA SIGMA

INDICE: EFICACIA EFICIENCIA EFECTIVIDAD

PERIODICIDAD: MENSUAL SEMESTRAL ANUAL

META DEL INDICADOR: 70% FUENTE DE INFORMACION DE LA META: Estadística de la oficina

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
valor de los inventarios más rotados de la EAAAY	1,844,516,146.00	2,114,446,344.00	2,014,446,344.00	415,408,348.00	1,038,184,341.00	618,704,708.88	815,104,834.88	1,134,117,878.88	1,874,782,442.00	1,818,388,818.00	828,208,444.00	871,362,000.00
valor total de los inventarios de bodega de la EAAAY	1,857,521,814.40	1,761,316,788.81	1,761,316,788.81	1,384,128,777.88	1,434,762,877.88	1,223,727,618.00	1,203,205,248.82	1,387,858,305.11	1,046,181,818.38	1,045,478,811.24	1,385,424,775.44	1,329,314,887.24
Resultado	78%	64%	64%	60%	72%	68%	67%	77%	77%	64%	67%	60%



INTERPRETACION DE RESULTADOS: ESTE INDICADOR NOS MUESTRA EL PORCENTAJE DEL VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS EN BODEGA, CORRESPONDEN AL VALOR DE LOS INVENTARIOS MAS ROTADO EN LA EMPRESA.

PROPUESTA DE MEJORA: SEGUIR ADQUIRIENDO LOS ELEMENTOS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
valor de los inventarios más rotados de la EAAAY	810	911	891
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	1418	1403
Resultados	62%	64%	63%



[Signature]
Profesional Unidad de Atención a Usuarios

[Signature]
Ayudante Administrativo Gonzalo Lopez
Director Administrativo y Finanzas

[Signature]
Visto: **Armando C. Rojas Valdeverame**
Profesional Unidad de Atención a Usuarios



FICHA METODOLÓGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento
Formato
Código
01.02.04.01
Versión
1

Fecha de Elaboración
2018-11-28

Fecha Última de Modificación
2018-11-14

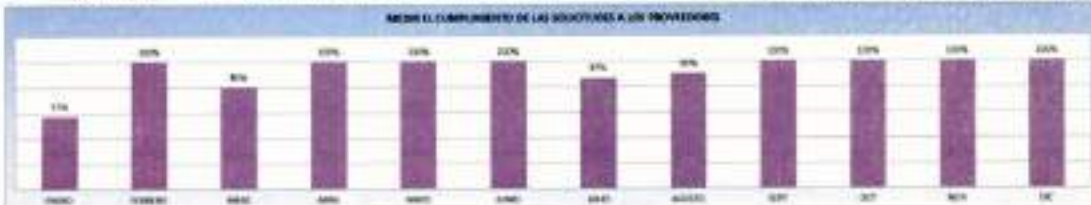
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	PIATREZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE FERRERÍA		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR}}{\text{Nº SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR}} \times 100$	%		CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
			CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
MIDE:		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		SEMANAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:		98%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: Estadística de la oficina	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Nº SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	35	38	58	32	38	43	88	62	94	31	56	21
Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	20	28	45	30	35	47	75	58	50	25	56	21
Resultado	57%	74%	78%	94%	92%	109%	85%	93%	53%	81%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

FERRERÍA ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR, FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR. ACTUALMENTE SE PRESENTA UN PORCENTAJE DE 98% DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR CADA UNA DE LAS DIRECCIONES.

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS/SE CAMBIO CON UN NUEVO PROVEEDOR

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Año/ Variables	2018	2020	2021
Nº SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	507	625	519
Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	487	520	476
Resultados	96%	83%	92%



Elaboró: *Eva Maria Concha*
Profesional Unidad Almacén

Aprobó: *María Fernanda González López*
Directora Administrativa y Financiera

VoBo: *Adriana C. Rosas Valdeirama*
Profesional Unidad Financiera



FICHA METODOLÓGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento:
Formato
Código:
55.02.04.01
Versión:
2

Fecha de Elaboración:
2010-11-22

Fecha Última de Modificación:
2014-11-24

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARÍA CÓNCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE SUPERMERCADO		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{N. SOLICITUDES ATENDIDAS AL PROVEEDOR}}{\text{N. SOLICITUDES ENTREGADAS AL PROVEEDOR}} \times 100$	%	N. SOLICITUDES ATENDIDAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ALMACEN ALMACEN
		N. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL SUPLEN DE LA EAAAY	ALMACEN ALMACEN
MEDA:		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		SEMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	98%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		Estadística de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	ENE
N. SOLICITUDES ENTREGADAS AL PROVEEDOR	15	1	9	11	18	9	10	11	16	15	7	7
N. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	15	1	9	11	18	9	10	11	16	15	7	7
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

ASEO Y CAFETERIA: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENTREGADAS AL PROVEEDOR, FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR. EN EL MES DE MARZO NO HUBO CONTRATO DE CAFETERIA Y ASEO POR LO TANTO NO HAY DATOS. ACTUALMENTE SE PRESENTA UN PORCENTAJE DE 100% DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR CADA UNA DE LAS DIRECCIONES.

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
N. SOLICITUDES ENTREGADAS AL PROVEEDOR	122	106	143
N. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	111	103	143
Resultado	100%	98%	100%



Eva María Concha
Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

María Mercedes González López
María Mercedes González López
Directora Administrativa y Financiera

Adriana C. Rosas Valdivia
Adriana C. Rosas Valdivia
Profesional Unidad Almacén

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARÍA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE MANTENIMIENTO DE MOTOS		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de los servicios solicitados en el almacén de la EAARY.		

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Nº solicitudes enviadas al proveedor / Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	Nº SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y SERVICIOS QUE LLEGAN AL ALMACÉN DE LA EAARY	ARCHIVO ALMACÉN
		Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y SERVICIOS CON ENTREGA REALIZADA DE LOS REQUERIDOS EN EL ALMACÉN DE LA EAARY	ARCHIVO ALMACÉN
HEDE:		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		SEMANAL	SEMANAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	80%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		Estadística de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Nº SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	7	5	6	7	1	0	3	7	6	7	6	6
Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	7	5	6	7	1	0	4	7	6	7	6	6
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	0%	80%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
MANTENIMIENTO DE MOTOS: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR. FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR. EN ESTE CASO REFLEJA EL PORCENTAJE DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.	SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO			
Años/ Variables	2018	2020	2021
Nº SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	16	79	60
Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	17	79	61
Resultados	81%	100%	98%



 Eva María Concha Profesional Unidad Almacén	 Adrián C. Rosas Valderrama Profesional Unidad Planeación	 María Fernanda González López Director Estrategia y Planeación
--	---	---



FICHA METODOLÓGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento
Formulario
Código
01.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2012-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-24

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales			
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARÍA CONCHA			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	A. Indicador Cuantitativo de Gestión	B. Calidad del Servicio	C. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE ACEITES			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$\frac{\text{N.º SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR}}{\text{N.º SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR}} \times 100$	%	N.º SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES + BIENES QUE LLEGAN AL ALMACÉN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACÉN
		N.º SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES + BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACÉN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACÉN
MIDE:		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	98%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		Estadística de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
N.º SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	0	23	7	8	7	12	18	4	7	8	8
N.º SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	0	23	7	8	7	12	18	4	7	8	8
Resultado	100%	#DEV/0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#DEV/0



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

FILTROS Y LUBRICANTES: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICACIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR, FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR. EN ESTE CASO REFLEJA EL 100% DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2019	2020	2021
N.º SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	124	118	88
N.º SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	124	118	88
Resultado	100%	100%	100%



Eva María Concha
Elaboró: Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Adriana C. Rosas Valderrama
Aprobó: María Fernanda González López
Coordinadora de Operaciones y Procesos

Adriana C. Rosas Valderrama
Votó: Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Almacén



FICHA METODOLÓGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento
Formato
Código
SI-02-04-01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2018-11-20

Fecha última de Modificación
2018-11-24

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARÍA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica <input checked="" type="checkbox"/>
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de los servicios solicitados en el almacén de la SAAY		
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE
$\frac{\text{Nº solicitudes atendidas a proveedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor}}{\text{Nº de solicitudes}} \times 100$	%	Nº SOLICITUDES ENTREGAS AL PROVEEDOR	ESTA VARIABLE CONCIERNE EN LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y SERVICIOS QUE LLEGA AL ALMACEN DE LA SAAY
		Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	ESTA VARIABLE CONCIERNE EN LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y SERVICIOS CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA SAAY
INDICADOR:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PRECISIÓN:	RESOLUCIÓN	SERVIDAD	AVISUAL
META DEL INDICADOR:	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: Estadística de la oficina	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Nº SOLICITUDES ENTREGAS AL PROVEEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0%	0%	0.00%	0%	0%	0%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULO: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR, PUESTO A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR. EN SU CASO NO EXISTE NINGUN INCIDIO POR LA EFICIA DE ALMACEN POR LO TANTO NO SE RECOMIENDA NADA.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Años/ Variables	2019	2020
Nº SOLICITUDES ENTREGAS AL PROVEEDOR	0	162
Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	162
Resultados	100%	100%



Eva María Concha
Elaboró: **Eva María Concha**
Profesional Unidad Almacén

María Peralta
Aprobó: **María Peralta González López**
Directora Administrativa y Financiera

Adriana C. Rojas
Votó: **Adriana C. Rojas Valderrama**
Profesional Unidad Almacén



FICHA METODOLÓGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento
Formato
Código
51.82.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-18

Fecha Última de Modificación
2014-11-24

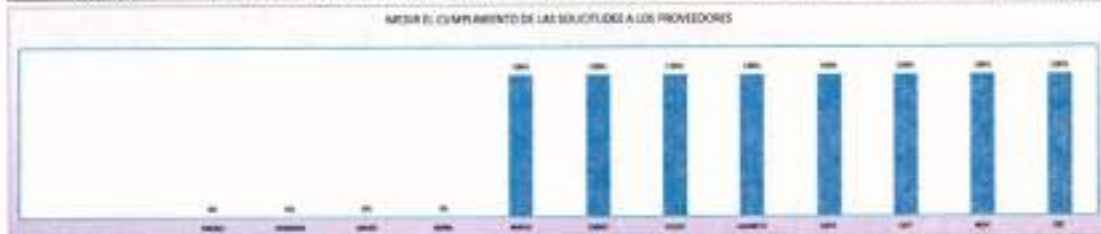
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizada		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE MONTALLANTAS		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de los servicios solicitados en el almacén de la EAAAY		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{Nº SOLICITUDES ATENDIDAS AL PROVEEDOR}}{\text{Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR}}$	%	Nº SOLICITUDES ATENDIDAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y SERVICIOS QUE LLEGAR AL ALMACÉN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y SERVICIOS CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACÉN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
INDICE:		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		PERIÓDICA	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:		98%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadística de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Nº SOLICITUDES ATENDIDAS AL PROVEEDOR	0	0	0	0	0	7	30	9	5	20	20	19
Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	0	0	0	0	7	30	9	5	20	20	19
Resultado	#DEV/0	#DEV/0	#DEV/0	#DEV/0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

SERVICIO DE MONTALLANTAS: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENTREGADAS AL PROVEEDOR, FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR: INICIO CONTRATO DE NUEVO EN EL MES DE MAYO DEL 2021.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
Nº SOLICITUDES ATENDIDAS AL PROVEEDOR	16	141	165
Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	16	141	165
Resultados	100%	100%	100%



Eva María Concha
Elaboró: **Eva María Concha**
Profesional Unidad Almacén

Adriana C. Rosas Valderrama
Aprobó: **Adriana C. Rosas Valderrama**
Directora Administrativa y Financiera

Adriana C. Rosas Valderrama
Vedó: **Adriana C. Rosas Valderrama**
Profesional Unidad Patrimonio



FICHA METODOLÓGICA ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento
Formulario
Código
SI-02-04-01
Revisión
1

Fecha de Elaboración
2017-11-10

Fecha Última de Modificación
2017-11-10

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Medición de los elementos menos rotados de inventario en bodega		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad de Atención: EVA MARÍA CORTINA		
INDICADOR REFERENCIAL:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	A. Indicador Cuantitativo de Calidad	B. Calidad del Servicio	C. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir los elementos menos rotados de los inventarios físicos de la EAAAY.		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
valor de los inventarios menos rotados de la EAAAY / valor total de los inventarios de la EAAAY * 100%	%	valor de los inventarios menos rotados de la EAAAY	VALOR DE LOS INVENTARIOS MENOS ROTADO DE LA BODEGA DE ALMACEN	SI/TIENEN SISTEMA
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SI/TIENEN SISTEMA

REC:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	SEMANAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	30%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: Estadística de la oficina	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variable / Periodo	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor de los inventarios menos rotados de la EAAAY	467.441.246,00	471.870.740,00	471.870.742,00	468.764.690,00	468.476.937,00	467.632.471,00	476.664.207,00	471.842.427,00	470.449.527,00	467.226.727,00	461.346.027,00	467.662.676,00	
valor total de los inventarios de bodega de EAAAY	1.947.422.702,46	1.261.224.788,52	1.260.024.788,52	1.264.226.977,80	1.404.762.527,36	1.222.727.628,28	1.262.322.140,80	1.267.829.505,11	1.244.222.924,26	1.462.692.821,24	1.264.424.725,48	1.224.024.867,24	
Resultado	24%	34%	34%	34%	29%	22%	23%	23%	20%	21%	23%	24%	



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ESTE INDICADOR NOS MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS INVENTARIOS MENOS ROTADO EN BODEGAS DE LA EMPRESA.	REALIZAR UNA DEPURACION DE LOS ELEMENTOS MENOS ROTADOS Y NO REALIZAR CONTRATACION DE ELEMENTOS QUE NO SE REQUIERAN

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Año/ Variable	2019	2020
valor de los inventarios menos rotados de la EAAAY	466	0.466.122.624
valor total de los inventarios de la EAAAY	1.022	0.7.664.244.460
Resultado	34%	34%



Elaboró: EVA MARÍA CORTINA
Profesional Unidad de Atención

Aprobó: María del Socorro Rodríguez López
Ejecutor Administrativo y Financiero

Vizó: Adriana C. Bosaq Valdeverga
Profesional Unidad Financiera



FICHA METODOLÓGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento
Formulario
Código
SI-02-04-01
Versión
3

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2019-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales			
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARSA CONCHA			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	x
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE PAPELERÍA			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la ZAAA?			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{N. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR}}{\text{N. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR}}$	%		CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAR AL ALMACEN DE LA ZAAA?	ARCHIVO ALMACEN
			CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA ZAAA?	ARCHIVO ALMACEN
MIDE:		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	SEMANAL	ANUAL
META DEL INDICADOR		98%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadística de la oficina

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variable / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC.
N. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	7	10	0	11	11	18	9	10	16	14	9	12
N. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	7	10	0	11	11	18	9	10	16	14	9	12
Resultado	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PAPELERIA ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICACIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR, FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR EN ESTE CASO REFLEJA QUE EL 100% DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS EL 100% FUERON ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR EN EL MES DE MARZO NO HUBO CONTRATOS DE PAPELERIA POR LO TANTO NO HAY DATOS, ACTUALMENTE TENEMOS UN PORCENTAJE DE ATENCION A LAS SOLICITUDES DE 100%.

PROPUESTA DE MEJORA

CONTRATAR PROVEEDORES QUE CUMPLAN.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
N. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	101	142	176
N. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	81	131	176
Resultados	79%	92%	100%



Eva Marsa Concha
Elaidero, Eva Marsa Concha
Profesional Unidad Almacén

Marta Patricia González López
Aprobo, Marta Patricia González López
Directora Administrativa y Financiera

Katiana C. Kosa Valdeirama
Votó, Katiana C. Kosa Valdeirama
Profesional Unidad Almacén



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

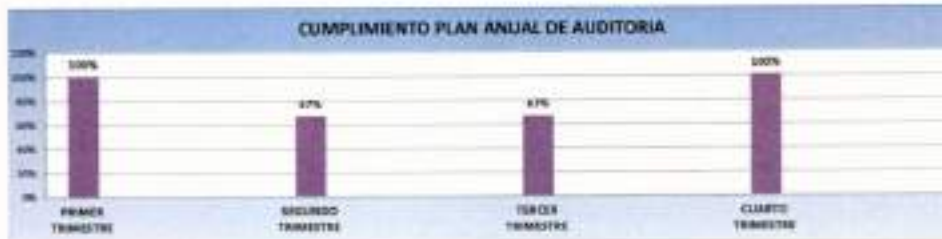
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	CONTROL INTERNO		
RESPONSABLE:	PROFESIONAL UNIDAD CONTROL INTERNO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE AUDITORIA		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIAS PLANTEADO PARA LA VIGENCIA 2021		
FORMULA DEL INDICADOR (# de auditorías ejecutadas / # de auditorías programadas y aprobadas en el PAA) * 100	UNIDAD %	NOMBRE VARIABLE # de Auditorías Ejecutadas # Auditorías programadas y aprobadas en el PAA	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE Número de auditorías que se ejecutaron en el periodo Número de auditorías programadas y aprobadas por el CICI en el Plan Anual de Auditorías
UNIDAD			FUENTE DE INFORMACIÓN UCI UCI
MEDE:	EFICACIA		EFICIENCIA
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META: DECRETO 648/2017	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables / Periodo	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
# de Auditorías Ejecutadas	2	2	2	3
# Auditorías programadas y aprobadas en el PAA	2	3	3	3
Resultado	100%	67%	67%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El presente indicador mide el cumplimiento de auditorías programadas en la vigencia 2021, dentro del plan de auditorías se aprobaron tres (3) auditorías las cuales se ejecutaron en su totalidad. Se realizó la auditoría al sistema de seguridad y salud en el trabajo, la auditoría al proceso general de las pgs en la EAAA y la auditoría al proceso de las tecnologías y telecomunicaciones TICS en la EAAA.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
# de Auditorías Ejecutadas	2	10	32	9
# Auditorías programadas y aprobadas en el PAA	6	10	34	10
Resultados	33%	100%	94%	90%



Elaboró: **Sonia Amparo Ramirez Montaña**
Profesional Unidad Control Interno

Aprobó: **JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA**
Gerente EAAA

Vo.Bo. **Adriana Cristina Rosas V.**
Profesional Unidad de Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

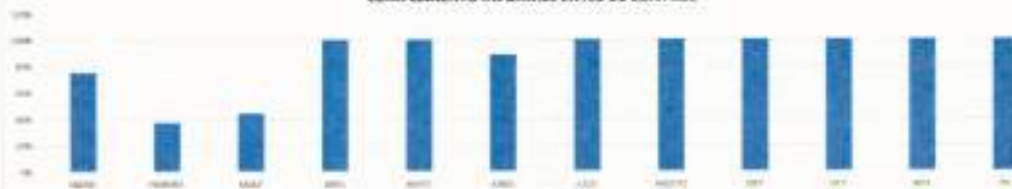
PROCESO:	CONTROL INTERNO		
RESPONSABLE:	PROFESIONAL UNIDAD CONTROL INTERNO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
			c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO INFORMES ENTES DE CONTROL		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL BAJO LOS CRITERIOS DE OPORTUNIDAD, INTEGRIDAD Y PERTINENCIA DURANTE LA VIGENCIA 2021		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$\left(\frac{\# \text{ de requerimientos atendidos en los términos solicitados}}{\# \text{ Total de requerimientos recibidos}} \right) * 100$	%	# de Requerimientos atendidos en los términos solicitados	Son las respuestas a vistas, informes y solicitudes atendidas y enviadas a los entes de control dentro de los términos solicitados	DAPP/CGN/ CONTROL/GARSA/SSPO /PROCURADURIA/ITSC ALJA
		# Total de Requerimientos recibidos	Son todos las solicitudes de información que los Entes de Control realizan a la EAAAY	DAPP/CGN/ CONTROL/GARSA/SSPO/ PROCURADURIA/ FISCALIA
MEDE:		EFICACIA		EFICIENCIA
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	TRIMESTRAL
				EFFECTIVIDAD
				X
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		DECRETO 646/2017

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS VIGENCIA 2021													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
# Requerimientos atendidos en los términos solicitados	6	3	4	8	8	8	13	44	26	49	35	36	240
# Total de Requerimientos recibidos	8	8	9	8	8	9	13	44	26	49	35	36	253
Resultado	75%	38%	44%	100%	100%	89%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%

CUMPLIMIENTO INFORMES ENTES DE CONTROL



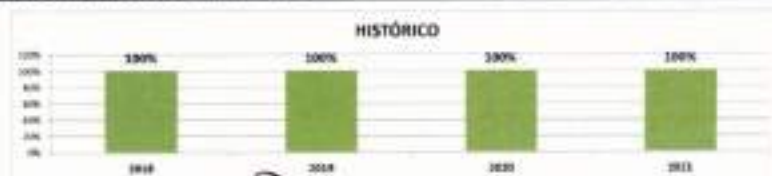
INTERPRETACION DE RESULTADOS

la Unidad de Control Interno en su cumplimiento de servir de puente entre los requerimientos que los Entes de Control realizaron a la EAAAY, dio apoyo, soporte y seguimiento en las respuestas que la empresa dio durante la vigencia 2021 de la siguiente manera; **En el 1er trimestre** se realizaron los siguientes seguimientos: - 3 requerimientos de la Procuraduría, - 5 de la Contraloría Departamental, -1 de la Contraloría General y -1 de la Personería, al igual se dio cumplimiento a los reportes anuales de información a la Contraloría departamental de la Cuenta Focal 2020 en la plataforma SIA CONTRALORIA, el reporte anual de información a la contaduría General en la plataforma CHIP y el seguimiento mensual al proceso contractual en la Plataforma SIA OBSERVA. **En el 2do trimestre** se realizó seguimiento a: -36 requerimientos de la Contraloría Departamental, Procuraduría, Corporinoquia, la Cra y la SSPD. **En el tercer trimestre** se apoyó en la respuesta y se hizo seguimiento a 70 requerimientos realizados por los entes de control a la EAAAY, - 10 fueron de la Contraloría, - 13 de la procuraduría, - 4 de la personería, -1 del senado, -1 del concejo, - 4 de la fiscalía y - 37 de la SSPD, de los cuales son por reclamaciones de usuarios, y se realizó reporte y seguimiento mensual a la información contractual en la plataforma SIA OBSERVA desde enero a septiembre 2021. **En el cuarto trimestre** se realizó seguimiento a 16 requerimientos de la contraloría departamental, a 5 de la contraloría general, a 8 de la personería y a 91 de la SSPD, para completar un total de 240 seguimientos atendidos a las solicitudes que los entes de control realizaron a la EAAAY, en la vigencia 2021, cumpliéndose en un 95% el objetivo propuesto.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
# Requerimientos atendidos en los términos solicitados	12	106	116	240
# Total de Requerimientos recibidos	12	106	116	240
Resultados	100%	100%	100%	100%



Elaboró: **Sonia Amparo Ramírez Montaña**
Profesional Unidad Control Interno

Aprobó: **Jairo Benítez Pérez Barrera**
Ejecutivo

Vo.Bo. **Adriana Cristina Rosas V.**
Profesional Unidad de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	CONTROL INTERNO		
RESPONSABLE:	PROFESIONAL UNIDAD CONTROL INTERNO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO Y ENFOQUE A LA PREVENCIÓN		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Desarrollar actividades de sensibilización de buenas prácticas éticas, manejo de riesgos, políticas de anticorrupción y los seguimientos y monitoreos a controles y riesgos en cada uno de los procesos.		
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE
(# Actividades ejecutadas / # Actividades programadas) * 100	%	# Actividades ejecutadas	Se son las Actividades ejecutadas de sensibilización de buenas prácticas éticas, manejo de riesgos, políticas de anticorrupción y los seguimientos y monitoreos a controles y riesgos en cada uno de los procesos para asegurar la gestión del riesgo
		# Actividades programadas	Se son las Actividades programadas de sensibilización de buenas prácticas éticas, manejo de riesgos, políticas de anticorrupción y los seguimientos y monitoreos a controles y riesgos en cada uno de los procesos para asegurar la gestión del riesgo
MEDE:	EFICACIA		EFICIENCIA
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	
		DECRETO 648/2017	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables / Período	1ER. TRIMESTRE	2DO. TRIMESTRE	3ER. TRIMESTRE	4TO. TRIMESTRE
# actividades ejecutadas	5	5	3	6
# actividades programadas	5	6	5	6
Resultado	100%	83%	60%	100%

ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La oficina de control interno apoyo y asesoró los siguientes procesos - a la profesional de la oficina de recursos humanos en cuanto al manejo de los procedimientos internos y la organización del comité de convivencia laboral, - a la tecnóloga contable en cuanto a disposiciones de la caja menor para la vigencia 2021, a 6 funcionarios encargados de generar información para la cuenta fiscal 2021. de igual manera se coordinó y asesoró en la atención de 2 requerimientos de la alcaldía municipal Yopal. En el segundo trimestre se apoyó a la tecnóloga contable en el diseño del manual de caja menor, al igual a la dirección administrativa en la construcción de la política Presupuestal y financiera, a la construcción de los procedimientos para el reporte de información al SIA OBSERVA, SIA CONTRALORÍA Y CHIP. Se apoyo la organización del manual de caja menor de la EAAAY analizando riesgos determinado el manual como una herramienta de control. En el tercer trimestre se dio apoyo a la oficina de cartera, fidelización y PQRS en el proceso de actualización de procedimientos, donde se sensibilizó la identificación de riesgos en los paso a paso de cada procedimiento. En el cuarto trimestre se dio apoyo en el diseño de procedimientos y controles areas de la dirección técnica como PTAP, alcantarillado, proyectos y PTAR, en la dirección de aseo se brindó acompañamiento a las unidades del relleno y operacion y mantenimiento. finalizando el año 2021, se realizó verificación y seguimientos a los controles preventivos que los diferentes procesos aplican para el monitoreo de riesgos, plasmado en el informe N° 0005.22.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
# actividades ejecutadas	3	6	27	19
# actividades programadas	4	10	27	22
Resultado	75%	60%	100%	86%



Elaboró: *[Firma]*
Sonia Amparo Ramirez Montaña
Profesional Unidad Control Interno

Aprobó: *[Firma]*
Jairo Bonavent Pérez Barrera

[Firma]
Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad de Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
	Código
	31.03.04.01
	Versión
	02

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	UNIDAD DE PLANEACIÓN				
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
Responsable	Profesional Unidad de Planeación				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 17 1995	X
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS A EJECUCION DE INVERSIONES RECURSOS PROPIOS				
Objetivo del Indicador	Refleja la capacidad de la Gerencia para ejecutar las inversiones programadas, conforme a lo previsto.				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Inversión realizada / Inversión presupuestada	%	Inversión Realizada	Valor en pesos corrientes de los compromisos (R.P.) realizados por la entidad durante un periodo de análisis, con cargo a recursos generados por la propia empresa para la realización de inversiones.	Presupuesto
		Inversión Presupuestada	Valor en pesos corrientes de la inversión prevista (PTO DEFINITIVO INVERSIÓN) a realizar por la Empresa, durante ese mismo periodo, según el Plan de Inversiones.	Presupuesto

Mide:	EFICIENCIA <input type="checkbox"/>	EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD <input type="checkbox"/>
Periodicidad	MENSUAL <input type="checkbox"/>	TRIMESTRAL <input checked="" type="checkbox"/>	ANUAL <input type="checkbox"/>

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	EJECUCIONES PRESUPUESTALES
--------------------	------	-----------------------------------	----------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2021					
	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE	TOTAL DE LA VIGENCIA
Inversión Realizada Millones	1,367,860,124	2,440,255,062	3,037,930,736	1,585,701,625	8,431,747,547
Inversión Presupuestada Millones	7,026,730,787	7,026,730,787	8,746,730,787	8,746,730,787	8,746,730,787
Resultados (%)	17.3%	30.8%	34.7%	18.1%	96.4%

EJECUCIÓN DE GASTOS DE INVERSIÓN 2021 (RECURSOS PROPIOS)



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>Los rubros que se tienen en cuenta para alimentar el presente indicador son:</p> <p>CONSTRUC. OPTIMIZ. INFRAESTRUC. FÍSIC. SIST. / SERVICIOS DE LA CONSTRUCCIÓN/AQUEDUCTOS Y OTROS CONDUCTOS DE SUMINISTRO DE AGUA, EXCEPTO GASODUCTOS</p> <p>CONTROL, MITIGACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL / SERVICIOS DE CONSULTORIA AMBIENTAL</p> <p>ADQUISICIÓN EQUIP. MAQUINARIA, VEHÍCULOS/ OTRA MAQUINARIA PARA USOS ESPECIAL / COMERCIO AL POR MAYOR (EXCEPTO EL REALIZADO A CABO DE UNA RETRIBUCIÓN)</p> <p>CONSTRUC. MANTI. EDIFICACIONES/ OTROS EDIFICIOS NO RESIDENCIALES/AQUEDUCTOS, Y OTROS CONDUCTOS DE SUMINISTRO DE AGUA, EXCEPTO GASODUCTOS</p> <p>ESTUDIOS Y PROYECTOS/ SERVICIOS DE INGENIERÍA EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN</p> <p>PROGRAMA SIST. INSTITUCIONAL/ SERVICIOS E ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS</p> <p>PLAN OPTIMIZACIÓN DE PRESIONES PILOTO/ SERVICIOS GENERALES DE CONSTRUCCIÓN DE AQUEDUCTOS Y OTRO CONDUCTOS SUMINISTRO DE AGUA</p> <p>OPTIMIZACIÓN PLANTA/ ALCANTARILLADO Y PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA</p> <p>OPTIMIZACIÓN PLANTA (PIAF) OTRAS OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL</p> <p>APROVECHAMIENTO: MRS/ SERVICIOS GENERALES DE CONSTRUCCIÓN DE EDIFICACIONES INDUSTRIALES</p> <p>CLAUSTRAL Y POS CLAUSTRAL: RELLENO SANITARIO/ OTROS SERVICIOS DE RELLENO SANITARIO PARA DESHECHOS NO PELIGROSOS.</p>	<p>Primer Trimestre: Para el primer trimestre el presente trimestre a corte de 31 de marzo se realizaron inversiones a cargo de los siguientes rubros así: SERVICIOS DE LA CONSTRUCCIÓN/AQUEDUCTOS Y OTROS CONDUCTOS DE SUMINISTRO DE AGUA, EXCEPTO GASODUCTO \$42,901,707; SERVICIOS DE LA CONSTRUCCIÓN \$475,599,251; SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS \$8,383,279; SERVICIOS DE CONSULTORIA AMBIENTAL \$40,643,894; SERVICIOS DE INGENIERÍA EN PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN \$799,932,800.</p> <p>Segundo Trimestre: Durante el presente trimestre a corte del 30 de junio se realizaron inversiones a cargo de los siguientes rubros así: SERVICIOS DE LA CONSTRUCCIÓN/AQUEDUCTOS Y OTROS CONDUCTOS DE SUMINISTRO DE AGUA, EXCEPTO GASODUCTOS de \$297,529,132; SERVICIOS DE CONSULTORIA AMBIENTAL de \$1,368,900; SERVICIOS EN ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS de \$123,700,980; y en el rubro RELLENO SANITARIO PARA DESHECHO NO PELIGROSOS de \$2,025,726,830.</p> <p>Tercer Trimestre: En el transcurso del tercer trimestre de 01 de julio a 30 de septiembre, se invirtió a cargo de los siguientes rubros así: SERVICIOS DE LA CONSTRUCCIÓN/AQUEDUCTOS Y OTROS CONDUCTOS DE SUMINISTRO DE AGUA, EXCEPTO GASODUCTOS \$2,162,951,364; ALCANTARILLADO Y PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA \$319,967,432; SERVICIOS E ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS \$19,040,898; OTROS SERVICIOS DE RELLENO SANITARIO PARA DESHECHOS NO PELIGROSOS \$395,973,850.</p> <p>Cuarto Trimestre: Al cierre de la vigencia se invirtió en proyectos susceptibles de cargo al ROR en los rubros: ALCANTARILLADO Y PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA \$399,554,422; OTRAS OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL \$0; SERVICIOS GENERALES DE CONSTRUCCIÓN DE AQUEDUCTOS Y OTROS CONDUCTOS DE SUMINISTRO DE AGUA \$0; SERVICIOS DE LA CONSTRUCCIÓN \$2,364,137,304.</p>

Se debe programar los gastos e inversiones de acuerdo a los % tenido en cuenta en el estudio base, además de los ingresos por servicios.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código
51.03.04.01

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

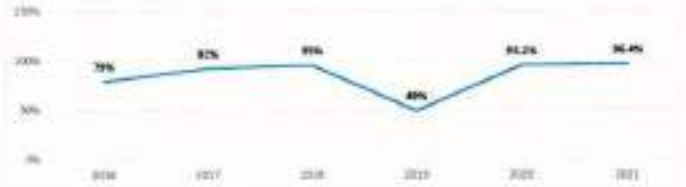
Versión
02

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO EJECUCIÓN DE LA INVERSIÓN 2016-2021

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Resultados (%)	79%	82%	85%	49%	85.2%	86.4%

EJECUCIÓN DE GASTOS DE INVERSIÓN 2020 (R.P)



Elaboró: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Vo.Bo. JAIRO POSQUET PERES BARRERA
Gerente FAARY



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Planeación				
RESPONSABLE:	Profesional Unidad de Planeación				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS AL CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el grado de cumplimiento de las metas programadas en los Planes de Acción en cada una de las dependencias de la Empresa.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Promedio % de Cumplimiento Planes de Acción/ % Total Planes de Acción (100%)	%	Promedio % de Cumplimiento Planes de Acción	Sumatoria de los resultados de cumplimiento obtenidos en los planes de acción de las diferentes dependencias.	Planes de Acción
		% Total Planes de Acción (100%)	% planes de acción formulados en la Empresa.	Unidad Planeación

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	DIRECCIONES DE LA EAAAY
--------------------	------	-----------------------------------	-------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2021				
Variables /Período	ENERO - MARZO	MAYO - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Sumatoria de los Resultados de los Planes de Acción	29%	49%	71%	91%
Total Planes de Acción	100%	100%	100%	100%
Resultado	29%	49%	71%	91%

CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Primer Trimestre: Para el presente trimestre se dio un cumplimiento del 29% de totalidad de todas las dependencias de la EAAAY, este puntaje se debe a la falta de información por parte de algunas unidades que no han dado cumplimiento hasta el momento con su diligenciamiento del plan de acción Institucional del año en vigencia 2021.

Segundo Trimestre: Durante este hubo un cumplimiento del 49% en total de los proyectos programados por las direcciones, siendo este valor positivo para la empresa, pues quiere decir que se está desarrollando lo propuesto y se está cumpliendo con los servicios, pese a ello, no se llegó a cincuenta por ciento que debería ser debido al incumplimiento de reporte de algunas oficinas como Tesorería y contabilidad de la dirección Administrativa.

Tercer trimestre: cumplimiento general promedio por parte de las direcciones de la EAAAY EICE ESP del 71% gracias al trabajo integrado de todas las direcciones y oficinas de la empresa, basados en proyectos y acciones para mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

Cuarto Trimestre: Al cierre del año en vigencia 2021, hubo un cumplimiento general promedio por parte de las direcciones de la EAAAY EICE ESP del 91% gracias al trabajo integrado de todas las direcciones y oficinas de la empresa, basados en proyectos y acciones para mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

PROPUESTA DE MEJORA

Con el fin de continuar manteniendo el buen desempeño en cuanto al cumplimiento de las acciones programadas por parte de las oficinas, es necesario que los directores de cada área lleven a cabo mesas de trabajo con sus unidades, recalcando el compromiso con la ejecución de las actividades propuestas para la vigencia, y además que se realice el reporte de la información de manera oportuna, ya que retrasa el reporte del informe presentado por la unidad de planeación.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sumatoria de los Resultados de los Planes de Acción	86%	90%	88%	92%	97%	91%
Resultados	86%	90%	88%	92%	97%	91%



Elaboró: **ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**
Profesional Oficina de Planeación

Vo.Bo. **JAIRO BOSSET PEREZ BARRERA**
Gerente EAAAY



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Unidad de Planeación				
RESPONSABLE:	Profesional Unidad de Planeación				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO Y ANALISIS DE DATOS AL CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y COMPRAS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el grado de cumplimiento de la programación hecha en el Plan de Compras de Bienes y Servicios de la Empresa, de acuerdo a sus rubros presupuestales.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Ejecución Plan de Compras (Programación Plan de Compras)*100	%	Ejecución Plan de Compras	Valores comprometidos y ejecutados de los bienes y servicios programados en el Plan de Compras por cada rubro presupuestal.		Plan de Compras
		Programación Plan de Compras	Valores iniciales programados en cada rubro presupuestal con el detalles de bienes y servicios adquirir.		Plan de Compras
HIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			REPORTE DE PLAN DE COMPRAS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2021				
VARIABLES / Período	MARZO	JUNIO	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE
Ejecución Plan de Compras	13,636,526,183	22,562,440,267	33,531,193,655	44,475,177,133
Programación Plan de Compras	34,571,641,607	34,571,641,607	34,571,641,607	46,459,257,932
Resultado	39.4%	65.3%	97.0%	95.7%

CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y COMPRAS



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Primer Trimestre: A corte de más de marzo, el PAAC tuvo una ejecución del 39,4% de lo proyectado para la vigencia 2021. Pese al funcionamiento fue del 44% y una ejecución de la inversión del 17,3% así:

PROGRAMA	VALOR TOTAL PROYECTADO	VALOR EJECUTADO	% EJECUTADO
FUNCIONAMIENTO	27.822.434.823,00	12.206.444.895,26	44%
INVERSIÓN	7.936.736.784,00	1.367.496.153,74	17,3%

Segundo Trimestre: Durante el segundo trimestre hubo una ejecución del PAAC del 65,3% de lo proyectado, pues en cuanto al programa de funcionamiento fue del 67% con una ejecución de inversión del 48% de la siguiente manera:

PROGRAMA	VALOR TOTAL PROYECTADO	VALOR EJECUTADO	% EJECUTADO
FUNCIONAMIENTO	27.909.882.094,19	18.774.123.881,08	67%
INVERSIÓN	7.936.736.784,00	3.806.122.285,74	48,0%

Tercer Trimestre: Durante el tercer trimestre hubo una ejecución del PAAC del 83,3% de lo proyectado, pues en cuanto al programa de funcionamiento fue del 85% con una ejecución de inversión del 78,3% de la siguiente manera:

PROGRAMA	VALOR TOTAL PROYECTADO	VALOR EJECUTADO	% EJECUTADO
FUNCIONAMIENTO	31.255.693.936,74	26.486.112.781,33	85%
INVERSIÓN	8.746.736.786,74	6.846.046.833,94	78,3%

Cuarto Trimestre: Teniendo en cuenta que el avance en ejecución total del plan de adquisiciones a 31 Diciembre de 2021 es del 96,2 %, debido a la ejecución del programa de Funcionamiento en un 96%, y la ejecución de la inversión en un 96,4%.

PROGRAMA	VALOR TOTAL PROYECTADO	VALOR EJECUTADO	% EJECUTADO
FUNCIONAMIENTO	37.752.827.146,53	36.244.758.082,00	96%
INVERSIÓN	8.746.736.786,88	8.432.436.646,34	96,4%

PROPUESTA DE MEJORA

Considerar proyecciones de los gastos más ajustados a los porcentajes de recaudo real.

Considerar proyecciones de los gastos más ajustados a los porcentajes de recaudo real.

Considerar proyecciones de los gastos más ajustados a los porcentajes de recaudo real.

Considerar proyecciones de los gastos más ajustados a los porcentajes de recaudo real.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO (Millones)

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ejecución Plan de Compras	28,151	28,883	18,135	34,824	36,745	44,475
Programación Plan de Compras	29,252	29,806	30,730	39,744	37,634	46,459
Resultados	96.0%	97.0%	59.0%	87.6%	97.6%	95.7%



Adriana Rosas Valderrama

Elaboró: **ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**
Profesional Oficina de Planificación

Jairo Bossuet Perez Barrera

Vo.Bo. **JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA**
Gerente EAAAT



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Planeación				
RESPONSABLE:	Profesional Unidad de Planeación				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO Y ANALISIS DE DATOS AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN GESTION Y RESULTADOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el grado de cumplimiento de las metas programadas en el Plan de Gestión y Resultados para cada vigencia.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
(No de Metas Cumplidas/No de Metas Programadas)*100	%	No de Metas Cumplidas	Metas establecidas en los planes de acción de cada una de las dependencias de la Empresa.		Planes de Acción
		No de Metas Programadas	Metas establecidas en el Plan de Gestión y Resultados de la Empresa.		Plan de Gestión y Resultados
HIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		DIRECCIONES DE LA EAAAY

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2021		
Variables /Periodo	Primer semestre	Segundo semestre
% Cumplimiento metas	41%	50%
Metas Programadas	50%	30%
Resultado	82%	100%

CUMPLIMIENTO METAS PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se evidencia que el cumplimiento del plan de Gestión y Resultados es del 91%, lo cual se puede evidenciar a través del cumplimiento de los proyectos planeados en el plan de acción por áreas.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% Cumplimiento metas	86%	90%	88%	92%	97%	91%
Metas Programadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Resultados	86%	90%	88%	92%	97%	91%



Adriana Rosas Valderrama

Elaboró. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Oficina de Planeación

Jairo Bossuet Perez Barrera
Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente EAAAY



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Planeación				
RESPONSABLE:	Profesional Unidad de Planeación				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS A LA EJECUCIÓN DE PLAN OPERATIVO DE INVERSIONES				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el grado de cumplimiento de la programación hecha en el Plan Operativo de Inversiones. Comunicación interna N° 0357.18				

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Valor de Proyectos Ejecutados/Valor de Proyectos Programados)*100	%	Valor de Proyectos Ejecutados	Valor de proyectos ejecutados en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	Plan operativo de inversiones 2020-2023
		Valor de Proyectos Programados	Valor de proyectos Programados en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	
INDICADOR:		EFICACIA		EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:		80%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META: INFORME UNIDAD DE PROYECTOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2021 (millones de pesos corrientes)			
Variables / Periodo	ACUEDUCTO	ALCANTARELLADO	ASEO
Valor de Proyectos Ejecutados Y Liquidados en la vigencia	1,543.35	2,354.34	1,399.23
Valor de Proyectos Programados	4,546.08	1,380.89	1,399.23
Retazo	3,002.74	(973.45)	-
Resultado	34%	170%	100%

CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO DE INVERSIONES 2020 - 2023



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los proyectos que se tienen en cuenta para contabilizarlos dentro del cumplimiento del POIR, son aquellos que están enmarcados en temas como Reposición, ampliación, construcción redes de alcantarillado, optimización PTAR y estaciones de bombeo y Reposición, ampliación y construcción redes de conducción y distribución y optimización PTAP, los cuales deben ser liquidados dentro de la vigencia que se está evaluando.

Para la asignación del año (fiscal) donde se descuenta el proyecto, se toma el valor final con la fecha de terminación de los contratos, momento en el cual la obra inicia su depreciación. Los valores registrados están dados en millones de pesos del año 2014.

PROPUESTA DE MEJORA

En el presupuesto se debe dar prioridad a los valores proyectados en el POIR dentro del esquema tarifario para poder cumplir con las metas establecidas, ya que a la fecha dichos porcentajes no han sido tenidos en cuenta y por lo tanto se podría dar la posibilidad que se debe realizar devolución a los usuarios del valor pagado en la tarifa y no ejecutado en proyectos de construcción, ampliación y reposición de redes de alcantarillado y acueducto, ni en obras de optimización de PTAP y PTAR, ni estaciones de bombeo.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO POIR ACUEDUCTO Y ALCANTARELLADO (millones pesos)**

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Valor de Proyectos Ejecutados Y Liquidados en la vigencia	58	1,258	1,607	1,856	308	1,809
Valor de Proyectos Programados	598	1,922	5,027	4,457	4,413	4,287
Retazo	530	588	4,382	1,789	4,045	1,502
Resultados Cumplimiento	10%	65%	28%	37%	8%	66%

**Los valores registrados están dados en millones de pesos del año 2014.



Adriana Rosas Valderrama

Elaboró: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Planeación

Diego Bossuet Pérez Barbera

Vo.Bo. DIEGO BOSSUET PÉREZ BARBERA
Gerente TAAAY



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
 Formato
 Código
 SI.02.04.01
 Versión
 2

Fecha de Elaboración
 2010-11-10

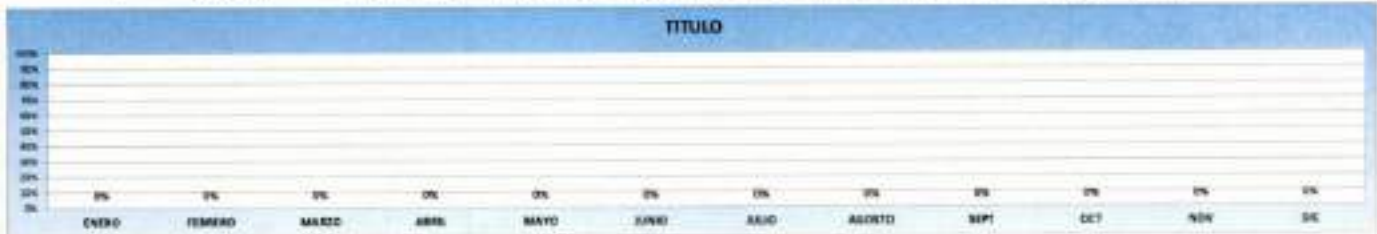
Fecha Última de Modificación
 2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA				
RESPONSABLE:	MANOLO FRANCISCO PÉREZ DÍAZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Auditorias organismos de control externos				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	NO SE HA REALIZADO AUDITORIA EXTERNA EN LA VIGENCIA 2021				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
$\frac{(\# \text{ de hallazgos corregidos} / \# \text{ de hallazgos encontrados}) * 100}{100}$	%	e de hallazgos corregidos	0		
		f de hallazgos encontrados	0		
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL		SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	80%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		POLITICA DE DEFENSA JUDICIAL

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
NO SE RECIBIÓ AUDITORIA EXTERNA EN LA VIGENCIA 2021	NO SE RECIBIÓ AUDITORIA EXTERNA EN LA VIGENCIA 2021

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO	HISTORICO												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Años/ Variables</th> <th>2021</th> <th></th> <th></th> </tr> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Resultados</td> <td>0%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Años/ Variables	2021			0	0			Resultados	0%			
Años/ Variables	2021												
0	0												
Resultados	0%												

Lorena Chaparro Torres
 Lorena Chaparro Torres
 Profesional de la Oficina Jurídica

Manolo Francisco Pérez Díaz
 Aprobó: Manolo Francisco Pérez Díaz
 Abogado Jurídico

Adriana Cristina Rosas Valdeirama
 VoBo. Adriana Cristina Rosas Valdeirama
 Profesional Unidad Remediación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA				
RESPONSABLE	MANDLO FRANCISCO PÉREZ DÍAZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Auditorías internas				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	AUDITORIA POR CONTROL INTERNO - VERIFICACION PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA ASESORA JURIDICA				

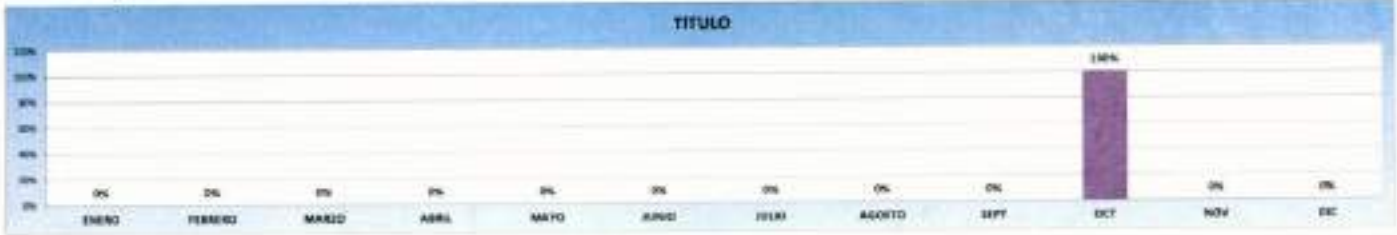
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\# \text{ de hallazgos corregidos}}{\# \text{ de hallazgos encontrados}} \times 100$	%	(# de hallazgos corregidos)	5	ACTA DE COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO FORMADA EN NOVIEMBRE 2021
		(# de hallazgos encontrados)	5	ACTA DE COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO FORMADA EN NOVIEMBRE 2021

INDICADOR:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	TRINESTRAL		SEMESTRAL		ANUAL	X

META DEL INDICADOR:	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	
----------------------------	------	--	--

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
I	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

EL TREINTA (30) DE ABRIL DE 2021 SE REALIZÓ AUDITORIA INTERNA EN LA QUE SE IDENTIFICARON 5 HALLAZGOS CONSISTENTES EN PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA OFICINA ASESORA JURIDICA: LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LA OFICINA JURIDICA, EL PROCEDIMIENTO DE ASESORIA JURIDICA Y CONCEPTO, EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTRACTUAL, EL PROCEDIMIENTO DE DERECHO DE PETICIÓN, Y LA CREACIÓN DE UN NUEVO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TUTELAS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS LEGALES, Y LOS CUALES FUERON PLASMADOS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO.

QUE EN EL MES DE OCTUBRE SE LLEVÓ A COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO LA APROBACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE: LA CARATERIZACION DEL PROCESO DE LA OFICINA JURIDICA, EL PROCEDIMIENTO DE ASESORIA JURIDICA Y CONCEPTO, EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTRACTUAL, EL PROCEDIMIENTO DE DERECHO DE PETICIÓN, Y LA CREACIÓN DE UN NUEVO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE TUTELAS CONFORME A LOS LINEAMIENTOS LEGALES, Y LOS CUALES FUERON APROBADOS EN EL MES DE NOVIEMBRE, QUEDANDO PUBLICADOS EN EL ARCHIVO DE PRODUCCIÓN DOCUMENTAL DE LA OFICINA DE ARCHIVO Y GESTIÓN

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO	
Año/ Variables	OCTUBRE
I	100
Resultados	100%



Elaboró: Lorena Chaparro Torres
Elaboró: Lorena Chaparro Torres
Profesional de la Oficina Jurídica

Aprobó: Mandlo Francisco Pérez Díaz
Aprobó: Mandlo Francisco Pérez Díaz
Sector Jurídico

Validó: Adriana Cristina Rojas Valdeblanos
Validó: Adriana Cristina Rojas Valdeblanos
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA				
RESPONSABLE:	MANDO FRANCISCO PÉREZ DÍAZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Fallos a favor de la EAAAY EICE - ESP				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Fallos a favor de la EAAAY EICE - ESP - "CONTESTACIÓN OPORTUNA DE PROCESOS JUDICIALES",				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(# de procesos iniciados en correo de la EAAAY ESP) / (Número de procesos contestados en términos legales) * 100	%	# de procesos iniciados en correo de la EAAAY ESP	1 a través de correo de notificaciones se comunican los procesos que inician en sede judicial en contra de la EAAAY EICE ESP	CORREO
		(Número de procesos contestados en términos legales)	2 Se tiene soporte de la actuación a través de los Informes rendidos por la apoderada judicial y la verificación del estado del proceso en plataformas de la rama judicial	TRAZABILIDAD DE PROCESO

RIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		POLITICA DE DEFENSA JUDICIAL	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO - MARZO			ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
INICIADOS	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1
CONTESTADO EN TERMINO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
LOS TÉRMINOS JUDICIALES SON VIGILADOS POR EL CONTRATISTA ENCARGADO DE LA DEFENSA JUDICIAL DE LA EMPRESA, POR ERROR HUMANO EN LA VERIFICACIÓN DEL CORREO DE NOTIFICACIONES, NO SE DIO CONTESTACIÓN A LA DEMANDA, SIN EMBARGO UNA VEZ EVIDENCIADA LA FALCENCIA SE ACTUÓ DENTRO DEL PROCESO JUDICIAL.	SE DELEGO EN EL APODERADO JUDICIAL DE LA OFICINA, LA REVISIÓN DE LOS ESTADOS ELECTRONICOS Y EL SEGUIMIENTO AL CORREO DE NOTIFICACIONES PARA QUE SEA, UNA PERSONA DE PLANTA ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO DE ESE TIPO DE ACTUACIONES. DEBE REALIZARSE MODIFICACIÓN AL INDICADOR PLANTEADO, DEBERÍA DENOMINARSE "CONTESTACIÓN OPORTUNA DE PROCESOS JUDICIALES", PUES CONFORME ESTÁ LA FORMULA NO RESPONDE A ESE INDICADOR.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO	
Años/ Variables	2021
Resultados	67%



[Firma]
Elaboró: Julieta Andrea Manóes
 Profesional de Apoyo Oficina Jurídica

[Firma]
Aprobó: Mando Francisco Pérez Díaz
 Mando Jurídico

[Firma]
Elaboró: Adriana Cristina Rosas Valderrama
 Profesional Unidad Patrocinada



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
 Formato
 Código
 51.02.04.01
 Versión
 2

Fecha de Elaboración
 2010-11-10

Fecha Última de Modificación
 2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA				
RESPONSABLE:	MANDLO FRANCISCO PEREZ DIAZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 13 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	a	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Silencios Administrativos Positivos				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	RESULTADOS DE SILENCIO ADMINISTRATIVOS POSITIVOS EN LA VIGENCIA 2021				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(# Número de Silencios Administrativos Positivos) / (# Total de Solicitudes Recepcionadas) * 100	%	(# Número de Silencios Administrativos Positivos)	e		Base de Datos
		(# Total de Solicitudes Recepcionadas)	e		
NIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO - MARZO			ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
NO SE RADICARON SILENCIO ADMINISTRATIVOS POSITIVOS EN LA VIGENCIA 2021	NO SE RADICARON SILENCIO ADMINISTRATIVOS POSITIVOS EN LA VIGENCIA 2021

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO	
Años/ Variables	2021
0	0
Resultados	0%



Elaboró: Ulfata Salamanca
 Profesional de Apoyo a la Oficina Jurídica

Aprobó: Mandlo Francisco Pérez Díaz
 Director Jurídico

Votó: Adriana Cristina Rosas Valderrama
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI-02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA				
RESPONSABLE:	MANDLO FRANCISCO PÉREZ DÍAZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1999
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica.
NOMBRE DEL INDICADOR:	Tiempos de Respuesta				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	RESULTADOS RESPUESTA DERECHO DE PETICIONES				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\left(\frac{\text{Número de documentos entregados dentro del término legal o establecido por el proveedor}}{\text{Número total de documentos producidos}} \right) * 100$	%	(# Números de documentos entregados dentro del término legal o establecido por el proveedor)	36	BASE DE DATOS DE JURIDICA Y REPORTE EN EL PLAN DE ACCION
		(Número total de documentos producidos)	36	BASE DE DATOS DE JURIDICA Y REPORTE EN EL PLAN DE ACCION

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS										
	ENERO-MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC	
trimestral	100		100			100			100		
Resultado	100%		100%			100%			100%		



INTERPRETACION DE RESULTADOS

LA OFICINA ASESORA JURIDICA ATENDIO LOS REQUERIMIENTOS DE SU COMPETENCIA CONFORME A LOS TÉRMINOS DE LEY. LOS RESULTADOS SE TOMARON DE MANERA TRIMESTRAL DE ACUERDO CON LO REPORTADO EN EL PLAN DE ACCION.

PROPUESTA DE MEJORA

SEGUIR MANTENIENDO UNA BASE DE DATOS CON EL FIN DE LLEVAR UN CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS OFICIOS ALLEGADOS

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO	
Años/ Variables	2021
	36
Resultados	100%



Elaboró: Liliana Salamanca
Profesional de Apoyo a la Oficina Jurídica

Aprobó: Mandlo Francisco Pérez Díaz
Jefe de Oficina

Visto: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PRENSA Y COMUNICACIONES				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	PUNTOS DE INFORMACIÓN				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mantener actualizados los puntos de información o carteleras informativas de la empresa de uso interno y externo, sobre las actividades de la entidad.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Número de puntos de información actualizados/Total puntos informativos	100%	Número de puntos de información actualizados	Puntos de información o carteleras actualizadas con material institucional		Oficina de Prensa
		Total puntos informativos	Puntos de información o carteleras existentes en la entidad		Oficina de Prensa
MEDE:	EFICACIA		X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		OFICINA DE PRENSA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2021
Número de puntos de información actualizados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Total puntos informativos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

PUNTOS DE INFORMACIÓN



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la actualidad solo se cuenta con una cartelera informativa ubicado en el área de la oficina de prensa, ya que las pdcos que quedaban en lugares visibles al público, fueron desinstaladas en las últimas remodelaciones de la sede administrativa, por el mal estado en que se encontraban.

PROPUESTA DE MEJORA

Evaluar la posibilidad de reubicar e instalar nuevos espacios informativos y en mejores condiciones.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Número de puntos de información actualizados	55	35	42	33	24	12
Total puntos informativos	66	36	45	39	36	12
Resultados	83%	97%	93%	85%	67%	100%

HISTÓRICO



[Signature]

Elaboró: DEIANA CAROLINA SILVA BAUTISTA
Profesional de Prensa y comunicaciones

[Signature]

Vs. Sr. JAIRO EDUARDO PEREZ BARRERA
Gerente PEAT

[Signature]

Vs. Sr. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDEHAMA
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PRENSA Y COMUNICACIONES				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PRENSA Y COMUNICACIONES				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	*	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUBRIMIENTO DE EVENTOS, NOVEDADES O NOTICIAS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Acompañar y realizar cubrimiento periodístico a las actividades institucionales de la EAAAY				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Número de eventos informados/Total novedades	100%	Número de eventos informados	Acompañamiento y cubrimiento de las actividades institucionales de la EAAAY para su posterior difusión a la comunidad.		Oficina de Prensa
		Total novedades	Actividades desarrolladas por la Gerencia y las diferentes direcciones de la EAAAY notificadas a la oficina de prensa para su acompañamiento.		Oficina de Prensa
MIDE:		EFICACIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICIENCIA	
PERIODICIDAD:		MENSUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL	
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			OFICINA DE PRENSA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2021
Número de eventos informados	11	21	30	26	20	29	17	31	27	20	21	15	268
Total novedades	13	22	30	28	22	30	20	32	30	21	22	18	288
Resultado	85%	95%	100%	93%	91%	97%	85%	97%	90%	95%	95%	83%	93%
Acumulado	85%	91%	93%	95%	94%	94%	93%	94%	93%	94%	94%	92%	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se ha incrementado el porcentaje de cubrimiento, toda vez que se cuenta con un apoyo técnico permanente en todas las acciones programadas previamente, sin embargo aún se mantiene un margen mínimo de acciones de última hora que en su momento no son informadas a la oficina de prensa para el respectivo acompañamiento.

PROPUESTA DE MEJORA

Delegar a una persona por área para entregar con cierta periodicidad el cronograma previo establecido para el desarrollo de las diferentes actividades ó de tratarse de actividades de última hora informar con la debida antelación a la oficina de prensa.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Número de eventos informados	11	159	273	202	297	268
Total novedades	11	189	311	240	310	288
Resultados	100%	84%	88%	84%	96%	93%



Elaboró: **DIANA CAROLINA SELVA BAUTISTA**
Profesional de Prensa y comunicaciones

Aprobó: **JAIRO BOSCUES PEREZ BARRERA**
Gerente EAAAY

Vo. Bo. **ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERAMA**
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2016-11-10

Fecha última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PRENSA Y COMUNICACIONES				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PRENSA Y COMUNICACIONES				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mantener a la comunidad informada				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
#comunicados de prensa realizados/Total comunicados de prensa proyectados	%	Número de comunicados de prensa de la EAAAY	Comunicados de prensa elaborados desde la oficina de comunicaciones para dar a conocer a la comunidad las acciones y actividades desarrolladas por la EAAAY	Oficina de Prensa
		Total comunicados de prensa	Meta mensual de número de comunicados realizados por la oficina de prensa que permitan cumplir la meta anual establecida	Oficina de Prensa
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SENESTRAL
META DEL INDICADOR:	100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	OFICINA DE PRENSA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC	2021
Número de comunicados de prensa de la EAAAY	5	5	6	5	6	8	8	5	1	2	2	4	63
Total comunicados de prensa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
Resultado	83%	83%	100%	83%	100%	133%	133%	83%	17%	33%	33%	67%	88%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La elaboración y difusión de comunicados se genera de acuerdo a la necesidad presentada de las diferentes áreas de la empresa para la difusión de sus acciones más relevantes. Sin embargo, cabe aclarar que la difusión de actividades no solo se realiza mediante comunicados de prensa, sino mediante notas informativas en nuestra red social y página web, como imágenes destacadas de las actividades y notas diarias, que cubren la mayor parte de la información diaria que produce la empresa.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Número de boletines de información de la EAAAY	346	195	136	37	32	63
Total Boletines de Información	365	365	346	72	60	72
Resultados	95%	53%	39%	51%	53%	88%



[Signature]

Escribió: **DIANA CAROLINA SILVA BAUTISTA**
Profesional de Prensa y comunicaciones

[Signature]

Aprobó: Sr. Sr. **DAISY ROSQUEY PÉREZ BARRERA**
Coordinadora EAAAY

[Signature]

Vr. Sr. **ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDESSAMA**
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
11.07.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-30

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	RESPONSABILIDAD SOCIAL					
RESPONSABLE:	Profesional de Responsabilidad Social					
INDICADOR REFERIDO EN:			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN ORA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ACOMPAÑAMIENTO EN EVENTOS OFICIALES, COMUNALES Y COMERCIALES					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Fortalecimiento Institucional de la Empresa.					
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACIÓN
(Número de acompañamientos realizados/Número de acompañamientos proyectados)	%	Número de acompañamientos realizados	Cantidad de acompañamientos realizados a eventos oficiales, comunales y comerciales (Mensuales)			ORGA RP
		Número de acompañamientos proyectados	Cantidad de acompañamientos proyectados a eventos oficiales, comunales y comerciales (Mensuales)			ORGA RP
MODE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MESES	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Número de acompañamientos realizados	1	1	2	0	0	0	4	0	0	7	6	3
Número de acompañamientos proyectados	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	3
Resultado	100%	100%	200%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	140%	120%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Durante el primer trimestre: 1. Se asistió a la formulación del BNAOC y Participación ciudadana, 2. Participación en la socialización con la unidad de Aprovechamiento a Horno Regional de la Orinoquía ESE 3. Se realizó acompañamiento al Director de Comercial en la actividad de fidelización para el Banco Cafeteque 2, con el objetivo de vincular nuevos usuarios a la empresa. 4. Certificación de competencias laborales a operarios de la Dirección Técnica.

Trimestre III: 1. Acompañamiento en la jornada de actividades articuladas entre la Administración Municipal de Yopal y la EAAAY correspondiente a la Adaptación de escenarios deportivos (2 canchales de mini fútbol y 1 de fútbol playa) como obra social para sus habitantes y el mantenimiento de vías y parques del barrio, desarrollado en labores conjuntas por el personal de Area EAAAY y el ONDEI, en beneficio de la comunidad de Villa David, donde se suscribió acta de entrega de infraestructura que será operada por la Empresa para la prestación de los servicios públicos en este sector de la ciudad. 2. Encuentro comunitario realizado en el barrio el Placerito, convocada por el gestor de participación y educación ciudadana de la Comuna 3, donde la EAAAY a través de su oficina de Responsabilidad Social participó con la finalidad de escuchar y atender las necesidades de la comunidad en materia de los servicios públicos que presta la empresa. 3. Acompañamiento lanzamiento de la segunda temporada del programa "Atravésujugal" con la comunidad del Barrio San Jorge del municipio de Yopal, iniciativa liderada por la Administración Municipal, en cabeza del Alcalde Luis Eduardo Castro, con el propósito de recuperar y embellecer a Yopal para darle una cara diferente en las zonas verdes. 4. Acompañamiento a la Administración Municipal durante la Jornada de Vacunación de la población de La Mata, donde se realizaron labores de limpieza, poda y despeje de zonas verdes del centro poblado y se desarrolló la socialización en manejo y clasificación de residuos sólidos y la sensibilización para la erradicación de plástica de un solo uso, haciendo entrega de termos ecológicos a la población infantil. 5. Asistencia al llamado del Presidente de la IRC del Barrio Ximena 2 de la comuna 7, se coordinó y acompañó junto con la Dirección de Asesoría el desarrollo de labores de limpieza, poda y despeje del parque y zonas verdes del sector y así mismo una jornada de recolección de residuos especiales, brindando soluciones en el manejo de estos materiales, con prácticas amigables con el medio ambiente. 6. La EAAAY se unió a la iniciativa de activación del Parque Estreño de Yopal, liderada por la Administración Municipal, para establecer acciones para la recuperación de este escenario deportivo. La EAAAY brinda el apoyo de poda de árboles, limpieza y despeje del parque y sus alrededores, limpieza de alcantarillado de las rimpas de Duvabierding y BME y ubicación de contenedores de basura como acción de responsabilidad social. 7. Unidos al Mercado Comunitario Inuyente llamado por la Administración Municipal, la EAAAY a través de la oficina de Responsabilidad Social hizo un reconocimiento a la población infantil en condición de discapacidad, quienes se destacaron durante la actividad por sus habilidades artísticas, los mismos recibieron obsequios didácticos donados por la entidad, así mismo a cada uno de los pequeños artistas se les hizo entrega de termos ecológicos en el marco de la campaña institucional para erradicación del plástica de un solo uso. 8. Con el fin de conocer y atender las necesidades de la comunidad en materia de servicios públicos, la EAAAY a través de la oficina de Responsabilidad Social participó en un encuentro comunitario con los habitantes del barrio Boscónvario, convocada por el gestor de participación y educación ciudadana de la comuna 2. 9. Previa a la III Jornada de Recolección de Residuos Provenientes de Caseríos, la EAAAY desde la oficina de Responsabilidad Social y el personal de la Dirección de Asesoría, apoyó el proceso liderado por la Administración Municipal para la recolección de basuras en puntos críticos de la ciudad, a fin de optimizar su adecuado manejo y disposición final ante los organismos competentes. 10. Acompañamiento desarrolló la mesa de trabajo con editores, periodistas de IRC y líderes de la Comuna VII de Yopal, donde fueron socializados los proyectos que se atienden desde la Administración Municipal, la EAAAY y demás entidades en beneficio de este sector de la ciudad, así mismo se atendieron inquietudes y sugerencias para el desarrollo de estos diferentes procesos. 11. Coordinación y acompañamiento en la Continuación ciclo de Socialización del Esquema Tarifario de los Servicios Públicos con los diferentes sectores y gremios de la ciudad, en una oportunidad se desarrolló el encuentro con los presidentes de barrio de las comunas 1,2,3,4 y 5, donde se pudieron disipar las dudas de los asistentes y así mismo escuchar sus propuestas de mejora en materia de prestación de servicios. 12. Acompañamiento Jornada de recolección y siembra de los primeros 1.000 árboles nativos para el Parque Nacional La Iguala, en la

PROPUESTA DE MEJORA



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

SI-02-04-01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

De acuerdo y alantarrado del sector. De Acompañamiento a la implementación (visita) de la jornada de construcción del Proyecto de Legalización Urbanística de la Ciudadela La Rendición, con presencia de líderes y comunidad del sector, del cual se presentó un avance del 86% a la fecha. La EAAAY recibirá el apoyo al Plan de Desarrollo de la Administración Municipal, con la implementación de las acciones necesarias para garantizar la prestación de los servicios públicos a los habitantes de la Ciudadela La Rendición y todos los sectores de Yopal. 15. Participación encuentro comunitario del barrio Llano Grande, liderado por la Policía Nacional con el fin de tratar temas de convivencia, seguridad ciudadana y atender las inquietudes de la comunidad en materia de prestación de los servicios públicos. En el encuentro se contó con la participación de la Secretaría de Gobierno Municipal, SAYOP, ENERCA, INDEV, a fin de abarcar las necesidades de la comunidad en general. 16. Unidos a la conmemoración del Día Mundial para la prevención del suicidio se prestó el acompañamiento al Gabinete Municipal en la ceremonia a la luz de las velas, realizada en memoria de las personas que se han suicidado, brindando un mensaje de respeto y aliento por la lucha de todos aquellos que en momentos de debilidad se refugian a rendirse. 17. A fin de garantizar la prestación de servicios públicos con calidad, cobertura y continuidad, se centró el desarrollo de la Jornada de Vinculación de Nuevos Usuarios y Socialización del Sistema Tarifario con la comunidad de Villa David, reafirmando el compromiso de la Administración Municipal y el trabajo articulado de la EAAAY, Secretarías de Obris y Gobierno, INDEV y SAYOP, por brindar todas las condiciones de saneamiento básico y vivienda para los habitantes de Yopal. 18. Con el propósito de fortalecer el pulmón de Yopal, se apoyó la realización de la jornada de plantación de 400 árboles de especies nativas forestales de la región, en el Parque Natural La Iguala, donde se contó con la participación del Ejército Nacional, Instituto de Cultura y Turismo de Yopal, SAYOP, INDEV y secretaria de Desarrollo Económico Municipal. 19. Acompañamiento durante el acto de entrega del alumbrado público en el Parque La Estancia por parte de la empresa SATOP. Lugar que se ha venido recuperando en un esfuerzo articulado desde las diferentes áreas de la Administración y la EAAAY, reforzando el compromiso de la institucionalidad por restaurar el bienestar y la seguridad en los diferentes espacios públicos de la ciudad. 20. Participación en la organización de la Cabalgata y desarrollo de la XVI Ferrocarrilera (Poble Propósito, Agroindustrial, Comercial y Turismo desarrollada por la Administración Municipal para la reactivación económica de Yopal. 21. Mesa de trabajo con líderes ambientales de la vereda La Vega, del corregimiento El Morro, donde se trataron iniciativas y sugerencias comunitarias como apoyo en Compensaciones Ambientales mediante reforestaciones con especies arbóreas nativas, en zonas sugeridas por pequeños del sector y áreas comunes como las instalaciones de CERD. del mismo modo se socializaron otras iniciativas donde la EAAAY brindará el apoyo a la comunidad. Una oportunidad muy importante para la EAAAY tener acercamientos con las comunidades dentro del marco de Responsabilidad Social y nuestra política de Buenos Vecinos.

Trimestre II): 1. Acompañamiento Feria y Mercado Caragesino en El Peral, promovido por la Administración Municipal para la reactivación económica del sector rural de Yopal. 2. Acompañamiento a la administración municipal en la celebración del Día del Adulto Mayor adelantado por la Administración Municipal desde su Secretaría de Acción Social, sepultando los programas protección de la tercera edad, encaminados a brindar una mejor calidad de vida a esta población vulnerable. 3. Participación en el Ploteo realizado en el barrio San Jorge, liderado por la Administración Municipal, donde se atendieron las inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos, y así mismo la empresa estableció algunos compromisos de acuerdo a las solicitudes de la población, como el desarrollo de nuevas jornadas de embellecimiento y poda de zonas verdes, revisión de rutas de asfalto y mantenimiento al gozo profundo de agua. 4. Apoyo en el desarrollo de la Feria Picocongresista y Cultural en La Rendición, actividad liderada por la Administración Municipal, para el fortalecimiento de la actividad económica del sector. 5. Dentro del marco de la Responsabilidad Social la EAAAY se unió a la Secretaría Nacional, convocada por la Administración Municipal, en el marco de la semana de las Biodiversidades liderada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, iniciativa de la cual Yopal hace parte dentro de las 14 ciudades de Colombia vinculadas al proyecto. 6. En el marco de la responsabilidad social y talento humano, la EAAAY participó en el Foro "Participación Segura de Jóvenes" liderado por la Secretaría de Acción Social y Regeneración Nacional, reforzando el compromiso y apoyo a las nuevas generaciones de líderes, técnicos, secretarios y profesionales de la región, quienes corresponden a un importante porcentaje de la planta laboral de la EAAAY. 7. Unidos a la Cerebración de Sueños y Talentos liderada por la Administración Municipal en el Día de los Niños y como un acto de responsabilidad social la EAAAY acompañó la actividad con la compañía Pastelería Dulce Felicidad, donde los trabajadores de las diferentes áreas sustentaron la profesión de la repostería, a través de la cual se embute la vida de grandes y pequeños. 8. Participación del Noveno Foro Asociativo, sobre Salud, Deporte y Gestión Social realizado entre la Universidad del Rosario y Asociativos en la ciudad de Yopal. 9. Apoyo y acompañamiento por parte de EAAAY a la administración municipal en el desarrollo de la Feria Campesina en el corregimiento de Puerto Nuevo. 10. Se realizó evento de Inauguración para la entrega de la construcción y conexión de la red de distribución del sistema de acueducto para la Ciudadela La Rendición. 11. Se realizó evento de inauguración para la entrega de la construcción y conexión de la red de distribución del sistema de acueducto para Villa David. 12. Se realizó una socialización por proyectos a desarrollar en el tiempo desde la EAAAY para esta comunidad. 13. Se realizó evento de inauguración para la entrega de la obra de construcción y conexión de la red de distribución del sistema de acueducto a la comunidad de Calaguate. 14. Dentro del marco de la responsabilidad social la EAAAY en cabeza de su gerente Jairo Bossa Pérez, hace parte de la socialización y firma de acuerdo de voluntades para la consolidación de plataformas colaborativas para la protección de los ríos Guasima y río Cravo Sur Estrategia liderada por MADS y Corpinoquia. 15. Se realizó evento de Inauguración para entrega de la obra de ampliación de la red de alcantarillado sanitario en el sector de Bosques de Sibona. 16. La EAAAY apoyó a la

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Año/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Número de acompañamientos realizados	2	6	5	8	41
Número de acompañamientos proyectados	2	5	5	8	53
Resultados	100%	120%	100%	100%	124%

HISTÓRICO



Eliana DEANA BELLA

Profesional Oficina de Responsabilidad Social

JAIRO BOSSA PÉREZ BARBERA

Gerente

Valeria Adriana Rojas Valderrama

Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formulario
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	RESPONSABILIDAD SOCIAL				
RESPONSABLE:	Profesional de Responsabilidad Social				
INDICADOR EXPRESADO EN:		MATRIZ CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	RESOLUCIÓN CEA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnico	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ÍNDICE DE RECORRIDOS CONOZCAMOS NUESTRA EMPRESA				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Brindar espacios a la comunidad de reconocimiento y sentido de pertenencia con los procesos y servicios que presta la Empresa.				

FORMULA DEL INDECADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Número de recorridos realizados/Número de recorridos proyectados)	%	Número de recorridos realizados	Cantidad de recorridos con nuestra empresa realizados (Mensuales)	Oficina RP
		Número de recorridos proyectados	Cantidad de recorridos con nuestra empresa proyectados (Mensuales)	Oficina RP

META:	EFICACIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	HEMISFICIAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de recorridos realizados	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Número de recorridos proyectados	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Por motivos de Pandemia no se han realizado recorridos con la comunidad en General, para conocer los procesos que realiza la Institución.

TRIMESTRE III: 1 de Septiembre 2021: La EAAAY retoma su programa institucional "Conozcamos Nuestra Empresa" abriendo nuevamente las puertas de sus instalaciones para visitas de campo a la comunidad e instituciones educativas. En esta oportunidad se recibió la visita de los estudiantes del SENA en la Planta de Tratamiento de Agua Potable Aterro, donde se dió el intercambio de conocimientos con el grupo en formación de Saneamiento Ambiental.

TRIMESTRE IV: 11 de octubre de 2021: Dentro del marco de la responsabilidad social y el manejo integral de residuos sólidos, la Dirección de Aseo a través de su Unidad de Recreo Sanitario y el apoyo de profesionales en Educación Ambiental, realizaron recorrido ambiental por las instalaciones del Recreo Sanitario El Cascajar con integrantes del club Makasani. Durante esta visita los asistentes pudieron ver la muestra de las medidas de paisajismo y buen manejo operativo del sitio de Disposición Final del Municipio, resultados que se dan por el fortalecimiento en el manejo integral de residuos sólidos y la buena cultura de reciclaje y recuperación según el concepto de las 9R.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Número de recorridos realizados	28	30	32	3	2
Número de recorridos proyectados	28	30	30	3	12
Regulación	100%	100%	107%	100%	17%



DIANA AVELLA
 Profesional Oficina de Responsabilidad Social

JAIRO RODRÍGUEZ PARRA BARRERA
 Gerente

Adriana Cristina Basso Valdivieso
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51-02-04-01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	RESPONSABILIDAD SOCIAL					
RESPONSABLE	Profesional de Responsabilidad Social					
INDICADOR REFERIDO EN:			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE AUDIENCIAS PÚBLICAS					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICIÓN REAL.					
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACIÓN
(Número de Audiencias públicas realizadas/Número de Audiencias públicas proyectadas)	%	Número de Audiencias públicas realizadas	Cantidad de Audiencias públicas realizadas (Mensuales)			Oficina RP
		Número de Audiencias públicas proyectadas	Cantidad de Audiencias públicas proyectadas (Mensuales)			Oficina RP
MEDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		HEMISFICIAL		SEMESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de Audiencias públicas realizadas	0	0	0	0	0	0	1	6	4	0	3	1
Número de Audiencias públicas proyectadas	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	600%	400%	0%	300%	50%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

TRIMESTRE III: 1. 29/07/2021: Acompañamiento rueda de prensa de la EAAAY, donde se aclaran todos los aspectos referentes a la actividad de Aprovechamiento y sus tarifas. 2.06/08/2021: Asistiendo al llamado del Presidente de la JAC del Barrio Xiruma 2 de la comuna 7, se coordinó y acompañó junto con la Dirección de aseo el desarrollo de labores de limpieza, poda y despeje del parque y zonas verdes del sector y así mismo una jornada de recolección de residuos especiales, brindando soluciones en el manejo de estos materiales, con prácticas amigables con el medio ambiente. 3. 18/08/2021: Con el fin de conocer y atender las necesidades de la comunidad en materia de servicios públicos, la EAAAY a través de la oficina de Responsabilidad Social participó en encuentro comunitario con los habitantes del barrio Bicentenario, convocado por el gestor de participación y educación ciudadana de la comuna 2. 4. 23/08/2021: Con ediles y presidentes de ASOCIUNTAS de Yopal, la oficina de responsabilidad social coordinó y apoyó el ciclo de Socialización del Esquema Tarifario de los Servicios Públicos, con el fin de atender y aclarar inquietudes que se presentan en la comunidad, inundadas por la desinformación que ha circulado en redes sociales. 5.27/08/2021: Acompañamiento desarrollo la mesa de trabajo con ediles, presidentes de JAC y líderes de la Comuna VII de Yopal, donde fueron socializados los proyectos que se adelantan desde la administración municipal, la EAAAY y demás entidades en beneficio de este sector de la ciudad, así mismo se atendieron inquietudes y sugerencias para el desarrollo de estos diferentes procesos. 6. 27/08/2021: Coordinación y acompañamiento en la Continuación ciclo de Socialización del Esquema Tarifario de los Servicios Públicos con los diferentes sectores y gremios de la ciudad, en esta oportunidad se desarrolló el encuentro con los presidentes de barrio de las comunas 1,2,3,4 y 5, donde se pudieron disipar las dudas de los asistentes y así mismo escuchar sus propuestas de mejora en materia de prestación de servicios. 7. 31/08/2021: Acompañamiento socialización del Proyecto Villa David etapa V a los representantes de la comunidad beneficiada, donde se dieron a conocer los avances del proceso en materia de servicios públicos y acciones adelantadas de los estudios y diseños para los sistemas de abastecimiento y alcantarillado del sector.

PROPUESTA DE MEJORA



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Forma
Código
SI.02.04.01

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha última de Modificación
2014-11-14

Versión
2

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

8.04/05/2021: Acompañamiento a la administración municipal de la jornada de socialización del Proyecto de Legalización Urbanística de la Ciudadela La Bendición, con presencia de líderes y comunidad del sector, del cual se presentó un avance del 60% a la fecha. La EAAAY reiteró el apoyo al Plan de Desarrollo de la Administración Municipal, con la implementación de las acciones necesarias para garantizar la prestación de los servicios públicos a los habitantes de la Ciudadela La Bendición y todos los sectores de Topyal. 9. 05/09/2021: Participación encuentro comunitario del barrio Llano Grande, liderado por la Policía Nacional con el fin de tratar temas de convivencia, seguridad ciudadana y atender las inquietudes de la comunidad en materia de prestación de los servicios públicos. En el encuentro se contó con la participación de la Secretaría de Gobierno Municipal, SAYOP, ENERCA, INDEY, a fin de abarcar las necesidades de la comunidad en general. 10. 11/09/2021: A fin de garantizar la prestación de servicios públicos con calidad, cobertura y continuidad, se coordinó el desarrollo de la Jornada de Vinculación de Nuevos Usuarios y Socialización del Esquema Tarifario con la comunidad de Villa David, reafirmando el compromiso de la Administración Municipal y el trabajo articulado de la EAAAY, Secretarías de Obra y Gobierno, INDEY y SAYOP, por brindar todas las condiciones de saneamiento básico y vivienda para los habitantes de Topyal. 11. 27/09/2021: Mesa de trabajo con líderes ambientales de la vereda La Vega, del corregimiento El Mono, donde se trataron iniciativas y sugerencias comunitarias como apoyo en Compensaciones Ambientales mediante reforestaciones con especies arbóreas nativas, en zonas sugeridas por frincheros del sector y áreas comunes como las instalaciones de CEINCO; del mismo modo se socializaron otras iniciativas donde la EAAAY brindará el apoyo a la comunidad. "Una oportunidad muy importante para la EAAAY tener acercamientos con las comunidades dentro del marco de Responsabilidad Social y nuestra política de Buenos Vecinos.

TRIMESTRE IV: 18/11/2021: Se realiza evento de Inauguración para la entrega de la construcción y conexión de la red de distribución del sistema de acueducto para la Ciudadela La Bendición. Allí también se hizo una socialización los proyectos a desarrollar en el tiempo desde la EAAAY iniciando con la Consultoría de Estudios y Diseños para la Red de Alcantarillado sanitario para esta ciudadela. 23/11/2021: Se realiza evento de Inauguración para la entrega de la construcción y conexión de la red de distribución del sistema de acueducto para Villa David. Allí también se hizo una socialización los proyectos a desarrollar en el tiempo desde la EAAAY para esta comunidad. 26/11/2021: Se realiza evento de Inauguración para la entrega de la obra de construcción y conexión de la red de distribución del sistema de acueducto a la comunidad de Cañaguatá. 01/12/2021: Se realiza evento de Inauguración para entrega de la obra de ampliación de la red de alcantarillado sanitario en el sector de Bosques de Sirivana.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Número de Audiencias públicas realizadas	21	12	0	3	15
Número de Audiencias públicas proyectadas	21	12	0	3	3
Resultados	100%	100%	100%	100%	500%



[Signature]
Eduardo DOMÍNGUEZ
Profesional Oficina de Responsabilidad Social

[Signature]
Aprobado: SAJURO BARRERA PÉREZ BARRERA
Gerente

[Signature]
Vale, Adriana Cristina Rojas Valderrama
Profesional Unidad Planeación