TITULO:	INDICADORES VIGENCIA 2023
FECHA:	20 de febrero del 2024
ELABORÓ:	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad Planeación
OBJETO:	INFORMAR EL AVANCE PRESENTADO RESPECTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN ACUMULADOS AÑO 2023.

DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
JUDHY STELLA VELÁSQUEZ HERRERA Agente Especial	
FRANCISCO MELO ESPITIA Jefe Departamento Administrativo	
ANA LUCELY GARCIA DURAN Jefe Departamento Financiero	
CARLOS ESPITIA CARDENAS Subgerencia de servicios públicos	
CAMILO CASTILLO PINEDA Directora Operativa Ac y Alc	
HERMAN ADOLFO GOYES O. Subgerente Asuntos Corporativos	
JUAN BERNARDO SALDARRIAGA Director Gestión de Usuarios	
IVAN PAVEL MADERO PEREZ Asesor Jurídico	
SONIA RAMIREZ MONTAÑA Profesional de Control Interno de Gestión	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN..... 3
INDICADORES COMERCIALES CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023..... 4
INDICADORES DIRECCIÓN OPERATIVA CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023..... 14
INDICADORES DE LA DIRECCIÓN DE ASEO CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023:..... 24
INDICADORES DEPARTAMENTO FINANCIERO CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023:..... 28
INDICADORES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO CAURTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023: 33
RECOMENDACIONES 36
OBSERVACIONES..... 37

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.

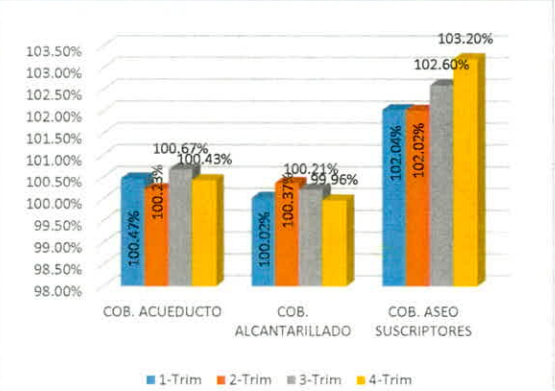
Teniendo en cuenta los indicadores establecidos por la resolución de la CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, donde se establecen indicadores administrativos, financieros, Comerciales y técnicos para una evaluación de la prestación del servicio, y también guiándonos por los indicadores establecidos en el Plan de Gestión y Resultados 2020 – 2023

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.

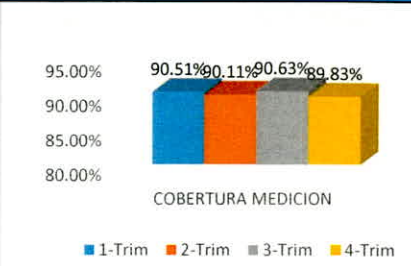
En el presente informe se presenta el comportamiento acumulado al cuarto trimestre de la vigencia 2023, siendo ésta una herramienta para iniciar la toma de decisiones por parte de los jefes de área y directores para la próxima vigencia. Cabe mencionar que a corte de 20 enero de 2024 cuando se realizó el cierre de captura de información para la construcción del presente informe aún no se contaba con reporte oficial de estados financieros a diciembre 2023, por lo cual fue necesario esperar algunos días adicionales para contar con datos y así poder presentar reporte de indicadores de costos de personal e indicadores financieros.

INDICADORES COMERCIALES CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023

La subgerencia de asuntos corporativos 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
COBERTURA ACUEDUCTO	99%	100%	43,825	44,013	CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores en función del número de domicilios proyección estudio tarifario) del servicio público domiciliario en el perímetro urbano de Yopal.	
COBERTURA ALCANTARILLADO	99%	100%	44,118	44,102	CUMPLE		
COBERTURA ASEO SUSCRIPTORES	99%	100%	35,204	36,332	CUMPLE		

En el cuarto trimestre de 2023 se está cumpliendo con la meta establecida, se tomó como fuente de información la proyección de ingresos 2023, teniendo en cuenta el crecimiento real de suscriptores para la vigencia.

COBERTURA MEDICIÓN EFECTIVA						
META	**RESULTADO**	**SUSCRIPTORES**	**MEDIDORES**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≥99%	90%	44,013	39,539	NO CUMPLE	Este indicador nos demuestra de manera general cuantos medidores están instalados y funcionando actualmente en la EAAAY, comparado con el total de suscriptores del servicio de acueducto.	

Este cuarto trimestre muestra que un 10% de micromedidores presentan alguna novedad que no permite su correcta lectura, este factor tambien incide en el porcentaje de agua no contabilizada.

Respecto del indicador de reposición de medidores sin diferencia de lecturas se observa un porcentaje de reposición bastante bajo, lo que indica que la cantidad de micromedidores con alguna novedad o imposibilidad de lectura sigue siendo bastante alto frente al total de medidores instalados, lo que hace un importante aporte al índice de agua no contabilizada. Es recomendable e importante contar con programa intensivo de reposición de micromedidores, no solo de los que presentan alguna novedad de lectura, sino también los que ya han cumplido su vida útil.

INDICE DE MEDIDORES EN REPOSICION 2023												
Variables /Periodo	**ENE**	**FEB**	**MAR**	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Número de reposiciones realizadas	294	296	384	302	523	428	459	414	366	402	235	210
Número de micromedidores dañados	4,577	4,093	4,088	4,121	4,332	4,254	4,206	4,147	4,046	4,072	4,300	4,425
Resultado	**6.4%**	**7.2%**	**9.4%**	**7.3%**	**12.1%**	**10.1%**	**10.9%**	**10.0%**	**9.0%**	**9.9%**	**5.5%**	**4.7%**

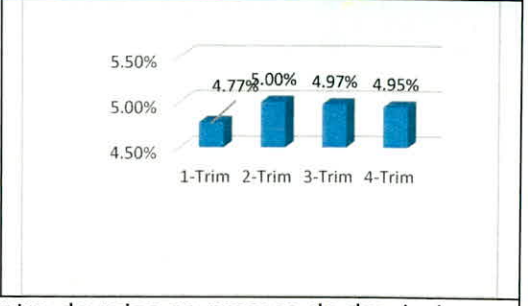
SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS ATENDIDOS RECEPCIÓN Y QUEJAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS						
META	**RESULTADO**	**PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRIPTORES FACTURADOS**	**PROMEDIO MENSUAL SUSCRIPTORES ATENDIDOS**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≤3%	1.85%	43,451	804	CUMPLE	Muestra el porcentaje de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2023 se tiene un 1.5%,1.4% y 1.2% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2022 (octubre:1.8%, noviembre: 1.8% y diciembre: 0.0%), en diciembre de 2022 la persona encargada no reporto informacion y la titular estaba de vacaciones. 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 inmuble. 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 limites de pago y suspensión.

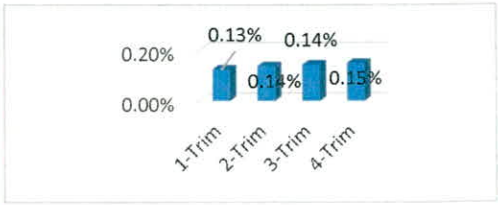
El indicador de IQR, Para el primer semestre se recibió una respuesta de las SSPD donde el fallo en segunda instancia fuera a favor del usuario con radicado No. 2023163850 del 16/06/2023, los recursos de apelación recepcionados fueron los siguientes CONFIRMANDO las actuaciones realizadas por la Empresa: 2023160200 del 16/01/2023, 2023162742 del 15/05/2023, 2023160857 del 22/02/2023, 2023160199 del 16/01/2023, 2023162636 del 09/05/2023 y 2023162876 del 17/05/2023, 2023162637 del 09/05/2023 y 2023162877 del 17/05/2023m 20231636229 del 02/06/2023 y 2023163457 del 08/06/2023, 2023163851 del 26/06/2023, 2023163857 del 29/06/2023 y 2023163977 del 05/07/2023.

Para el segundo semestre se recibieron 4 respuestas de la SSPD donde el fallo en segunda instancia fue a favor del usuario los radicados son: 2023167340 del 14/12/2023, 2023167449 del 20/12/2023, 2023167388 del 18/12/2023 y 2023167341 del 14/12/2023, y doce donde confirman la decisión de la Empresa: 2023165551 del 18/09/2023, 2023165898 del 05/10/2023, 2023164873 del 17/08/2023, 2023167148 del 04/12/2023, 2023165926 del 09/10/2023, 2023166883 del 23/11/2023, 2023167479 del 20/12/2023, 2023167226 del 07/12/2023, 2023166748 del 16/11/2023, 2023166906 del 24/11/2023, 2023167227 del 07/12/2023, 2023167228 del 07/12/2023.

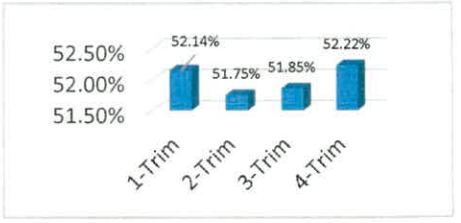
Variables /Periodo	ENERO A JUNIO	JULIO A DICIEMBRE
RCm	1	4
mf	1	1
NTU	43,240	43,935
Resultado	**0.02**	**0.09**

INDICE DE CONSUMOS PROMEDIO						
META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRIPTORES FACTURADOS	PROMEDIO SUSCRIPTORES FACTURADOS CON PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL
≤6%	4.95%	43,451	2,149	CUMPLE	Muestra el porcentaje de consumos facturados por promedio en relación al número total de suscriptores que tiene la Empresa.	

Se facturaron con consumo promedio predios cuyos medidores se encuentran frenados, dañados, nubados, dentro de rejas en proceso de desviaciones; El área de facturación informa que el aumento en la cifra se debe a las inspecciones de critica consumo 0 a predios habitados, los cuales se les facturo promedio. Para el cuarto trimestre se facturaron en promedio 2.149 predios con estas características.

INDICE DE ERRORES EN TOMA DE LECTURAS						
META	**RESULTADO**	**PROMEDIO MENSUAL DE LECTURAS AFORADAS**	**PROMEDIO MENSUAL DE ERRORES DE LECTURA**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL**
≤3%	0.15%	45,922	69	CUMPLE	Muestra el porcentaje de errores en toma de lecturas en relación al total de las lecturas realizadas.	

El área de facturación reporta que en el cuarto trimestre de 2023 se corrigieron en promedio 69 errores de lectura de los 45,922 aforos realizados, lo que refleja el 0,15%. El promedio por trimestre de ste indicador muestra una ligera tendencia al aumento en los errores de lectura.

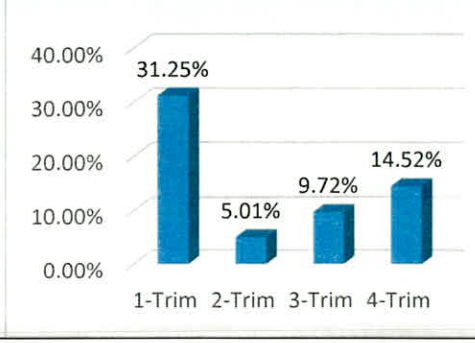
INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA REDES						
META	**RESULTADO**	**AGUA SUMINISTRADA**	**AGUA FACTURADA**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≤44%	52.22%	15,315,589	7,317,130	NO CUMPLE	Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.	

El promedio del indice de agua no contabilizada fue de 52.22%, lo que refleja un ligero aumento de 0.37 puntos porcentuales, frente al resultado del trimestre anterior. En el mes de DICIEMBRE de 2023, el indicador del indice de agua no coltabilizada fue de 55%, el mas alto de la vigencia 2023.

Se deben tomar medidas efectivas en la reduccion de perdidas, toda vez que se esta pediendo mas de la mitad de agua que se produce, la oficina de facturacion cumple con las actividades de recuperacion en lo que tiene que ver con la facturacion por promedio a los predios que estan habitados con medidores frenados o en mal estado, de igual forma en el proceso de poscritica se revisan los predios que no tubieron consumo para identificar la causa, reportar las novedades a las ofinas de cartera y medidores, asi mismo se tienen en cuenta para facturar promedio en el periodo siguiente, es necesario la instalacion de micromedicion en la ciudadela la bendicion, sector donde se identifica gran cantidad de desperdicio de agua.
Es de vital importancia la implementación del plan de perdidas cosntruido en marco del programa COMPASS y con asesoría de VEI.

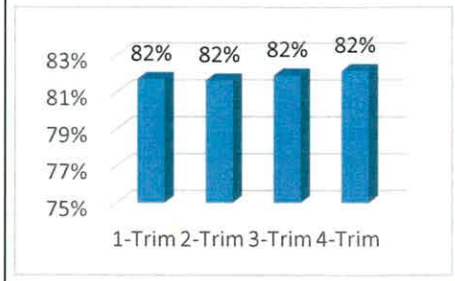
Respecto del reporte del anua no contabilizada mediante el Índice de pérdidas por suscriptor facturado -IPUF, se observa el siguiente comportamiento:

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	OBSERVACIONES
agua potable suministrada (m3/mes)	1,273,392	1,169,208	1,301,808	1,255,306	1,268,864	1,270,067	1,245,272	1,250,664	1,302,650	1,328,940	1,318,672	1,330,745	Según lo registrado en el estudio tarifario para la vigencia 2023, la meta de este indicador es de 7.84 y el resultado promedio para el trimestre es 16, por lo cual no se observa mejora en la tendencia del indicador. NO CUMPLE
consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto (m3/mes)	601,975	583,093	598,699	637,012	578,473	630,079	579,439	607,122	634,430	624,824	629,426	604,431	
Número de suscriptores facturados mensual	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013	
IPUF MENSUAL	**15.6**	**13.6**	**16.3**	**14.3**	**16.0**	**14.8**	**15.3**	**14.8**	**15.3**	**16.1**	**15.7**	**16.5**	

INDICE DE PRODUCTIVIDAD EN LA VINCULACION PARA EL SERVICIO DE ASEO DE LA EAAAY						
META	RESULTADO	SOLICITUDES DE VINCULACIÓN Acumulados	VINCULACIONES Acumulados	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL ACUMULADO
≥20%	14.52%	861	125	NO CUMPLE	Muestra la efectividad en la gestión para el proceso comercial de vinculación al servicio de aseo de la EAAAY	

El área encargada reporta para el cuarto trimestre se obtuvo un acomulado de 861 procesos de desvinculacion radicados al otro operador para terminacion del contrato publico de aseo, de los cuales han sido efectivos 125 a la fecha, cabe recalcar que este proceso es demasiado dispendioso toda vez que depente netamente del tiempo del usuario, teniendo en cuenta que debe acercarse a la oficina de veolia a firmar acuerdo de pago, el cual es el ultimo tramite que debe surtirse para lograr la desvinculacion efectiva y optener el accede por parte de la empresa VEOLIA.

EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE

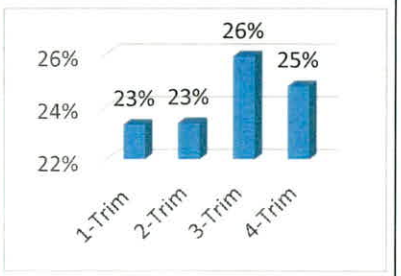
SERVICIO	META	RESULTADO	ACUMULADO RECAUDO CORRIENTE	ACUMULADO FACTURADO CORRIENTE	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL
ACUEDUCTO	≥85%	81%	15,545,914,468	19,089,815,006	NO CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ALCANTARILLADO	≥85%	84%	7,156,838,976	8,562,617,115	NO CUMPLE		
ASEO DOMICILIARIO	≥85%	83%	8,010,873,634	9,642,606,996	NO CUMPLE		
DISPOSICIÓN FINAL	≥85%	78%	1,263,168,332	1,627,960,245	NO CUMPLE		
ASEO TOTAL	≥85%	82%	9,274,041,966	11,270,567,241	NO CUMPLE		
GENERAL	≥85%	82%	31,976,795,410	38,922,999,362	NO CUMPLE		

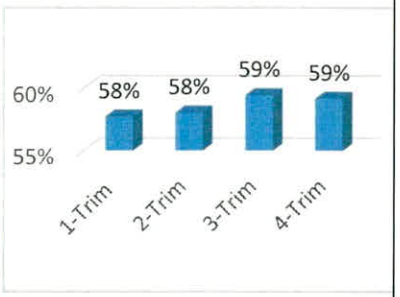
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a julio de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con junio de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%, este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado en diciembre de 2023, subió tres (3) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 84%. Esto quiere decir que, del valor facturado que pendiente por recaudar el 16%, este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con un (1) punto porcentual por debajo de la meta establecida que es del 85%.

EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA

INDICADOR	META	RESULTADO	ACUMULADO RECAUDO CARTERA	ACUMULADO FACTURADO CARTERA	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL
ACUEDUCTO	≥30%	27%	2,795,631,727	10,502,669,819	NO CUMPLE	Refleja el comportamiento del	

EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA							
ALCANTARILLADO	≥30%	20%	1,240,019,631	6,140,500,960	NO CUMPLE	recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ASEO DOMICILIARIO	≥30%	20%	1,407,601,573	6,869,943,160	NO CUMPLE		
DISPOSICIÓN FINAL	≥30%	40%	999,673,816	2,487,825,683	CUMPLE		
ASEO TOTAL	≥30%	26%	2,407,275,389	9,357,768,843	NO CUMPLE		
GENERAL	≥30%	25%	6,442,926,747	26,000,939,622	NO CUMPLE		

EFICIENCIA DEL RECAUDO TOTAL							
INDICADOR	**META**	**RESULTADO**	**VALOR RECAUDADO**	**VALOR FACTURADO**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL**
ACUEDUCTO	≥85%	62%	18,341,546,195	29,592,484,825	NO CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ALCANTARILLADO	≥85%	57%	8,396,858,607	14,703,118,075	NO CUMPLE		
ASEO DOMICILIARIO	≥85%	57%	9,418,475,207	16,512,550,156	NO CUMPLE		
DISPOSICIÓN FINAL	≥85%	55%	2,262,842,148	4,115,785,928	NO CUMPLE		
ASEO TOTAL	≥85%	57%	11,681,317,355	20,628,336,084	NO CUMPLE		
GENERAL	≥85%	59%	38,419,722,157	64,923,938,984	NO CUMPLE		

La Eficiencia en el recaudo consolidado a julio de 2023, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con el mes de junio de 2023, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 42%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6, con veintisiete (27) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo consolidado diciembre de 2023, subió cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 60%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 40%. Este indicador alcanzó el nivel intermedio de

desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6, con veinticinco (25) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La **recuperación de cartera** muestra el siguiente comportamiento

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Cartera Recuperable	1,827	1,810	1,916	1,864	1,816	1,836	1,869	1,836	**1,999**	**2,013**	**2,013**
Cartera Total	1,877	1,866	1,974	1,901	1,874	1,918	1,934	1,922	**2,093**	**2,106**	**2,039**
Resultado %	**97%**	**97%**	**97%**	**98%**	**97%**	**96%**	**97%**	**96%**	**96%**	**96%**	**99%**

Este indicador en julio de 2023, presenta una recuperación de cartera del 97%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses está en TRESCIENTOS NOVENTA MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA MIL TREINTA PESOS (390.990.030.00) de los cuales TRESCIENTOS VEINTICINCO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS TREINTA PESOS (325.796.730.00) están en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de SESENTA Y CINCO MILLONES CIENTO NOVENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS PESOS (65.193.300.00) están sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador en diciembre de 2023, presenta una recuperación de cartera del 99%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses está en TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS VEINTIUN MIL CINCUENTA PESOS (393.921.050.00) de los cuales TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES CIENTO VEINTE MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS (368.120.570.00) están en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de VEINTICINCO MILLONES OCHOCIENTOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS (25.800.480.00) están sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

El área de Cartera reporta un Plan de Mejora para la vigencia de 2023, que consiste en realizar las siguientes actividades: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. 2) Financiación mediante acuerdos de pago. 3) Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. 4) Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. 5) Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. 6) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 7) Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envía avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. 8) Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecuciones de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

La **rotación de cartera** presenta el siguiente comportamiento:

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	1,877	1,866	1,974	1,901	1,874	1,918	1,934	1,922	1,920	2,093	2,106	2,039
Valor facturado a Usuarios (millones)	5,070	5,071	5,194	5,328	5,268	5,347	5,259	5,416	5,707	5,683	5,729	5,791
Resultado	**135**	**134**	**139**	**130**	**130**	**129**	**134**	**130**	**123**	**134**	**134**	**129**

El área encargada reporta que La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en octubre de 2023, la rotación de cartera fue de 134 días, aumentó once (11) días en comparación con septiembre de 2023. en noviembre de 2023, se mantuvo la rotación de cartera con 134 días, en comparación con octubre de 2023. en diciembre de 2023, la rotación de cartera fue de 129 días, disminuyó cinco (5) días en comparación con noviembre de 2023. La meta proyectada para este indicador es >90 días, por lo cual se observa un no cumplimiento en el análisis del comportamiento del año.

El área de cartera informa cambio en las variables de cálculo de este indicador. Por lo cual, realizan calculo de las variables para el año 2023 aun, quedando como se muestra en el siguiente cuadro, respecto de la evaluación del comportamiento del indicador, no es posible realizarlo pues no proponen una proyección de la meta.

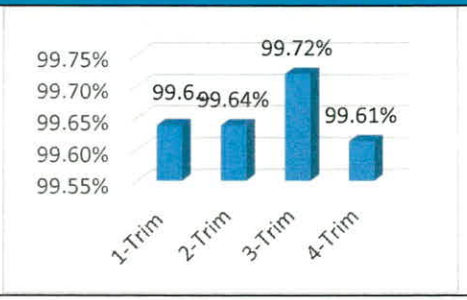
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	1,877	1,866	1,974	1,901	1,874	1,918	1,934	1,922	1,920	2,093	2,106	2,039
Valor recaudado acumulado mes (millones)	2,937	5,873	8,852	11,929	14,992	18,165	21,208	24,351	27,760	31,130	34,331	37,787
Resultado	**19**	**19**	**20**	**19**	**19**	**19**	**19**	**19**	**19**	**20**	**20**	**19**

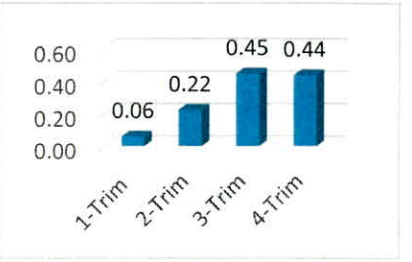
su propuesta de mejora del indicador se centra en actividades como: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. 2) Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. 3) Financiación mediante acuerdos de pago. 4) Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. 5)

Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. 6) Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. 7) Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. 8) Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. 9) Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. 10) Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten más de seis (6) meses de morosidad. 11) Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. 12) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 13) Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envía avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. 14) Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecuciones de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

INDICADORES DIRECCIÓN OPERATIVA CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023

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 de la vigencia 2023:

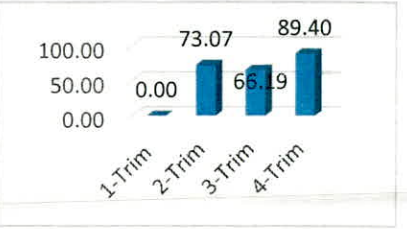
CONTINUIDAD ACUEDUCTO				
META	**RESULTADO**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≥98%	99.61%	CUMPLE	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se presta el servicio de acueducto en todos los barrios de Yopal, un valor cercano al 100% indica mayor prestación del 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	
En el cuarto trimestre del año se ha operado el sistema a través del suministro de agua desde la planta definitiva, con apoyo de los pozos profundos, planta alterna y planta conciliada. Esto ha garantizado un suministro promedio de 23.91 horas/día.				

CALIDAD DE AGUA				
META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
≤5	0.44	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	

Durante octubre del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 18 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.54%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma.

Durante noviembre del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 16 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.36%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma.

Durante diciembre del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 8 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.24%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma.

CONCENTRACIÓN DBO5 (mg/L O2)				
META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
≤90	89.40	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.	

Para el primer trimestre del año 2023 no se reportaron datos de seguimiento y control del parámestro de DBO_5.

El área de PTAR reporta que a partir del mes de abril, el Laboratorio de Procesos de la EAAAY pudo realizar monitoreos de DBO debido a que el equipo de medición de DBO fue adquirido por parte de la empresa, adicionalmente, desde el mes de abril iniciamos en la PTAR de Yopal la Aplicación estratégica de Biorremediación que arrojó excelentes resultados, arrojando valores de DBO cumpliendo la norma de vertimientos. A finales del mes de Junio, se inició el contrato del Laboratorio Ambiental externo que ejecutó un monitoreo compuesto en la PTAR para tasas retributivas que arrojó resultados satisfactorios cumpliendo la norma de vertimientos en los parámetros de DBO, DQO y SST.

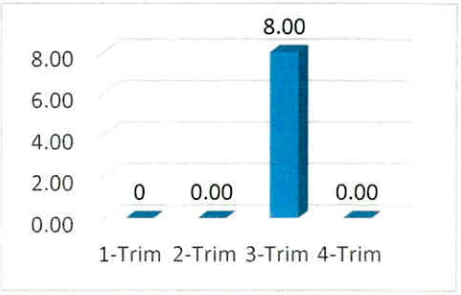
Sin embargo, a comienzos del ultimo trimestre se presentó daño severo en el sistema de bombeo de los filtros percoladores, lo que afectó directamente la eficiencia del proceso de Biorremediación en la remoción de la DBO y la DQO ya que los niveles de Oxigeno Disuelto en el agua disminuyeron drásticamente.

Sin embargo, hay que recalcar que es inadmisible la deficiencia en la continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, es necesario que la EAAAY tome acciones de mejora en los proceso administrativos y financieros en la gestión de contratos de alta prioridad operativa como este. Adicionalmente, aun no se desarrollan proyectos de mantenimiento y rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en lodos, esto ultimo hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplique proceso de biorremediación.

CONCENTRACIÓN SST (mg/l)				
META	**RESULTADO**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO**
≤90	26.60	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).	

En el primer trimestre del año 2023, se continúa con deficiencia en la continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados. Adicionalmente, los equipos del Laboratorio de Procesos de la EAAAY presentan daños y están descalibrados, esto según lo reportado pro el Profesional encargado del área de PTAR.

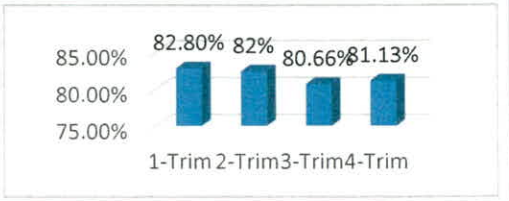
Reportan que en los meses de junio y julio se realizó una medición, debido a que se dio inicio al contrato del Laboratorio Ambiental externo que ejecutó un monitoreo compuesto en la PTAR para tasas retributivas de Corporinoquia, el cual arrojó resultados satisfactorios cumpliendo la norma de vertimientos en los parámetros de DBO, DQO y SST. Sin embargo, se continúa con la falencia de equipos adecuados en el Laboratorio de Procesos de la EAAAY para la medición y trazabilidad de los parámetros más importantes en las cargas orgánicas contaminantes del agua residual tratada en la PTAR de Yopal.

CONCENTRACIÓN G&A (mg/L O2)				
META	**RESULTADO**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2022**
≤20	-	NO 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.	

El área encargada realiza alerta y reitera que para el primer semestre y cuarto trimestre del año 2023, se presentó deficiencia en la continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, adicionalmente los equipos del Laboratorio de Procesos de la EAAAY presentan daños, descalibración y solo hasta este año el laboratorio de procesos de la EAAAY adquirió el equipo de medición de DBO. Respecto del 3er trimestre se cuenta con una medición en el mes de julio. Adicionalmente, aun no se desarrollan proyectos de rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en lodos, esto último hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplique proceso de biorremediación. Sin embargo, este parámetro generalmente cumple con lo limites permisibles por la normatividad de vertimientos.

Respecto del plan de mejora,el área responsable plantea:

1. Aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento para mejorar trazabilidad para la toma de decisiones operativas.
2. Contrarrestar el incremento de los parámetros de DBO, DQO y SST mediante la aplicación constante de biotecnología en todos los procesos unitarios de tratamiento.
3. Gestionar recursos para el mantenimiento (retiro de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás.
4. 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.
5. Gestión de recursos para el arreglo del emisario final de la PTAR, de esta forma cambiamos el vertimiento y dejamos de afectar el caño Usivar.

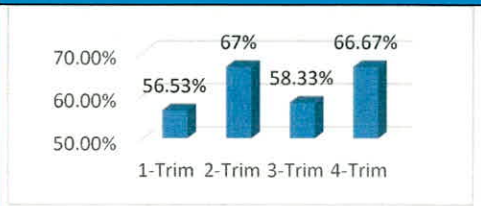
CONTROL DEL CAUDAL						
META	**RESULTADO**	**CAUDAL RECIBIDO**	**CAUDAL TRATADO**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
>90%	81.1%	3,495	2,835	NO CUMPLE	Mide la capacidad del sistema en tratar el caudal de agua residual que ingresa a la PTAR Yopal mediante las redes de alcantarillado del Municipio de Yopal.	

En el reporte presentado por el área de PTAR, mencionan que en el año 2023 se notó un aumento de las horas pico y se evidencia la incapacidad del sistema de tratamiento para recepcionar el caudal afluente, esto se debe principalmente a dos razones técnicas, la primera hace referencia a que el caudal a aumentado debido al crecimiento poblacional y aprobación de nuevos barrios en zonas de expansión de Yopal, la segunda es dada por la limitación que tienen las lagunas facultativas, las cuales tienen una colmatación superior al 80% de su volumen lo que les resta capacidad de tratamiento y volumen.

Para el caso de los monitoreos de caudal compuestos no se tiene continuidad en el monitoreo de caudales minuto a minuto en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a que no se cuenta con un sistema SCADA que tenga equipos sofisticados de medición de caudal. Sin embargo, si se hace mediación de caudal cada hora mediante la canaleta Parshall de entrada y salida del tratamiento.

El área encargada reporta como acción de mejora que para garantizar una mayor capacidad de tratamiento de la PTAR de Yopal se debe procurar realizar la siguiente gestión administrativa:

1. Gestión de recursos para la adquisición de maquinaria periódicamente para la remoción de las arenas del desarenador con el fin de evitar la colmatación de estas estructuras y garantizar una mayor capacidad.
2. Es necesario 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.
3. 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 (Retiro de lodos de las Lagunas Facultativas) y a largo plazo la construcción de un nuevo sistema de tratamiento con mejor tecnología y mayor capacidad de tratamiento.

INDICADORES AMBIENTALES							
INDICADOR	**META**	**RESULTADO**	**PROYECTOS FORMULADOS**	**PROYECTOS EJECUTADOS**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO**
CUMPLIMIENTO PSMV	40%	66.7%	6	4	CUMPLE	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PSMV.	

El área encargada reporta cumplimiento a programas contenidos en el PSMV aprobado por Corporinoquia:
1. Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos. (2 actividades)
I TRIMESTRE: Se cuenta con informe de aplicación, en febrero de 2023, de ajuste a la tarifa en el servicio de Alcantarillado.
II TRIMESTRE: La octava actualización de la tarifa del servicio de alcantarillado se aplicó desde febrero de 2023.
III TRIMESTRE: En septiembre se realizó ajuste a tarifa de Alcantarillado, por tratamiento con biorremediación

2. Programa de Operación, Reposición y Mantenimiento de Redes (2 actividades).
I TRIMESTRE: •Reposición, Operación y Mantenimiento componentes sistema alcantarillado Sanitario. Atendidas 93 de un total de 103 solicitudes de mantenimiento en la red. EBAR en funcionamiento normal
II TRIMESTRE: En la red sanitaria se realizó reposición de tapas, mantenimiento a las EBAR Villa Lucía y Villa David. Se atendieron un total de 89 solicitudes de mantenimiento en la red.
III TRIMESTRE: Cambio de 8 tapas de pozos de inspección y mantenimiento de las cinco (5) EBAR
IV TRM: No se realizó reposición de redes. Se ejecutó mantenimiento a las 5 EBARD. Se realizó mantenimiento a 3000 m de red sanitaria de 800 m proyectados.

3. Programa de Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado (6 actividades).
I TRIMESTRE: Se aumenta cobertura en 261 metros en Comuna 7, barrio San Jerónimo, ejecutado por terceros.
II TRIMESTRE: En este trimestre no se realizó entrega a la EAAAY de red de alcantarillado instalado por terceros o ejecutados por la empresa
III TRIMESTRE: En este trimestre no se realizó entrega a la EAAAY de red de alcantarillado instalado por terceros o ejecutados por la empresa
IV TRIM: Ampliación por Urbanizador con construcción de 890 metros lineales de alcantarillado sanitario, en urbanización Senderos del Silencio Etapa 1, tramo comprendido entre carrera 1° con calle 42.

4. Programa de Eliminación de puntos de vertimiento (2 actividades).
II TRIMESTRE: • Puesta en funcionamiento Emisario Final PTAR - Descarga Río Charte. Para dar funcionamiento el emisario se habilitó la canaleta de descarga de 24" y se continua con aplicación de bioinsumos dando como resultado el cumplimiento de la norma.
III y IV TRIMESTRE: En este trimestre no se ejecutaron obras en Emisario Final

5. Programa de Cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad).
I TRIMESTRE: • Operación y mantenimiento de la PTAR. Se ejecutaron actividades de mantenimiento y limpieza a las estructuras de la PTAR y áreas aledañas. Bombas de filtros se encuentran en funcionamiento.
II TRIMESTRE: En el sistema de tratamiento se realizó la reparación de un filtro, se hizo cambio de bombas y mantenimiento de estructuras metálicas.
III TRIMESTRE: Se realizó mantenimiento de sistema auto limpiante, filtros y lechos de secado; Mantenimiento preventivo al sistema eléctrico: seis (6) arrancadores suaves, tablero de control, tablero de transferencias, celda de medida; Mantenimiento y reemplazo a seccionador de 34,5 KV; Reparación a seccionador de 13200 KV.

IV TRIM: Actividades periódicas de mantenimiento en cada uno de los procesos con limpieza y retiro de residuos y lodos.

6. Programa de Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad).
I TRIMESTRE: Se realizaron 3 muestreos diarios por 11 días a la entrada, salida y estructuras PTAR, para un total de 33 muestras con laboratorio de la EAAAY.
II TRIMESTRE: Se realizaron 28 muestras a la entrada, salida y en estructuras del sistema de tratamiento con laboratorio de la EAAAY y una (1) muestra con laboratorio interno certificado.
III TRIMESTRE: . Se realizaron 18 muestras en 7 monitoreos al sistema de tratamiento.
IV TRIM. Realizados 15 muestreos con laboratorio de la EAAAY en sistema de tratamiento, no se realizó monitoreos a fuentes recptoras.

Realizar las gestiones pertinentes para desarrollar las actividades contempladas en los seis (6) programas del PSMV, en especial los programas:
1. Aumento de cobertura del servicio de alcantarillado, con Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario
2. Eliminación de puntos de vertimiento, con actividades de cumplimiento a la Resolución N° 500.41.12-0392 de Corporinoquia

CUMPLIMIENTO PUEAA	80%	55.0%	5	3	NO CUMPLE	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PUEAA.	

El área encargada reporte: PROYECTOS RESOLUCION 1245 DE 2018, QUE DEBE CONTENER EL PUEAA:
1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL
1.1 Actividades pedagógicas. I TRIM: Se realizaron 29 actividades pedagógicas en empresa e instituciones educativas. II TRIM: Se realizaron 18 actividades pedagógicas de uso, eficiente y ahorro del agua, 2 jornadas posconsumo. III TRIM: Se realizaron 22 actividades pedagógicas en empresas e instituciones educativas. IV TRIM: 28 actividades de talleres y capacitacioes en colegios y empresas
1.2 Celebraciones ambientales. I TRIM: Se celebró el 26 de enero Dia Mundial de la Educación Ambiental y 22 de marzo Dia Mundial del Agua. II TRIM. Se celebró el 26 de abril Día Mundial de la Tierra y 29 de abril Día Mundial del Árbol.
1.3 Programas radiales, campañas publicitarias y/o redes sociales enfocados al ahorro y uso eficiente del agua. I , II TRIM: Se realizaron campañas radiales y por redes sociales en apoyo a las celebraciones ambientales.
2. PROTECCION CUENCAS FUENTES SUPERFICIALES Y SUBTERRANEAS. I, II, III, IV TRIM: En este programa no se realizaron actividades
3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO
3.1 Optimización y mantenimiento. I TRIM: La Unidad de Acueducto continúa con actividades de mantenimiento y limpieza de la linea de conducción y pasos elevados. En el paso elevado Cafarnaúm se realizó mantenimiento con reforzada de 11 guayas. II TRIM. Se realizaron 52 actividades de limpieza y mantenimiento en pasos elevados y líneas de conducción. III y IV TRIM: Se continuaron actividades de limpieza y mantenimiento en pasos elevados y líneas de conducción con personal de apóyo a la línea.
3.2 Continuidad y calidad del agua entregada. I TRIM: IRCA enero: 0; IRCA febrero: 0; IRCA marzo: 0,0951. Calificación: Sin Riesgo. II TRIM: IRCA abril: 0,1489; IRCA mayo: 0,5209; IRCA junio:0,3185. Calificación: Sin riesgo. III TRIM. IRCA julio: 0; agosto:0,3185; septiembre: 2,0552. Calificación: Sin Riesgo. IV TRIM. IRCA Octubre 0,5376; Noviembre 0,356; Diciembre 0,2389. Sin riesgo.
3.3 Mantener actualizado el Plan de Emergencia y Contingencia de acueducto. I, II, III, IV TRIM: El PEC del servicio de acueducto se encuentra actualizado por la profesional de SI.
4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS
4.1 Monitoreo calidad del agua pozos profundos. I TRIM: Del sistema de respaldo se monitorearon los pozos : Núcleo Urbano 2, Braulio Campestre. II TRIM: Pozos monitoreados Manga de Coleo, Núcleo Urbano 2, Central Abastos 2, Estadio Santiago de las Atalayas, Braulio Campestre, Villa María 2 y Villa David. III TRIM: Se realizaron 13 muestras de agua cruda y 17 de agua tratada en pozos Núcleo Urbano, Central Abastos, Manga de Coleo, Braulio Campestre y Estadio.
4.2 Mantenimiento a sistema emergente. I TRIM: La Unidad de Electromecánica realizó mantenimiento al sistema electrico y al sistema electrógeno de los pozos. III TRIM: Mantenimiento válvula checkin en pozo Manga de Coleo. IV TRIM: Arreglo de ventosa y dosificadres de cloro en pozo Manga de Coleo.
4.3 Realizar prueba de bombeo al sistema emergente. I, II, III, IV TRM: No se realizaron pruebas de bombeo.

5. PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

5.1 Cambio y reparación de válvulas en la red de acueducto. I TRIM: No se presentó cambio de válvulas en la red. II TRIM: Se realizó mantenimiento preventivo en válvula de 2" de carrera 31 con calle 49; mantenimiento preventivo a tapas válvulas ubicadas en vía la Virgen-Hospita y carrera 29 con calle 16; mantenimiento a manómetro ubicado en carrera 24a con calle 22. IV: No se realizó esta actividad.

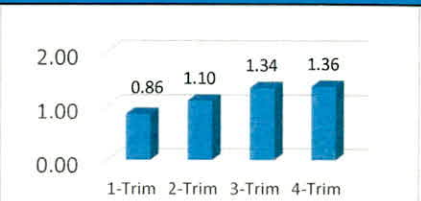
5.2 Búsqueda sistemática de fugas en la red de acueducto y reparación de las mismas (control activo de fugas). I TRIM: En el trimestre en la red de acueducto se repararon 372 fugas, 53 reparcheos. II TRIM: Se repararon 349 fugas en la red del casco urbano. III TRIM: Control activo de 219 fugas. IV TRM: Reparación de 173 fugas.

5.3 Mantenimiento y reposición de redes de acueducto. I, II, II, IV TRIM: No se realiza reposición de redes.

5.4 Mantenimiento y reposición de sistemas de medición (macromedidores y micromedidores). I TRIM: No se realiza. II TRIM: Se realizó mantenimiento, reaparación o instalación de 1253 medidores de usuarios. III TRIM: Mantenimiento y/o reposición de 1239 micromedidores. IV TRIM: Reposición de 282 micromedidore y 15 macromedidores de usuarios.

Como acción de mejora recalcan que es prioritario iniciar el proceso de consultoría para el Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua para las concesiones otorgadas por Corporinoquia mediante resoluciones:

N° 500.41.15-1648 del 19-11-2015 fuente Río Cravo Sur
N° 500.41.17-1243 del 04-09-2017 pozo profundo Villa María 2
N° 500.36.18-0763 del 05-06-2018 pozos profundos Manga de Coleo, Central Abastos 2, Núcleo Urbano 2
N° 500.36.21-1051 del 07-09-2021 fuente quebrada La Tablona

TASA DE ACCIDENTALIDAD						
META	**RESULTADO**	**PROMEDIO DE TRABAJADORES**	**PROMEDIO DE N° ACCIDENTES**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
<5	1.36	367	5.0	CUMPLE	Relación del número de casos de accidentes de trabajo, ocurridos durante el período con el número promedio de trabajadores en el mismo período.	

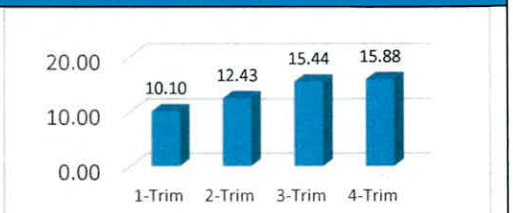
La tasa de accidentalidad durante el pimer trimeste se mantiene en promedio de 3 accidentes por mes, sin embargo el mes de marzo presentó el número de accidentes más alto del periódo, con 5 accidentes, sin embargo estamos por debajo del promedio establecido como meta.

Para el segundo trimestre la tasa de accidentalidad se subió, inclusive supero la meta que se tiene de control, ya que los meses de abril y mayo se registraron 6 accidentes por mes, en el mes de abril durante la semana con dos festivos se registraron 3 accidentes, con incapacidad. Durante los meses de mayo y junio se aumentó la planta de personal y en el mes de junio bajo la tasa de accidentalidad.

Para el tercer trimestre, aumentó la tasa de accidentalidad, el doble del primer trimeste y 17% que el segundo, esto puede deberse al hecho de que se anunció recorte de personal, y cada vez que pasa esto, aumenta el indice de accidentalidad, cabe resaltar que los accidentes en mayor medida provientes del personal contratado a termino definido.

La tasa de accidentalidad disminuyó durante el cuarto trimestre, sin embargo ha sido la mas alta durante los últimos 5 años. El promedio de accidentes mensuales es de 5 eventos.

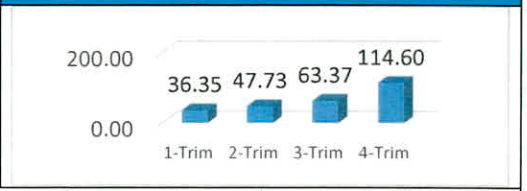
HISTÓRICO TASA DE ACCIDENTALIDAD						
Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS	52	46	41	58	36	65
TRABAJADORES	320	298	328	369	349	367
RESULTADOS	**16.25**	**15.44**	**12.50**	**15.72**	**10.32**	**17.72**

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES						
META	**RESULTADO**	**THHT (acum)**	**N° ACCIDENTES (acum)**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO PROMEDIO ACUMULADO**
<100	15.88	806,297	64.0	CUMPLE	El índice de frecuencia es la relación entre el número de casos de accidentes de trabajo ocurridos durante un período de tiempo y las horas hombre trabajadas durante el mismo.	

El indice de frecuencia en el trimiestre, aumentó con respecto a la vigencia anterior, porque en el mes de marzo se registraron 5 accidentes.

El indice de frecuencia de accidentes aumentó en los meses de abril y mayo, pero en el mes de junio disminuyó, las operaciones del servicio de Aseo, son las que generan el mayor número de accidentes. El indice de frecuencia de accidentes va en aumento, aumentaron los accidentes y las horas de exposición a los riesgos, las operaciones del servicio de aseo, siguen siendo las que mas generan accidentes.

Para el cuarto trimestre bajo el indice de frecuencia de la accidentalidad teniendo en cuenta que bajaron el numero de accidntes hubo disminucion de personal por end tambien bajo el número de horas de personal expuesto.aumento el inidice de frecuencia para la vigencia.

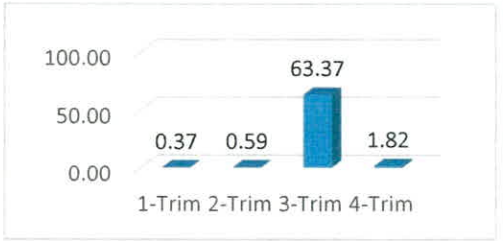
ÍNDICE DE SEVERIDAD						
META	**RESULTADO**	**THHT**	**DIAS PERDIDOS POR A.T.**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO PROMEDIO ACUMULADO**
<20	114.60	806,297	462.0	NO CUMPLE	Número de días perdidos y/o cargados por accidentes laborales en un período de tiempo.	

El profesional del área reporta que el indice de severidad en promedio bajo con respecto al año anterior, el mes de marzo aumenta por el número de accidentes generados en ese mes.

El indice de severidad aumenta durante el segundo trimestre debido a un AT que se generó con lesión en torax (costillas), lo que aumentó el número de dias perdidos, por ende el indice de severidad.

Para el tercer trimestre el indice aumenta, pro el aumento de accidentes durante los meses de agosto y septiembre, y en el mes de septiembre hay una lesion en mano con fractura que ha generado mas de 30 dias perdidos, de la misma forma una incapacidad por retiro de material de osteosintesis de un AT grave de la vigencia 2022.

Para el cuatro trimestre aumenta el indice de severidad de la accidentalidad teniendo en cuenta que hubo 3 accidentes con lesiones que ocuparon 60 dias por lesion de clavícula, 30 de lesión AT vigencia 2022, 55 por lesion en mano, 25 lesión en tobillo. los accidentes disminuyeron en número pero aumentaron en severidad del AT.
Aumento la severidad de la accidentalidad en la vigencia.

ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE						
META	**RESULTADO**	**I.F.A**	**I.S**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO PROMEDIO ACUMULADO**
<10	1.82	15.88	115	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.	

El profesional del área reporta que en el primer trimestre el índice de lesión incapacitante ha disminuido, ya que los impactos por accidentalidad disminuyeron la severidad por ende las lesiones han sido leves.

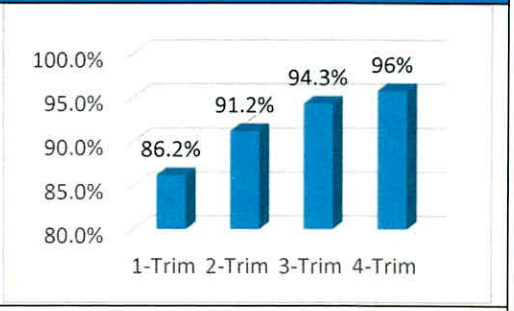
Para el segundo trimestre subió el índice de lesiones incapacitantes, ya que en el mes de abril se registró un Accidente de trabajo, con compromiso óseo importante, que requirió 15 días de incapacidad.

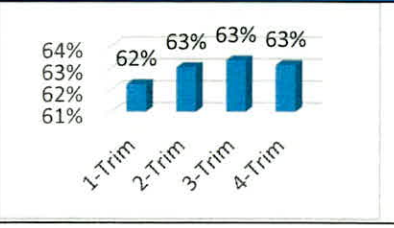
Para el tercer trimestre, el índice de lesión incapacitante se aumentó, porque en el mes de septiembre hubo un accidente con lesión ósea en mano y dos con lesión lumbar, además del aumento de AT durante los meses de agosto y septiembre.

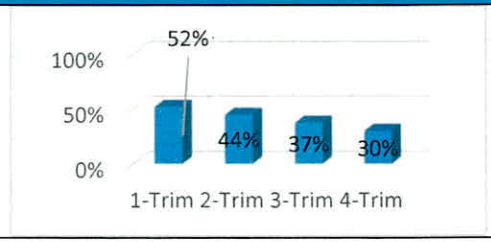
Para el cuarto trimestre aumento el índice de lesión incapacitante, ya que se registraron varios accidentes con incapacidades de más de 30 días.

INDICADORES DE LA DIRECCIÓN DE ASEO CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023:

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 PROMEDIO TRIMESTRAL**
≥95%	96%	2.247	2.347	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.	
Primer trimestre: para el mes de enero las toneladas recogidas por la eaaay se mantiene normal y para el mes de febrero o un bajo porcentaje de residuos recogidos debido a que el mes trae 28 dias y esto disminuye la recoleccion de residuos por la eaaay, se evidencia un alto aumento para el mes de marzo, manteniendo su proyeccion. 2do y 3er trimestre: las toneladas recogidas por la eaaay aumentaron dando cumplimiento a la meta. Cuarto trimestre: en el último trimestre se alcanzo la meta propuesta en recolección						

RECOLECCION DE RESIDUOS - COBERTURA						
META	**RESULTADO**	**PROM. TON. RECOGIDAS**	**PROM. TON. RECOGIDAS ULT. 12 MESES**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICION**	**COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL**
≥65%	63%	2.247	3.559	NO 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.	
En el primer trimestre se recogió en promedio el 62% en de los residuos producidos de todo el municipio de yopal, con respecto al operador privado veolia resultados positivos para la empresa, que propende por la mejora continua en la prestación del servicio. En el segundo trimestre, se aumentó al 63.76% de residuos solidos promedio con respecto al operador veolia. Para el tercer trimestrepresentó un aumento al 63.9% de residuos solidos promedio con respecto al operador veolia, aumentando la cobertura del servicio con calidad y eficacia. Cuarto trimestre: se continua cumpliendo con la cobertura.						

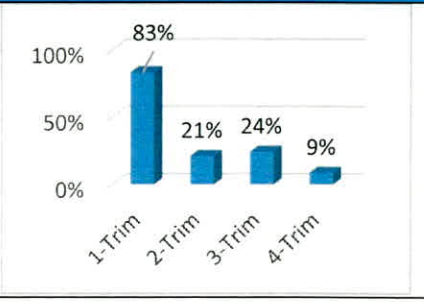
VIDA UTIL DEL RELLENO SANITARIO EL CASCAJAR						
META	**RESULTADO**	**VOL. (M3) OCUPADO CELDAS**	**CAPACIDAD RELLENO (M3)**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
>20%	29,81%	143.420	204.343	CUMPLE	Control y seguimiento de la disposición de residuos sólidos en la celda en operación para determinar la vida útil del relleno sanitario "El Cascajar".	

Se da inicio al año 2023 con el 58% de la capacidad del celda 10, se continua disponiendo en esta misma celda, finalizando el primer trimestre del año 2023 se lleva dispuesto 98.630 m3 de residuos sólidos. las condiciones operativas son normales, lo recibido es lo previsto y proyectado para el año 2023. Se proyecta terminación de operación para el mes de febrero del año 2025 en la celda T 10.

Para el segundo trimestre lleva dispuesto 113.434 m3 de residuos sólidos, continuan disponiendo los municipios de Pisba, Aguazul, Monterrey, Labranzagrande, Trinidad, recetor, Pore, nunchia, Paya, Monterrer, Sabanalarga, Tamara y Yopal, con un promedo de ingreso mensual de 157 toneladas.

Se cuenta con la trinchera # 11 construida y con las condiciones operativas aptas para disponer residuos, la misma cuenta con 142.338 m3 de capacidad.

En el tercer trimestre se cuenta con el 44,5% de capacidad para almacenar en trinchera 10.
Para el ultimo trimestre del año 2023 la capacidad de la celda es del 30% a la fecha se ha llenado un volumen 143.420 m3, restando por ocupar de la celda 10 60.922 m3 de residuos sólidos en dicha celda.

CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADOS - DISPONIBLE						
META	**RESULTADO**	**LIXIVIADOS ALMACENADOS (M3)**	**CAPACIDAD ALMACENAMIENTO (M3)**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
>10%	8,65%	117.478	128.606	NO 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%.	

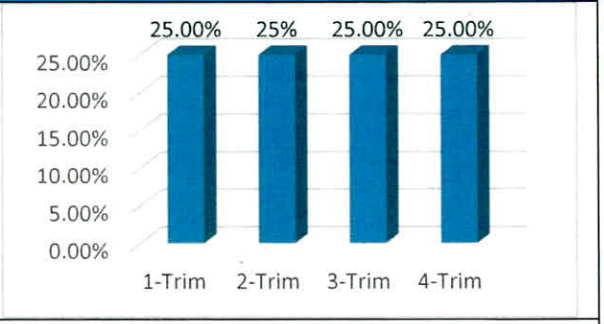
La capacidad de almacenamiento para los liquidos lixiviados en el relleno sanitario es de 128.606 m3, contando con ocho (08) pondajes que permiten almacenar, recircular y transvasar lixiviados tratados. Los pondajes cumplen la funcion en el tratamiendo, almacenamiento, posibilidad de recirculación, zonas bidigestoras aerobias pues reciben el insumo biológico que se utiliza para la disminución de cargas organicas que generan la intensificación de olores en el lugar.

El área reporta que para el primer trimestre se cuenta con una disponibilidad de almcenamiento favorable, en el mes de marzo se intensifica las altas temperaturas, y las piscinas bajan su nivel considerablemente, obteniendo el 17% almacenado de toda la capacidad de las piscinas. Tambien se encuentra funcionando el reactor lo que permite que haya manejo de aguas, y estas sean llevadas a reinyección en las trincheras.

En el segundo trimestre evidencian el incremento de los volumenes de lixiviados en piscinas, debido a las fuertes precipitaciones que se presentan en la zona. Para el mes de junio de cuenta con un 21% de capacidad de almacenamiento.

En el tercer trimestre la situación de almacenamiento de lixiviado es critica, se afrontan niveles de riesgo por desbordamiento de piscinas.

En el cuarto trimestre la situación es critica para el almacenamiento en pondajes, se cuenta con el 10% de la capacidad, se debe recurrir a la celda para mantener almacenado.

CUMPLIMIENTO PGIRS					
META	**RESULTADO**	**PROYECTOS FORMULADOS**	**PROYECTOS EJECUTADOS**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
25,0%	25,0%	1	1	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PGIRS	
Este indicador muestra un comportamiento de cumplimiento acumulado anual, que para la vigencia es CUMPLE.					

INDICADORES DEPARTAMENTO FINANCIERO CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023:

El departamento financiero 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 indicadores de gestión que se muestran a continuación,

- El análisis correspondiente al primer trimestre se realizó teniendo en cuenta los valores reportados en los indicadores por el departamento financiero.
- A la fecha de corte del tercer informe no se contaba con los estados financiero, sin embargo, el área financiera presentó las fichas diligenciadas para el segundo y tercer trimestre del año. Se decide dar una espera de unos días al área de contabilidad, suficientes para el reporte oficial de los estados financieros. Al contar con la información completa se puede observar que hay diferencia en los valores reportados en los dos documentos, por lo cual se decide hacer el recalculo de los indicadores con los valores registrados en los estados financieros para el primer, segundo y tercer trimestre.
- A la fecha de corte del cuarto informe aún no se contaba con estados financieros completos, por lo cual nuevamente se decide esperar unos días adicionales para presentar los resultados de los indicadores.

INDICADOR	DEFINICIÓN	META	1 trimestre		2 trimestre		3 trimestre		4 trimestre	
			RESULTADO	CUMPLIMIENTO	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	RESULTADO	CUMPLIMIENTO
CAPITAL DE TRABAJO CONSOLIDADO	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.	> 9.368	6.457	NO CUMPLE	5.537	NO CUMPLE	9.678	CUMPLE	-11,774.73	NO CUMPLE
ROTACION CAPITAL DE TRABAJO CONSOLIDADO	Mientras 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.	> 3,54	1,56	NO CUMPLE	3,74	CUMPLE	3,26	NO CUMPLE	-3.64	NO CUMPLE
RAZON CORRIENTE CONSOLIDADO	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	>1,78	1,34	NO CUMPLE	1,28	NO CUMPLE	1,40	NO CUMPLE	0.67	NO CUMPLE

	esos pasivos exigibles a corto plazo.									
ALTA LIQUIDEZ CONSOLIDADO	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.	>1,15	0,90	NO CUMPLE	0,81	NO CUMPLE	1,02	NO CUMPLE	0.64	NO CUMPLE
PRUEBA ACIDA CONSOLIDADO	La prueba ácida excluye los inventarios, por lo que solo se tiene en cuenta la cartera, el efectivo.	>1,67	1,27	NO CUMPLE	1,21	NO CUMPLE	1,3	NO CUMPLE	0.64	NO CUMPLE
ENDEUDAMIENTO TOTAL CONSOLIDADO	Este índice refleja el grado de dependencia o independencia financiera de la Empresa.	<36%	43%	NO CUMPLE	44%	NO CUMPLE	51%	NO CUMPLE	34%	CUMPLE
MARGEN NETO UTILIDAD	Es la capacidad de cualquier ente económico para generar ingresos, comparando la utilidad neta con los ingresos totales. Utilidad neta / ingresos totales	>-0,01%	13,93%	CUMPLE	5,11%	CUMPLE	2,29%	CUMPLE	-23.76%	NO CUMPLE

EBITDA	permite a los analistas enfocarse en el resultado de las decisiones operativas, mientras excluye los impactos de decisiones no operativas como los gastos por intereses (una decisión de financiación), tasas impositivas (una decisión gubernamental) o grandes partidas no monetarias como depreciación y amortización (una contabilidad decisión).	$ 86.044.211	$ 1.930	NO CUMPLE	$ 1.670	NO CUMPLE	$ 1.546	NO CUMPLE	-474.15	NO CUMPLE
CONTROL DE GASTOS FINANCIEROS	Porcentaje de participación de los gastos financieros en relación a las ventas o ingresos operacionales.	<1%	0,00%	CUMPLE	0,00%	CUMPLE	0,00%	CUMPLE	0%	CUMPLE
% GASTOS FINANCIEROS SOBRE LA UTILIDAD OPERACIONAL	Porcentaje de participación de los gastos financieros en relación con la utilidad operacional.	<1%	0,00%	CUMPLE	0,00%	CUMPLE	0,00%	CUMPLE	0%	CUMPLE
COEFICIENTE OPERACIONAL	Este indicador analiza la capacidad que tiene una empresa de producir ganancias operacionales, antes de impuestos, intereses o gastos no	<100%	82,87%	CUMPLE	92,66%	CUMPLE	95,86%	CUMPLE	124%	NO CUMPLE

	operacionales, teniendo en cuenta todos los costos y gastos operacionales en la prestación de los servicios, se excluyen también los ingresos no operacionales.									
RELACION DE GASTOS OPERACIONALES SOBRE INGRESOS OPERACIONALES	Porcentaje de participación de los gastos operacionales en relación a los ingresos operacionales.	<30,00%	17,50%	CUMPLE	20,77%	CUMPLE	20,64%	CUMPLE	45%	NO CUMPLE
RELACION DE COSTO DE VENTAS SOBRE INGRESOS OPERACIONALES	Porcentaje de participación de los costos de ventas en relación a los ingresos operacionales.	<90,00%	65,37%	CUMPLE	71,90%	CUMPLE	75,22%	CUMPLE	79%	CUMPLE
CONTROL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS	Porcentaje de participación de los gastos administrativos en relación a los ingresos operacionales.	<30,00%	18,42%	CUMPLE	22,57%	CUMPLE	22,09%	CUMPLE	25%	CUMPLE
CONTROL DE GASTOS DE PROVISION Y DEPRECIACIÓN	Porcentaje de participación de los Gastos Provisión, depreciación en relación a los ingresos operacionales.	<6%	2,07%	CUMPLE	0,73%	CUMPLE	0,76%	CUMPLE	23%	NO CUMPLE
DEPENDENCIA FINANCIERA DE OTROS INGRESOS	Porcentaje de participación de los otros ingresos en relación con el total de ingresos.	<5,00%	0,20%	CUMPLE	1,27%	CUMPLE	1,14%	CUMPLE	8%	NO CUMPLE

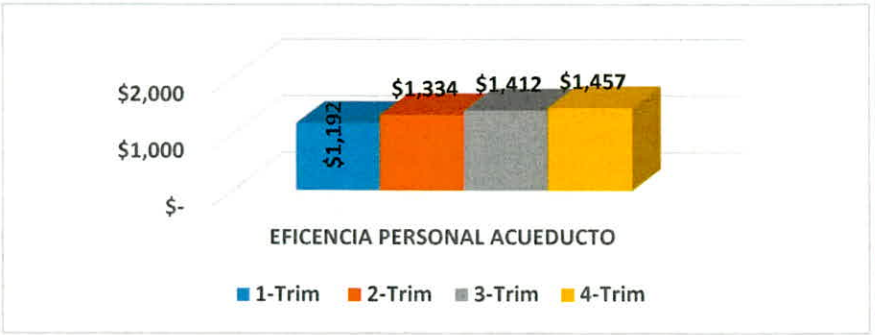
INDICADORES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO CAURTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023:

El departamento administrativo 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:

INDICADOR	META	RESULTADO	SUSCRIPTORES	TRABAJADORES	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
INDICE PERSONAL OPERATIVO ACUEDUCTO	3	2,58	43.451	112	Indica el Número de Trabajadores por cada 1.000 suscriptores.	
INDICE PERSONAL OPERATIVO ALCANTARILLADO	2	0,44	43.600	19		
INDICE PERSONAL OPERATIVO ASEO	4	2,80	35.332	99		

INDICADOR	META	RESULTADO	PROMEDIO SUSCRIPTORES	PROMEDIO TRABAJADORES	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL
INDICE PERSONAL ADMINISTRATIVO	4	2,81	43.451	122	Indica el Número de Trabajadores por cada 1.000 suscriptores.	

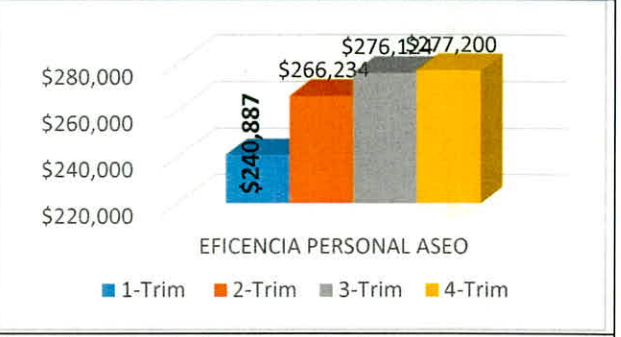
Respecto del indicador de costos de personal, en el informe del primer trimestre no fue posible reportar datos, pues no se contaba con la información financiera por servicio. En el informe correspondiente al segundo trimestre se reportó información del primer trimestre. Para el tercer informe aún no se contaba con información del tercer trimestre, únicamente hasta el segundo trimestre y fue como lo reportó el área encargada. Dado que se extendió el plazo de presentación de este informe con ocasión a los estados financieros, se aprovechó y se realizó la actualización de los datos par los cuatro trimestres del año 2023.

EFICIENCIA PERSONAL ACUEDUCTO						
META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
$500	$ 1.457	10.661.012.787	7.317.130	NO CUMPLE	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	

El índice de eficiencia del personal del acueducto durante el cuarto trimestre del año 2023 no cumplió con la meta establecida, pues indica que el costo del personal administrativo y operativo de acueducto, sobre pasa en un 291% de la meta establecida. Por esto, se recomienda revisar las metas establecidas, ecuación de cálculo del indicador y tomar las acciones necesarias.

EFICIENCIA PERSONAL ALCANTARILLADO						
META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
$200	$ 387	2.804.273.562	7.243.117	NO CUMPLE	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	

El índice de eficiencia del personal del alcantarillado durante el cuarto trimestre del año 2023 no cumplió con la meta establecida, pues indica que el costo del personal administrativo y operativo de alcantarillado, sobre pasa en un 193% de la meta establecida. Por esto, se recomienda revisar las metas establecidas, ecuación de cálculo del indicador y tomar las acciones necesarias.

EFICIENCIA PERSONAL ASEO						
META	**RESULTADO**	**COSTO PERSONAL**	**Toneladas Recogidas**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
$100,000	$ 277.200	7.474.866.077	26.966	NO CUMPLE	Indica el costo del personal administrativo y operativo por tonelada recogida.	

El índice de eficiencia del personal de Aseo durante el tercer trimestre del año 2023 no cumplió con la meta establecida, pues indica que el costo del personal administrativo y operativo de aseo, sobre pasa en un 277% de la meta establecida. Por esto, se recomienda revisar las metas establecidas, ecuación de cálculo del indicador y tomar las acciones necesarias.

RECOMENDACIONES

Respecto de las recomendaciones dadas para el cierre de la vigencia 2023 y que es necesario se tengan en cuenta para la vigencia 2024, son la que se han reiterado en informes anteriores y que se listan a continuación.

- Se sugiere llevar a cabo reuniones periódicas, en las que los directores de cada área analicen las falencias presentadas en los indicadores que les conciernen, los cuales no cumplen con la meta establecida y detectar la razón de esta situación, con el fin que puedan generar acciones correctivas que actúen positivamente en los indicadores y redunden en el siguiente trimestre en una gestión más eficiente.

- Es necesario que se realice un balance del dinero recaudado de cartera Vs los gastos generados en dicha actividad y así evaluar la eficiencia de dicho proceso y determinar si las campañas están siendo efectivas.

- Se reitera la necesidad de revisar los indicadores de eficiencia de costo de personal administrativo y operativo de acueducto, alcantarillado y aseo, y realizar un análisis respecto de los valores que se recaudan por tarifa vs los gastos que se están teniendo en los componentes de personal, y así determinar la forma adecuada de presentar los resultados y que realmente sirva como herramienta de planeación de costos y gastos del personal.

- En cuanto a los indicadores que conciernen a la Unidad PTAR desde el año anterior se viene presentando novedades por el no reporte de información para el control y seguimiento del proceso de tratamiento. En este periodo se pudo verificar una mejora, ya que han reportado algunos datos para DBO5, sin embargo, aún hay parámetros sin reportar, lo que constituye materialización de riesgos de gestión.

- Se debe prestar especial atención al indicador de **Índice de gua no contabilizada en redes**, puesto que el resultado obtenido mantiene una tendencia bastante alta. Esta cifra es preocupante toda vez que la empresa debe tomar medidas que disminuyan las perdidas comerciales como técnicas, así mismo se deben facturar todos los consumos de los predios oficiales y no ordenar inactivarlos para no facturar, de otro lado no se cuenta con suficientes medidiores para reposición y por otro lado se esta presentando demora en la reparación de fugas.

OBSERVACIONES

- Los reportes se deben presentar en las fechas estimadas e informadas por la oficina de planeación desde comienzos del año, pues la demora en la entrega de los informes causa retraso en la compilación y reporte general de la entidad, por este motivo la información que no llegue en los plazos establecidos será reportada con avance cero (0).

- De acuerdo con el formato establecido para el seguimiento y medición a través de indicadores se debe tener en cuenta que todos los reportes de indicadores de gestión deben venir acompañados del respectivo análisis de datos como herramienta de control y en caso de que el reporte sea aceptable o insatisfactorio, pueda usarse para la toma de decisiones e implementación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.

- El área ambiental, durante la vigencia, ha reportado que en repetidas ocasiones ha solicitado la gestión del proyecto de actualización del plan de uso eficiente de agua (PUEA), a lo cual es necesario que remitan que acciones se han tomado para dar cumplimiento a esta meta trazada en el plan de gestión y resultados.

- Los valores reportados en algunos indicadores financieros presentan diferencia con los valores registrados en estados financieros, por lo cual se realiza ajuste y recálculo de los indicadores.

Sin otro particular,

ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Elaboró // Revisó: Adriana Cristina Rosas V. // Profesional Unidad Planeación

Anexo. Fichas individuales de indicadores firmadas

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR 2023**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA					
RESPONSABLE	Líder Jurídico					
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:	**Fallos a favor de la EAAAY EICE - ESP 2023**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Fallos a favor de la EAAAY EICE - ESP - "CONTESTACION OPORTUNA DE PROCESOS JUDICIALES".					

FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACION DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACION**
(# de procesos instaurados en contra de la EAAAY ESP) /(Número de procesos contestados en términos legales)*100	%	# de procesos instaurados en contra de la EAAAY ESP	Del 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)	Se tiene soporte de la actuacion a traves de los informes rendidos por la apoderada judicial y la verificacion del estado del proceso en plataforma de la rama judicial	TRAZABILIDADD DE PROCESO

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	X	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X	
META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			POLITICA DE DEFENSA JUDICIAL		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
INSTAURADOS EN CONTRA DE LA EAAAY	2	1	3	5	3	2	2	0	1	0	0	0
CONTESTADOS EN TERMINOS	2	1	1	2	2	4	4	3	3	0	0	0
Resultado	100%	100%	33%	100%	70%	100%	70%	100%	100%	0%	0%	0%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
En el mes de mes de marzo se instauraron 3 demandas, 1 administrativo y 2 de carácter laboral, éstas 2 últimas se encuentran en términos y trámite de contestación. En abril se contestaron 2 procesos instaurados en contra de la EAAAY ESP del mes de marzo, en mayo y junio fueron contestados de los demandas instauradas de abril. En el tercer trimestre se contestaron demandas instauradas de los meses anteriores.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2021	2022	2023	
INSTAURADOS EN CONTRA DE LA EAAAY	3	26	19	
CONTESTADOS EN TERMINOS	2	20	22	
Resultados	**67%**	**77%**	**116%**	

Elaboró. Lorena Chaparro Torres
Líder Jurídico

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR 2023	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA					
RESPONSABLE	Líder Jurídico					
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:	CANTIDAD DE AUDITORIA EXTERNA EN LA VIGENCIA 2023					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(# de hallazgos corregidos / # de hallazgos encontrados)*100	%	# de hallazgos encontrados	CALCULAR LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS POR PARTE DE LA AUDITORIA	CORREO ELECTRONICO, COMUNICACIONES, QF DOCUMENT
		# de hallazgos corregidos	RESOLVER LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS	CORREO ELECTRONICO, COMUNICACIONES, QF DOCUMENT

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X

META DEL INDICADOR	**80%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	POLITICA DE DEFENSA JUDICIAL

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

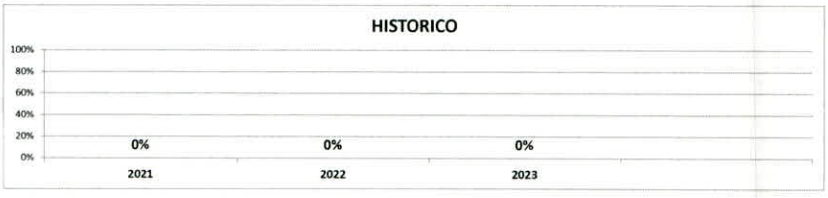
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
HALLAZGOS CORREGIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HALLAZGOS ENCONTRADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
NO SE RECIBIÓ AUDITORIA EXTERNA EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2021	2022	2023	
HALLAZGOS ENCONTRADOS	0	0	0	
HALLAZGOS CORREGIDOS	0	0	0	
Resultados	**0%**	**0%**	**0%**	



Elaboró: Lorena Chaparro Torres
Líder Jurídico

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR 2023

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA					
RESPONSABLE	Líder Jurídico					
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:	**Auditorías internas**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CANTIDAD DE AUDITORIA POR CONTROL INTERNO EN LA VIGENCIA 2023					

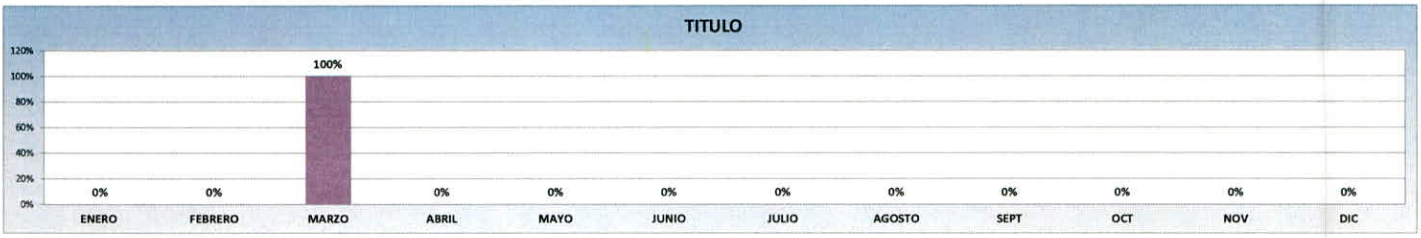
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(# de hallazgos encontrados /# de hallazgos encontrados)*100	%	(# de hallazgos encontrados)	CALCULAR LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS POR PARTE DE LA AUDITORIA	CORREO ELECTRONICO, COMUNICACIONES, QF DOCUMENT
		(# de hallazgos corregidos)	RESOLVER LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS	CORREO ELECTRONICO, COMUNICACIONES, QF DOCUMENT

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	**X**
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X
META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**		CIRCULARES		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
HALLAZGOS ENCONTRADOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HALLAZGOS CORREGIDOS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

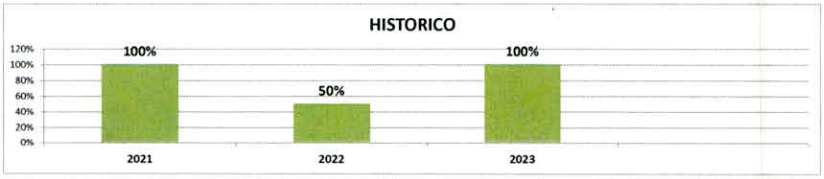


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
EL 31 DE ENERO DE 2023 SE HIZO MESA DE TRABAJO CON CONTROL INTERNO DE GESTIÓN EL CUAL SE RINDIÓ INFORME CON RADICADO 0070 DE FECHA 31 DE ENERO DE 2023, Y SE HICIERON 3 RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO, LAS CUALES FUERON RESUELTAS EN MARZO	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2021	2022	2023	
HALLAZGOS ENCONTRADOS	5	1	1	
HALLAZGOS CORREGIDOS	5	2	1	
Resultados	**100%**	**50%**	**100%**	



Elaboró: Lorena Chaparro Torres
Líder Jurídico

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR 2023	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

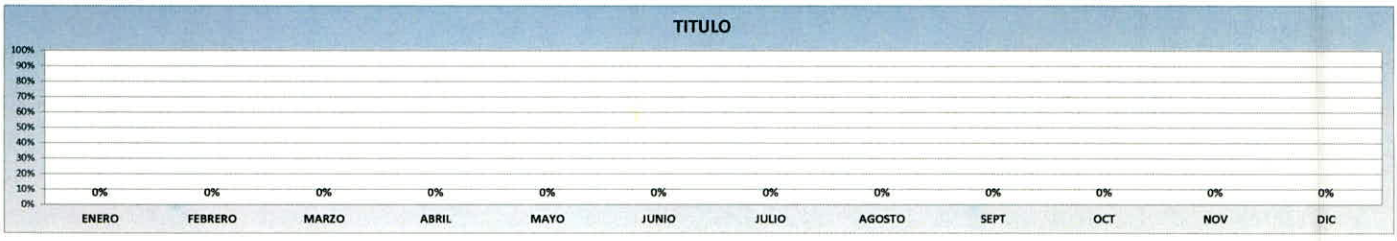
PROCESO:	OFICINA JURIDICA					
RESPONSABLE	Líder Jurídico					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Silencios Administrativos Positivos 2023**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO EN TERMINOS LEGALES PARA DAR RESPUESTA A SAP					

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)	NÚMERO SAP RADICADAS	BASE DE DATOS DE LA OFICINA, QF DOCUMENT Y CORREO ELECTRÓNICO
		(# Total de Solicitudes Recepcionadas)	NÚMERO DE SAP CONTESTADAS	BASE DE DATOS DE LA OFICINA, QF DOCUMENT Y CORREO ELECTRÓNICO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	**X**
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**				

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
SAP RECIBIDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAP RESUELTAS	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 RECIBIERON SAP EN EL PRIMER SEMESTRE	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	**2021**	**2022**	**2023**	
SAP RADICADAS	0	0	0	
SAP RESUELTAS	0	0	0	
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	

Elaboró. Lorena Chaparro Torres
Líder Jurídico

VoBo. Adriana Cistina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.786-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION 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 GESTION DEL RIESGO Y ENFOQUE A LA PREVENCION 2023**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	**Desarrollar actividades de sensibilización de buenas practicas éticas, manejo de riesgos, políticas de anticorrupción y los seguimientos y monitoreos a controles y riesgos en cada uno de los procesos.**					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(# Actividades ejecutadas /#Actividades programadas)*100	%	# Actividades ejecutadas	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	PLAN DE AUDITORIA, INFORMES DE SEGUIMIENTOS A MAPAS DE RIESGOS Y PROGRAMAS DE SENSIBILIZACION DE RIESGOS
		# Actividades programadas	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	PLAN DE AUDITORIA, INFORMES DE SEGUIMIENTOS A MAPAS DE RIESGOS Y PROGRAMAS DE SENSIBILIZACION DE RIESGOS/PAAC 2023

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**100%**		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**		DECRETO 648/2017	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	**1ER. TRIMESTRE**	**2DO. TRIMESTRE**	**3ER. TRIMESTRE**	**4TO. TRIMESTRE**
# actividades ejecutadas	10	6	50	45
# actividades programadas	10	6	50	46
Resultado	**100%**	**100%**	**100%**	**98%**

ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO Y ENFOQUE A LA PREVENCION

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La Oficina de Control Interno de Gestión presenta el reporte del plan de acción vigencia 2023, con corte a 31 de diciembre de 2023, en la nueva matriz implementada, arrojando un resultado de cumplimiento del 97% sobre el 100%. De las 113 acciones programadas, esta Oficina ejecutó 112 acciones orientadas a promover al interior de cada dependencia un ambiente propicio para ejercer actividades de control efectivas, evaluando la probabilidad de ocurrencia de los riesgos en cada área. Es importante precisar que en razón a que no se finalizó el proceso de depuración de las cuentas por cobrar por concepto de incapacidades, no se logró evaluar las cuentas prescritas dejadas de cobrar. En ese contexto, el área de talento humano se encuentra realizando el proceso de depuración de esa cartera que se encuentra prescrita, que debe ser revisada para determinar su permanencia o no en los estados financieros y proceder a su "castigo" si a ello hay lugar.

PROPUESTA DE MEJORA

Se incluirá en el nuevo plan de auditorías 2024, la continuación del proceso de evaluación de la gestión del cobro por concepto de incapaciddaes con base en la información que suministre el área de talento humano.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
# actividades ejecutadas	3	6	27	19	15	111
# actividades programadas	4	10	27	22	20	112
Resultados	**75%**	**60%**	**100%**	**86%**	**75%**	**99%**

HISTÓRICO

Elaboró. Sonia Amparo Ramirez Montaña
Profesional Oficina Control Interno

Revisó. Lida Zoraida Gamboa Gonzalez
Jefe Oficina Control Interno

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CONTROL INTERNO					
RESPONSABLE:	PROFESIONAL OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN					
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 PLAN ANUAL DE AUDITORIA**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIAS PLANTEADO PARA LA VIGENCIA 2023					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(# de auditorias ejecutadas /# de auditorias programadas y aprobadas en el PAA) *100	%	# de Auditorias Ejecutadas	Número de auditoriasy seguimientos que se ejecutaron en el periodo	UCI
		# Auditorias prgramadas y aprobadas en el PAA	Número de auditorias y seguimientos programadas y aprobadas por el CICI en el Plan Anual de Auditorias	UCI

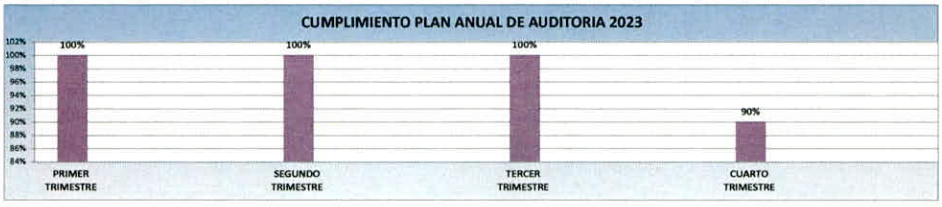
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**DECRETO 648/2017**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
# de Auditorias Ejecutadas	10	3	9	9
#Auditorias programadas y aprobadas en el PAA	10	3	9	10
Resultado	**100%**	**100%**	**100%**	**90%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1ER TRIMESTRE 2023: Se realizo un arqueo caja menor informe No 203.23, se certifico y coordino rendicion cuenta fiscal 2022, se apoyo la rendicion de contratación de los meses enero, febero y marzo al la plataforma SIA OBSERVA, La oficina de control interno cumple con su función de enlace entre la contraloría departamental de Casanare y la EAAAY, dentro del proceso de auditoria financiera y de gestión que se realiza desde el 20 de febrero 2023, y ha dado cumplimiento a 6 requerimientos de información, una visita continua en las instalaciones de la EAAAY y tres visitas de campo a áreas operativas. de igual manera se realizó seguimiento a 31 requerimientos de la SSPD, corte suprema, procuraduría, defensoría del pueblo, contraloría general y personería. igualment5e se realizó seguimiento a 39 comunicaciones de la SSPD frente solicitudes de usuarios. Se cumple con el informe de Control Interno Contable a la Plataforma CHIP y se genera el informe N° 110.23. Se realiza el 1er seguimiento a la politica de austeridad en el informe N° 234.23, se cumplieron tres seguimientos: para el mes enero en el informe no 076.23 para el mes de febero el informe No 141.23, para el mes de marzo el informe no 220.23, Se dio cumplimiento a la encuesta definida por el DNDA y se generó el informe no 127.23 seguimiento derechos de Autor.

2DO TRIMESTRE 2023: Se realizó seguimiento aleatorio a la rendicion de contratación de los meses abril, mayo y junio al la plataforma SIA OBSERVA. Se generó informe anual No. 813.03.25.01.0071.23, de verificación del estado actual de la información registrada por la Función Pública en la plataforma sistema de información y gestión del empleso público a 31 de diciembre de 2022. Se realiza seguimiento al tramite dado a las PQRS generadas por los usuarios con ocasión de los servicios prestados por la Empresa.

3ER TRIMESTRE 2023:Se realizó seguimiento aleatorio a la rendicion de contratación de los meses julio, agosto y septiembre al la plataforma SIA OBSERVA. Contamos con el informe semestral de 2023, que da cuenta de una evaluación independiente, integrada por 5 componentes i) Ambiente de Control; ii) Evaluación del Riesgo; iii) Actividades de Control; iv) Información y Comunicación; v) Actividades de Monitoreo.La evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno correspondiente al corte parcial del 31 de octubre de 2023 refleja que los 81 requisitos enmarcados en los 5 componentes del Modelo Estándar de Control Interno – MECI en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, están presentes y funcionando con los siguientes porcentajes de avance: 54 se encuentran en un 100%, 25 se encuentra 75%, 1 se encuentra en 50% y 1 en 25%. Esto significa que en promedio el Sistema de Control Interno de la Empresa presenta un nivel de avance de 91%.seguimiento, acompañamiento y control con enfoque preventivo y concomitante a través de las ALERTAS TEMPRANAS generadas por el tablero de control, comunicaciones internas, mesas de trabajo y en el Comité de Control Interno de Gestión desarrollado el 7 de julio de 2023. Se ha dado a conocer los resultados del seguimiento a los requerimientos y peticiones efectuadas por los órganos de control en el segundo semestre de 2023, radicadas a través de medios oficiales de comunicación tales como QF Document Web, correos oficiales y en físico. Se hace un afanoso llamado para que se finalice cuanto antes los trámites y gestiones pendientes que se advierten en el tablero de control y hacer el envío correspondiente, dando cumplimiento a los atributos de oportunidad, veracidad, claridad, completitud, integridad, coherencia, relevancia, confiabilidad, exactitud, pertinencia y organización de la información que se debe brindar, criterios con los cuales se está asegurando la calidad de la información.

4TO TRIMESTRE 2023: Se realizó seguimiento aleatorio a la rendicion de contratación de los meses octubre, noviembre y diciembre a la plataforma SIA OBSERVA. Se realizó seguimiento a las peticiones, requerimientos efectuados por los entes de control, autoridades y usuarios. Se realizó seguimiento al reporte de avances para cumplimiento planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría Departamental y Contraloría General de la Nación.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
# de Auditorias Ejecutadas	2	10	32	9	28	31
#Auditorias programadas y aprobadas en el PAA	6	10	34	10	45	32
Resultados	**33%**	**100%**	**94%**	**90%**	**62%**	**97%**

Elaboró. Sonia Amparo Ramirez Montaña
Profesional Oficina Control Interno

Revisó. Lida Zaray Gamboa Gonzalez
Jefe Oficina Control Interno

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.750-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION 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 2023**					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(# de requerimientos atentidos en los términos solicitados/ # Total de requerimientos recibidos) *100	%	# de Requerimientos atentidos en los términos solicitados	Son las respuestas a visitas, informes y solicitudes atendidas y enviadas a los entes de control dentro de los terminos solicitados	DAFP/CGN/ CONTRALOARIA/SSPD /PROCURADURIA/FISCALIA
		# Total de Requerimientos recibidos	Son todos las solicitudes de informacion que los Entes de Control realizan a la EAAAY	DAFP/CGN/ CONTRALORIA/SSPD/ PROCURADURIA/ FISCALIA

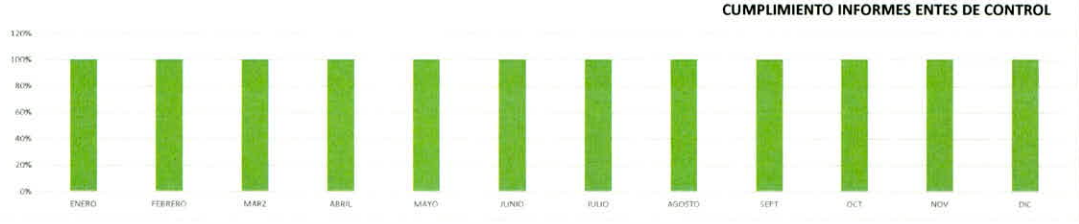
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	TRIMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DECRETO 648/2017

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS VIGENCIA 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
# Segimiento Requerimientos en los términos solicitados	2	5	70	47	55	24	7	25	35	28	28	24	350
# Total de Requerimientos con seguimiento	2	5	70	47	55	24	7	25	35	28	28	24	350
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La oficina de control interno cumple con su función su rol de relacionamiento con los entes de control. Ha cumplido con el seguimiento a requerimientos generados por la SSPD y a las solicitudes de usuarios. Seguimientos a requerimientos generados por la Contraloría General de la República, la Contraloría Departamental de Casanare, la defensoría del pueblo, la personería municipal Yopal, la procuraduría General de la Nación y a los requerimientos derivados de algunos procesos judiciales. Para un total de 350 requerimientos, en los que se realizó seguimientos y acompañamientos a través de la implementación del tablero de control de alertas tempranas, una herramienta para facilitar el flujo de información para los funcionarios responsables de la gestión del tramite.

PROPUESTA DE MEJORA

Adelantar y culminar en los términos legales, los trámites necesarios para garantizar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos y, en general cualquier solicitud radicada por cualquier canal de comunicación (QF Document, correo institucional y/o en físico), atendiendo siempre los criterios de calidad, integridad, coherencia, oportunidad, veracidad, confiabilidad, completitud, claridad, precisión y exactitud. Evitando de esta manera futuras dificultades que afecten la gestión y desempeño de la Empresa.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
# Requerimientos atentidos en los términos solicitados	12	106	116	240	334	350
# Total de Requerimientos recibidos	12	106	116	240	334	350
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaboró. Sonia Amparo Ramirez Montaña
Profesional Oficina Control Interno

Revisó. Lida Zaneth Gamboa Gonzalez
Jefe Oficina Control Interno

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Oficina Proyectos						
RESPONSABLE	Profesional de Proyectos						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 943 2021		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		X
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 Unica
		PA	Proyectos revisados y aprobados por la Oficina de Proyectos de la EAAAY	Oficina de Proyectos

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

META DEL INDICADOR		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE ACCION 2023

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	1	1	0	0	0	0	0	0	**2.00**
PP	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	**2.00**
Resultado	0%	0%	0%	0%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%

INTERPRETACION DE RESULTADOS

I SEMESTRE: en el primer semestre allegaron y se viabilizo los siguientes proyectos: **1.** Ampliacion de las redes de distribucion del sistema de acueducto del sector comprendido entre la calle 80 y la calle 98 entre las carreras primera y octava oeste del municipio de Yopal, departamento de Casanare. **2.** Construccion de la infraestructura del sistema de alcantarillado sanitario de la ciudadela la bendicion y zona sur occidental del municipio de Yopal, departamento de casanare.

PROPUESTA DE MEJORA

LA OFICINA DE PROYECTOS ELABORÓ UN CHECK LIST DE VERIFICACION DE REQUISITOS PARA VIABILIZACION DE PROYECTOS, SE RECOMIENDA DAR A CONOCER A LAS ENTIDADES CON EL FIN DE AGILIZAR EL PROCESO DE REVISION Y EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS.
Por otro lado, la Oficina de proyectos realiza la respectiva revisión de los proyectos que son radicados, sin embargo la mayoria son devueltos por que no cumplen con los requisitos establecidos de verificación.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2020	2021	2022	2023
PA	7	3	4	2
PP	7	3	4	2
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaboró: FREDY FERLEY ALDANA ARIAS // Profesional Proyectos

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.800.755-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Oficina Proyectos					
RESPONSABLE	Profesional de Proyectos					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 943 2021	
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 son Financiados.					

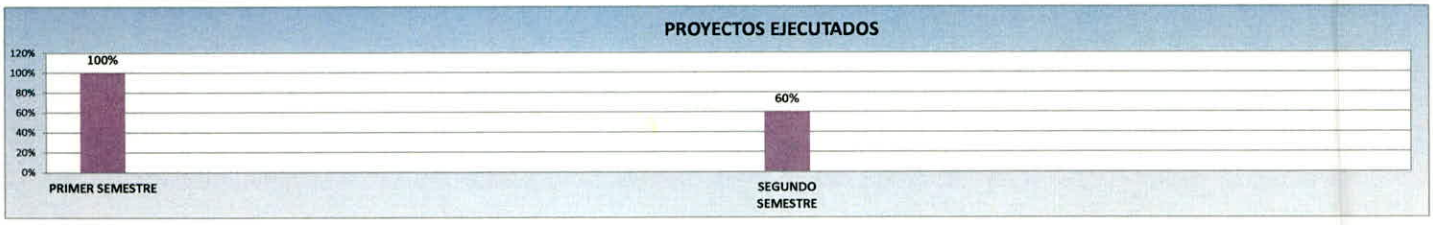
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
P.E.=(PFi/Pfo)* 100	%	PFo	Proyectos formulados por las Direcciones de la EAAAY y presentados para acceder a recursos.	Oficina de Proyectos
		Pfi	Proyectos con recursos asignados por diferentes fuentes y que están en ejecución o ya fueron ejecutados.	Dirección / Gerencia

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

META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE ACCION 2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**PRIMER SEMESTRE**	**SEGUNDO SEMESTRE**
PFo	**3**	**5**
Pfi	**3**	**3**
Resultado	**100%**	**60%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

I SEMESTRE: Se formularon los siguientes proyectos :
1. proyecto que tiene por objeto **" CONSTRUCCIÓN RED DE ACUEDUCTO DESDE LA DIAGONAL 47 HASTA LA PLANTA DE AGUA DEL CENTRO POBLADO DE MORICHAL EN EL MNICIPIO DE YOPAL.)**
2. Formulación para "CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA DE CONDUCCIÓN DE 36" DESDE EL PUENTE LA CABUYA HASTA LA CALLE 5a DEL MUNICIPIO DE YOPAL" (Viabilizado MVCT).
3. Formulación para "CONSTRUCCIÓN DE OBRAS EN LOS PUNTOS CRÍTICOS DE INESTABILIDAD GEOLOGICA PARA LA INSTALACIÓN DE LA LÍNEA DE CONDUCCÍON TRAMO K2+564 Y K3+190 DEL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PARA YOPAL. (Viabilizado con recursos de Gobernación y Departamento)
4. Formulación para " CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNE DE CONDUCCIÓN TUBERÍA DE 900 MM (36") DESDE K2+069 DEL SECTOR LA VEGA HASTA EL PUENTE LA CABUYA, DEL MUNICIPIO DE YOPAL.
5. Formulación para " SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO DE CIUDADELA LA BENDICIÓN DEL MUNICIPIO DE YOPAL DEPARTAMENTO DE CASANARE."

PROPUESTA DE MEJORA

1. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Factores que influyen en la ejecución del proceso) . 1.1 IDENTIFICACIÓN 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	2020	2021	2022	2023
Pfo	29	3	3	5
Pfi	25	3	3	1
Resultados	**86%**	**100%**	**100%**	**20%**

Elaboró: FREDY FERLEY ALDANA ARIAS // Profesional Proyectos

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Oficina de Planeación

10

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PRENSA Y COMUNICACIONES
RESPONSABLE	PROFESIONAL OFICINA 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	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**ACTUALIZACIÓN DE REDES SOCIALES**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mantener actualizadas las notas en redes sociales institucionales					

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 novedades publicadas	Publicación de notas en redes sociales	Oficina de Prensa
		Total novedades	Eventos y novedades de la entidad	Oficina de Prensa

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
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

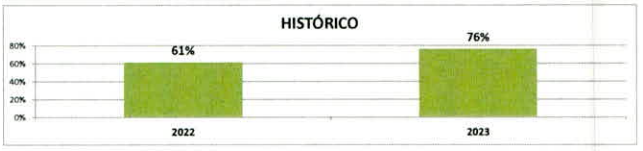
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2023
Número de novedades publicadas	33	55	83	64	90	59	53	58	43	15	8	24	585
Total novedades	60	60	83	60	90	60	60	60	60	60	60	60	773
Resultado	55%	92%	100%	107%	100%	98%	88%	97%	72%	25%	13%	40%	76%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2021	2022	2023
Número de puntos de información actualizados	Nota: No se tiene histórico de esta información ya que es un nuevo indicador aprobado en el proceso de Prensa					607	585
Total puntos informativos						996	773
Resultados						**61%**	**76%**



Elaboró: LAURA FERNANDA MUÑOZ CUTA
Tecnóloga de Prensa y comunicaciones

Vo. Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.750-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	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	x	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		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
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

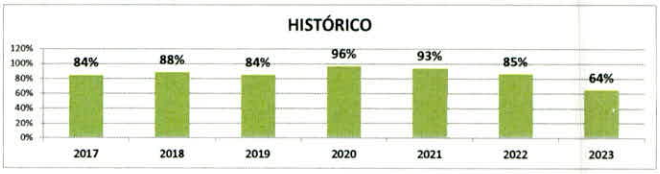
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2023
Número de eventos informados	33	55	83	21	38	36	53	20	19	2	2	10	372
Total novedades	60	60	83	60	60	50	60	30	30	30	30	30	583
Resultado	55%	92%	100%	35%	63%	72%	88%	67%	63%	7%	7%	33%	64%
Acumulado	55%	73%	84%	73%	71%	71%	73%	73%	73%	69%	65%	64%	

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La oficina de prensa ha relizado cubrimiento de la mayoria de los eventos que se han programado en la eaaay , sin embargo aùn hay eventos que no son notificados a la oficina para su respectivo cubrimiento.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de eventos informados	159	273	202	297	268	265	744
Total novedades	189	311	240	310	288	310	1,166
Resultados	84%	88%	84%	96%	93%	85%	64%



Elaboró: LAURA FERNANDA MUÑOZ CUTA
Tecnóloga de Prensa y comunicaciones

Vo. Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.735-6

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	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

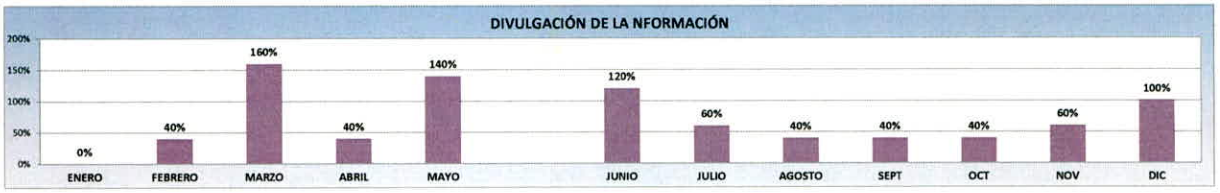
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	OFICINA DE PRENSA	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2023
Número de comunicados de prensa de la EAAAY	0	2	8	2	7	6	3	2	2	2	3	5	42
Total comunicados de prensa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Resultado	0%	40%	160%	40%	140%	120%	60%	40%	40%	40%	60%	100%	70%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Durante el primer mes no se realizò ninguna novedad para la publicaciòn y difusiòn de comunicados , sin embargo en el mes de marzo se supero el nùmero de comunicados proyectados para cada mes .

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2107	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de boletines de información de la EAAAY	195	136	37	32	63	38	42
Total Boletines de Información	365	346	72	60	72	72	60
Resultados	**53%**	**39%**	**51%**	**53%**	**53%**	**53%**	**70%**

Elaboró: LAURA FERNANDA MUÑOZ CUTA
Tecnòloga de Prensa y comunicaciones

Vo. Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato Código 51.03.04.01	2010-11-10	2014-11-14	02

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	UNIDAD DE PLANEACIÓN							
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS							
Responsables	Profesional Unidad de Planeación							
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	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 / inversion 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 INVERSION) a realizar por la Empresa, durante ese mismo periodo, según el Plan de Inversiones.	Presupuesto

Mide:							
Periodicidad	EFICIENCIA		EFICACIA	X	EFECTIVIDAD	
	MENSUAL		TIRMESTRAL	X	ANUAL	

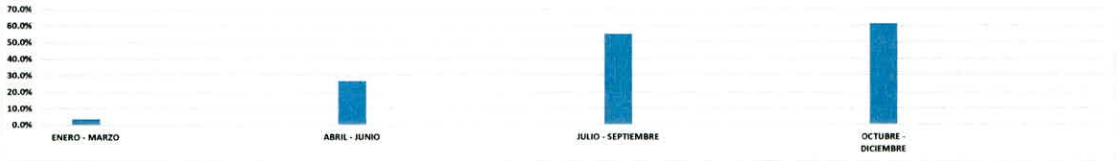
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	EJECUCIONES PRESUPUESTALES

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2023

	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE	TOTAL DE LA VIGENCIA
Inversión Realizada Millones	157,587,948	2,027,759,781	4,201,065,482	4,668,482,893	**4,668,482,893**
Inversión Presupuestada Millones	4,170,000,000	7,670,000,000	7,670,000,000	7,670,000,000	**7,670,000,000**
Resultados (%)	**3.8%**	**26.4%**	**54.8%**	**60.9%**	**60.9%**

EJECUCIÓN DE GASTOS DE INVERSIÓN 2023 (RECURSOS PROPIOS)



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los rubros que se tienen en cuenta para alimentar el presente indicador son:

Construcción y Mantenimiento de Edificios / RECURSOS PROPIOS / Acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto gasoductos
Optimización Planta PTAR / RECURSOS PROPIOS / Alcantarillado y plantas de tratamiento de agua
Optimización Planta PTAP / RECURSOS PROPIOS / Otras obras de ingeniería civil
Aprovechamiento MIRS / RECURSOS PROPIOS / Servicios generales de construcción de edificaciones industriales
Plan Optimización Presiones / RECURSOS PROPIOS / Servicios generales de construcción de acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto
Clausura y Plus Clausura Relleno Sanitario / RECURSOS PROPIOS / Otros servicios de relleno sanitario para desechos no peligrosos
Adquisición Equipos maquinaria y vehículos / RECURSOS PROPIOS / Comercio al por mayor (excepto el realizado a cambio de una retribución o por contrata) de otra maq
Construcción y Optimización Infraestructura Sistema / RECURSOS PROPIOS / Acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto gasoductos
Sistemas Informáticos / RECURSOS PROPIOS / Servicios de administración de sistemas informáticos
Estudios y Proyectos / RECURSOS PROPIOS / Servicios de ingeniería en proyectos de construcción
Control, Mitigación Educacion Ambiental / RECURSOS PROPIOS / Servicios de consultoría ambiental

Primer Trimestre:

Apropiación inicial de $6.970.000.000 realizaron modificaciones por $-2.800.000.000 y una ejecución de $157.587.948.

Los rub ros que fueron afectados por el contracredito son: CONSTRUCCION Y MANT. EDIFIC por $100.000.000, CLAUSURA Y PLUS CLAUSURA RELLENO SANIT con $170.000.000, Adquisición Equipos maquinaria y vehículos con $500.000.000, Construcción y Optimización Infraestructura Sistema con $1.170.000.000 y SISTEMAS INFORMATICOS con $900.000.000.

El rubro afectado con una adición fue APROVECHAMIENTO MIRS con $40.000.000

Los rubros que presentan ejecución son: Construcción y Optimización Infraestructura Sistema por $150.000.000 y CONTROL MITIGACION EDUC. AMBIENTAL por $7.587.948

Segundo Trimestre:

Apropiación inicial de $6.970.000.000 realizaron modificaciones por $700.000 y una ejecución de $2.027.759.781.

Los rubros que fueron afectados por el contracredito son: CONSTRUCCION Y MANT. EDIFIC por $300.000.000, OPTIMIZ. PLANTA PTAR por $40.000.000, OPTIMIZ. PLANTA PTAP por $40.000.000, APROVECHAMIENTO MIRS por $40.000.000, Adquisición Equipos maquinaria y vehículos por $468.475.000, Construcción y Optimización Infraestructura Sistema por $2.030.000.000, SISTEMAS INFORMATICOS por $571.525.000, ESTUDIOS Y PROYECTOS por $100.000.000.

Los rubros afectados por adición son: CLAUSURA Y PLUS CLAUSURA RELLENO SANIT. por $790.000.000, Proyectos de Inversión financiados con recursos de crédito por $3.500.000.000.

Los rubros que presentan ejecución son:Adquisición Equipos maquinaria y vehículos por $31.525.000, Proyectos de Inversión financiados con recursos de crédito por $1.200.000.000, Construcción y Optimización Infraestructura Sistema por $265.925.939, SISTEMAS INFORMATICOS por $521.627.000, CONTROL MITIGACION EDUC. AMBIENTAL $8.681.842

PROPUESTA DE MEJORA

Se debe programar los gastos e inversiones de acuerdo a los % tenido en cuenta en el estudio tarifario, ademas de los ingresos por servicio.

Se debe programar los gastos e inversiones de acuerdo a los % tenido en cuenta en el estudio tarifario, ademas de los ingresos por servicio.

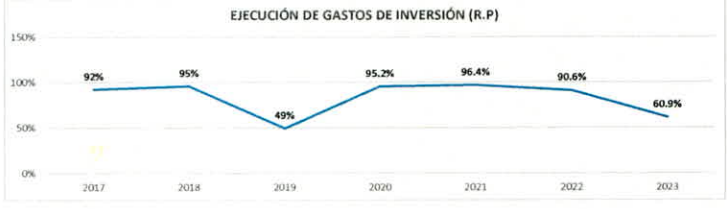
Tener en cuenta los proyectos prioritarios establecidos dentro de la planeación estratégica

	Apropiación inicial de $6.970.000.000 realizaron modificaciones por $700.000,000 y una ejecución de $4.201.065.482 Los rubros que fueron afectados por el contracredito son: CONSTRUCCION Y MANT. EDIFIC por $58.961.842, OPTIMIZ. PLANTA PTAR por $40.000.000, OPTIMIZ. PLANTA PTAP por $40.000.000, APROVECHAMIENTO MIRS por $40.000.000, PLAN OPTIMIZ. PRESIONES por $150.000.000, Adquisición Equipos maquinaria y vehículos por $436.940.000, Construcción y Optimización Infraestructura Sistema por $2.281.000.000, SISTEMAS INFORMATICOS por $70.250.000, ESTUDIOS Y PROYECTOS por $100.000.000 CONTROL MITIGACION EDUC. AMBIENTAL por $90.218.158.	
Tercer Trimestre:	Los rubros afectados por adición son: CLAUSURA Y PLUS CLAUSURA RELLENO SANIT. por $507.280.000, Proyectos de Inversión financiados con recursos de crédito por $3.500.000.000, Adquisición de maquinaria y vehículos - RECURSOS CREDITO / RECURSOS CREDITO por 1030.000.000 Los rubros que presentan ejecución son:CLAUSURA Y PLUS CLAUSURA RELLENO SANIT por $907.279.135, Adquisición Equipos maquinaria y vehículos / RECURSOS PROPIOS por $63.060.000, Adquisición de maquinaria y vehículos - RECURSOS CREDITO / RECURSOS CREDITO por $971.830.000, Construcción y Optimización Infraestructura Sistema por $390.923.331, SISTEMAS INFORMATICOS por $658.101.249, CONTROL MITIGACION EDUC. AMBIENTAL por $9.871.767	Se debe programar los gastos e inversiones de acuerdo a los % tenido en cuenta en el estudio tarifario, ademas de los ingresos por servicio. Tener en cuenta los proyectos prioritarios establecidos dentro de la planeación estratégica
	Apropiación inicial de $6.970.000.000 realizaron modificaciones por $700.000,000 y una ejecución de $4.668.482.893 Respecto del mes de septiembre	
Cuarto Trimestre	* Los rubros que fueron afectados por el contracredito son: CONSTRUCCION Y MANT. EDIFIC. $241,000,000. * Los rubros afectados por adición son: Adquisición Equipos maquinaria y vehículos / RECURSOS PROPIOS $506,000,000 y SISTEMAS INFORMATICOS $265,000,000 * Los rubros que presentan variación en el valor de ejecución son: Adquisición Equipos maquinaria y vehículos / RECURSOS PROPIOS $431,913,594. y Construcción y Optimización Infraestructura Sistema $5,503,817	Se debe programar los gastos e inversiones de acuerdo a los % tenido en cuenta en el estudio tarifario, ademas de los ingresos por servicio. Tener en cuenta los proyectos prioritarios establecidos dentro de la planeación estratégica

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO EJECUCIÓN DE LA INVERSIÓN

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Resultados (%)	92%	95%	49%	95.2%	96.4%	90.6%	60.9%



Elaboro. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.756-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	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 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 obtenido 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		EFECTIVIDAD	
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 2023

Variables /Periodo	ENERO - MARZO	MAYO - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Sumatoria de los Resultados de los Planes de Acción	23%	42%	71%	87%
Total Planes de Acción	100%	100%	100%	100%
Resultado	**23%**	**42%**	**71%**	**87%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Primer Trimestre:

CONSOLIDADO DE DIRECCIONES		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	Gerencia	23%
2	Dep. Administrativo	22%
3	Dep. Financiero	8%
4	Dir. Comercial	29%
5	Dir. Técnica	24%
6	Dir. Aseo	30%
	PROMEDIO	**23%**

Tercer trimestre:

CONSOLIDADO DE DIRECCIONES		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	Gerencia	68%
2	Dep. Administrativo	75%
3	Dep. Financiero	74%
4	Subgerencia de asuntos corporativos	82%
5	Subgerencia de servicios públicos - Ac y Alc	57%
6	Subgerencia de servicios públicos - Aseo	68%
	PROMEDIO	**71%**

Segundo Trimestre:

CONSOLIDADO DE DIRECCIONES		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	Gerencia	34%
2	Dep. Administrativo	38%
3	Dep. Financiero	37%
4	Dir. Comercial	51%
5	Dir. Técnica	37%
6	Dir. Aseo	53%
	PROMEDIO	**42%**

Cuarto Trimestre:

CONSOLIDADO DE DIRECCIONES		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	Gerencia	86%
2	Dep. Administrativo	88%
3	Dep. Financiero	92%
4	Subgerencia de asuntos corporativos	94%
5	Subgerencia de servicios públicos - Ac y Alc	76%
6	Subgerencia de servicios públicos - Aseo	87%
	PROMEDIO	**87%**

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 informaciñon de manera oportuna, ya que retrasa el reporte del informe presentado por la unidad de planeación.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sumatoria de los Resultados de los Planes de Acción	90%	88%	92%	97%	91%	89%	87%

Elaboró. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Oficina de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

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 programadas 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

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
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 2023				
Variables /Periodo	**MARZO**	**JUNIO**	**SEPTIEMBRE**	**DICIEMBRE**
Ejecución Plan de Compras	3,514,471,491	11,150,162,034	20,484,124,373	24,044,491,945
Programación Plan de Compras	33,240,192,854	34,687,892,982	36,170,885,387	27,852,811,598
Resultado	**10.6%**	**32.1%**	**56.6%**	**86.3%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Primer Trimestre: Este análisis se hace a partir del seguimiento que realiza la unidad de Planeación al Plan de Adquisiciones para los meses del presente año con corte a 31 de marzo de 2023, se avanzó en un 10,57%, visto el Plan en su conjunto, frente a lo proyectado para el periodo 2023, lo que corresponde en igual porcentaje del valor total del presupuesto ejecutado a través del mecanismo de la contratación para este año. Segundo Trimestre:Este análisis se hace a partir del seguimiento que realiza la unidad de Planeación al Plan de Adquisiciones para los meses del presente año con corte a 30 de junio de 2023, se avanzó en un 32.14%, visto el Plan en su conjunto, frente a lo proyectado para el periodo 2023, lo que corresponde en igual porcentaje del valor total del presupuesto ejecutado a través del mecanismo de la contratación para este año. Tercer Trimestre:Este análisis se hace a partir del seguimiento que realiza la unidad de Planeación al Plan de Adquisiciones para los meses del presente año con corte a 30 de septiembre de 2023, se avanzó en un 56.6%, visto el Plan en su conjunto, frente a lo proyectado para el periodo 2023, lo que corresponde en igual porcentaje del valor total del presupuesto ejecutado a través del mecanismo de la contratación para este año. Cuarto trimestre: Este análisis se hace a partir del seguimiento que realiza la unidad de Planeación al Plan de Adquisiciones para los meses del presente año con corte a 31 de diciembre de 2023, se avanzó en un 86.3%, visto el Plan en su conjunto, frente a lo proyectado para el periodo 2023, lo que corresponde en igual porcentaje del valor total del presupuesto ejecutado a través del mecanismo de la contratación para este año.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO (Millones)

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ejecución Plan de Compras	28,883	18,135	34,824	36,745	44,475	20,176	24,044
Programación Plan de Compras	29,806	30,730	39,744	37,634	46,459	21,561	27,853
Resultados	**97.0%**	**59.0%**	**87.6%**	**97.6%**	**95.7%**	**93.6%**	**86.3%**

Elaboró: HERNAN ORLANDO BOLIVAR VARGAS
Profesional Oficina de Planenación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR ATENCION A SOLICITUDES

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Suministro y entrega de materiales					
RESPONSABLE	Almacenista					
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:	**ATENCION 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					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes de bienes/Nº de solicitudes de bienes atendidas al 100%	%	SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACEN	ESTA VARIABLE CONSISTE EN LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN	ESTA VARIABLE CONSISTE EN LA CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			estadistica de la oficina	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACEN	425	87	105	74	198	143	172	147	130	110	87	106
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN	425	87	105	74	125	103	172	133	118	110	87	106
Resultado	100%	100%	100%	100%	63%	72%	100%	90%	91%	100%	100%	100%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
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 entrega de las solicitudes para el desarrollo normal de las labores de cada una de las dependencias de la EAAAY.	Recomendar a los proveedores, la oportunidad de entrega de las solicitudes al Almacen de la Eaaay.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACEN	2,638	2,412	3,061	2,597	2,597	1,784
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN	2,587	2,359	2,951	2,553	2,553	1,645
Resultados	**98%**	**98%**	**96%**	**98%**	**98%**	**92%**

Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
Almacenista

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas					
RESPONSABLE	Almacenista					
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 ELEMENTOS DE PROTECCION LABORAL**					
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
Nº solicitudes enviadas al provedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	
98%		Estadistica de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

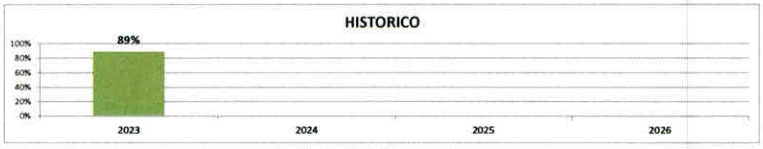
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	16	0	4	11	19	13	63	14	10	11	6	10
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	16	0	4	11	16	10	49	14	10	11	6	10
Resultado	100%	0%	100%	100%	84%	77%	78%	100%	100%	100%	100%	100%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.	SE DEBE HACER LA SOLICITUD A ALMACEN, EN FORMA OPORTUNA, PARA TENER EL TIEMPO SUFICIENTE DE SER ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2023	2024	2025	2026
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	177			
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	157			
Resultados	**89%**			



Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.798-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales					
RESPONSABLE	Almacenista					
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 EAAAY					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al provedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**98%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	Estadistica de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	18	16	3	14	36	20	21	23	17	11	13	9
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	18	16	3	14	7	20	21	23	17	11	13	9
Resultado	100%	100%	100%	100%	19%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
PAPELERIA:ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR:	SE DEBE HACER LA SOLICITUD A ALMACEN, EN FORMA OPORTUNA, PARA TENER EL TIEMPO SUFICIENTE DE SER ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	105	142	176	132	201
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	83	131	176	117	172
Resultados	**79%**	**92%**	**100%**	**89%**	**86%**

Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales					
RESPONSABLE	Almacenista					
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 FERRETERÍA**					
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
Nº solicitudes enviadas al provedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**98%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			Estadistica de la oficina	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

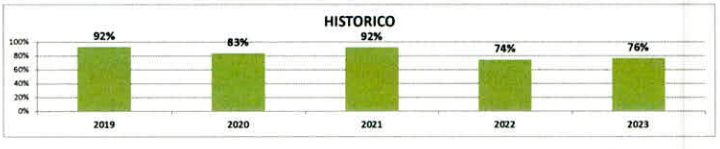
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	11	25	35	5	81	73	59	40	53	49	34	36
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	11	25	35	5	41	39	46	26	43	49	30	30
Resultado	100%	100%	100%	100%	51%	53%	78%	65%	81%	100%	88%	83%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
FERRETERIA:ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.	SE DEBE HACER LA SOLICITUD A ALMACEN, EN FORMA OPORTUNA, PARA TENER EL TIEMPO SUFICIENTE DE SER ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	527	625	519	498	501
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	487	520	476	367	380
Resultados	**92%**	**83%**	**92%**	**74%**	**76%**



Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales					
RESPONSABLE	Almacenista					
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 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
Nº solicitudes enviadas al provedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN

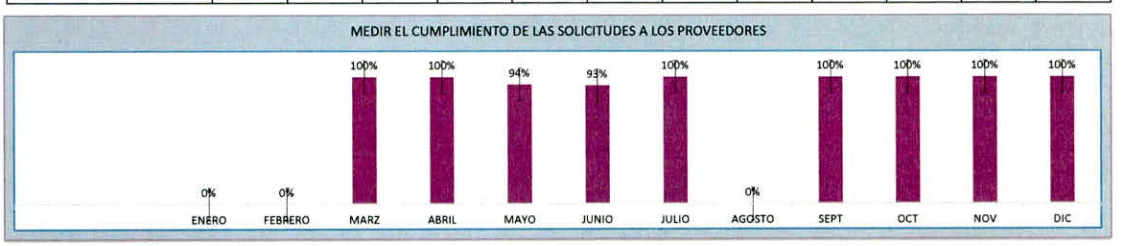
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**98%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	Estadistica de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	0	18	13	17	15	12	0	2	13	11	8
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	0	18	13	16	14	12	0	2	13	11	8
Resultado	0%	0%	100%	100%	94%	93%	100%	0%	100%	100%	100%	100%

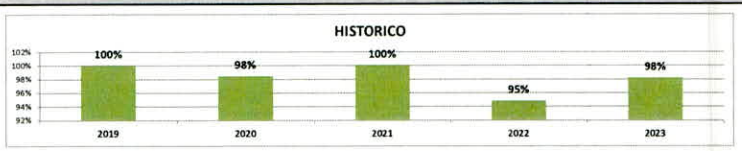


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ASEO Y CAFETERIA: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.	SE DEBE HACER LA SOLICITUD A ALMACEN, EN FORMA OPORTUNA, PARA TENER EL TIEMPO SUFICIENTE DE SER ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	122	196	143	116	109
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	122	193	143	110	107
Resultados	**100%**	**98%**	**100%**	**95%**	**98%**



Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.795-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas					
RESPONSABLE	Almacenista					
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 TINTAS Y TONERES.**					
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
Nº solicitudes enviadas al provedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**98%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	Estadistica de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	18	16	3	14	36	31	9	11	6	3	7	6
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	18	16	3	14	7	30	9	11	6	3	7	5
Resultado	100%	100%	100%	100%	19%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	83%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
TINTAS Y TONERES: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.	SE DEBE HACER LA SOLICITUD A ALMACEN, EN FORMA OPORTUNA, PARA TENER EL TIEMPO SUFICIENTE DE SER ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	70	79	66	68	160
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	57	79	65	68	129
Resultados	**81%**	**100%**	**98%**	**100%**	**81%**

Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.700-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales					
RESPONSABLE	Almacenista					
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	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al provedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	98%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadistica de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	4	5	0	0	0	9	14	18	3	0	13
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	4	5	0	0	0	4	14	16	3	0	7
Resultado	0%	100%	100%	0%	0%	0%	44%	100%	89%	100%	0%	54%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
FILTROS Y LUBRICANTES: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.	NOTIFICAR AL PROVEEDOR CONTRATADO, DE ACUERDO A LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO PARA QUE ALLEGUE LO SOLICITADO EN FORMA OPORTUNA.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	124	118	98	71	66
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	124	118	98	71	53
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas					
RESPONSABLE	Almacenista					
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 DE LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO DE RESTAURANTE.**					
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
Nº solicitudes enviadas al provedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**98%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	Estadistica de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	19	20	18	16	44	32	48	40	25	14	7	18
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	19	20	18	16	44	32	48	40	25	14	7	18
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
SERVICIO DE RESTAURANTE : ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR, QUE INCREMENTAN O DISMINUYEN DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS.	EXCELENTE PROVEEDOR, HA SUMINISTRADO EN FORMA OPORTUNA LO SOLICITADO

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	74	141	111	136	301
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	74	141	111	136	301
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	medicion de los elementos menos rotado de elementos en bodega					
RESPONSABLE	Almacenista					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		**MATRIZ CALIDAD**			
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Control	X	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 rotado 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 rotado de la EAAAY /valor total de los inventarios de la EAAAY*100%	%	valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	VALOR DE LOS INVENTARIOS MENOS ROTADO DE LA BODEGA DE ALMACEN	SISTEMA SYSMAN
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSMAN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**30%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			Estadistica de la oficina	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

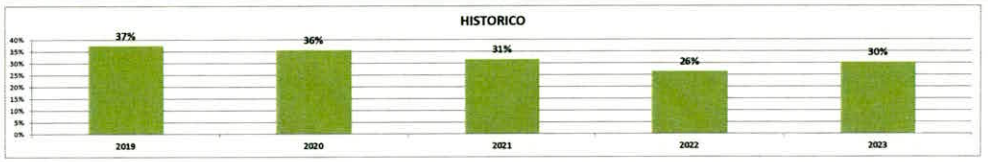
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	355,944,810.00	378,339,411.00	378,339,411.00	355,689,146.00	355,689,146.00	355,689,146.00	355,689,146.40	358,929,146.00	358,929,146.00	355,689,146.40	355,411,346.00	354,411,346.00
valor total de los inventarios de bodega la EAAAY	1,359,640,245.05	1,390,250,357.48	1,277,046,245.00	1,240,900,285.62	1,215,647,345.17	1,514,782,468.00	1,344,273,062.36	1,341,175,640.00	1,327,395,090.02	1,213,050,839.02	1,196,086,622.72	1,176,459,894.72
Resultado	26%	27%	30%	29%	29%	23%	26%	27%	27%	29%	30%	30%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ESTE INDICADOR NOS MUESTRA EL PROCENTAJE DE LOS INVENTARIOS MENOS ROTADO EN BODEGAS DE LA EMPRESA, EL CUAL SE HA VENIDO MANTENIENDO.	ALMACEN HA VENIDO DEPURARANDO INVENTARIOS MENOS ROTADO.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	486	478.3	457.5	357.8	354.4
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	1347.1	1453.7	1359.8	1176.5
Resultados	**37%**	**36%**	**31%**	**26%**	**30%**



Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
PROFESIONAL UNIDAD DE PLANEACION

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR PARTICIPACION DE INVENTARIOS EN LOS ACTIVOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Suministro y entrega de materiales					
RESPONSABLE	Almacenista					
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:	**RELACION INVENTARIOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA PARTICIPACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY SOBRE EL VALOR DE LOS ACTIVOS					

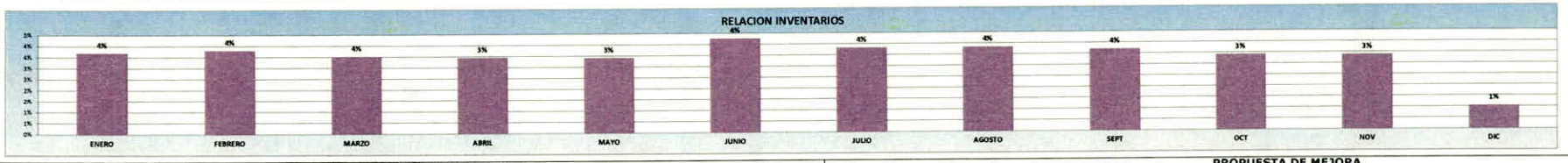
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Valor de los inventarios de la EAAAY / valor de los activos de la EAAAY	%	Valor de los inventarios de la EAAAY	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY EN LOS ESTADOS CADA SEMESTRE .	Estados financieros de la EAAAY
		Valor de los activos de la EAAAY	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS ACTIVOS DE LA EAAAY EN LOS ESTADOS FINANCIEROS SEMESTRALMENTE	Estados financieros de la EAAAY

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			Estadistica de la oficina	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor de los inventarios de consumo de la EAAAY	1,359,640,245.05	1,390,250,357.48	1,277,046,245.55	1,240,900,285.62	1,215,647,345.17	1,514,782,467.84	1,344,273,062.36	1,341,175,640.03	1,327,395,090.02	1,213,050,839.02	1,196,086,622.72	1,176,459,894.72
Valor de los activos de la EAAAY	36,831,655,513.21	36,533,476,127.60	36,219,907,352.59	35,945,866,127.38	35,679,511,872.75	35,490,187,347.75	35,218,258,914.70	34,952,732,778.71	35,851,776,986.40	35,610,689,781.00	35,338,117,613.36	113,123,434,421.45
Resultado	4%	4%	4%	3%	3%	4%	4%	4%	4%	3%	3%	1%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador refleja la eficiencia de la unidad de Almacen, en el control de ingresos y egresos de inventarios al módulo de Almacen (sysman), 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 depreciacion de los mismos

PROPUESTA DE MEJORA

Con la nueva implementacion del software, se realizará un paralelo entre los saldos con el ultimo corte del sistema Sysman.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2021	2022	2023
Valor de los inventarios de la EAAAY	1,476	1,497	1,302	1,438	1,316	1,360	1,808	1,176
Valor de los activos de la EAAAY	33,080	31,227	35,920	34,591	34,005	34,005	37,218	113,123
Resultados	**4%**	**5%**	**4%**	**4%**	**4%**	**4%**	**5%**	**1%**

Nota. Valores expresados en millones de pesos

Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.785-4

FICHA METODOLOGICA POR PRECISION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Toma Física de Inventario					
RESPONSABLE	Almacenista					
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:	**PRESICIÓN 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 mudulo de activos de la EAAAY	%	Valor de los inventarios en conteo físco de la EAAAY	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY EN CONTEO FISICO VERIFICADO EN BODEGAS QUE HACEN PARTE DEL ALMACEN DE LA EMPRESA EAAAY-EICE-ESP.	ESTADOS FINANCIEROS DE LAEAAAY
		Valor de los inventarios generado en los listados del modulo de SYSMAN de la EAAAY	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY EN EL MODULO DE DEL SISTEMA SYSMAN	ESTADOS FINANCIEROS DE LA EAAAY

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			Estadistica de la oficina	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor de los inventarios en conteo fisco de la EAAAY	1,359,640,245.05	1,390,250,357.00	1,277,046,245.55	1,240,900,285.62	1,215,647,346.17	1,514,782,467.84	1,344,273,062.36	1,341,175,640.03	1,327,395,090.02	1,213,050,839.02	1,196,086,622.72	1,176,459,894.72
Valor de los inventarios generado en los listados del modulo de SYSMAN de la EAAAY	1,359,640,245.05	1,390,250,357.00	1,277,046,245.55	1,240,900,285.62	1,215,647,346.17	1,514,782,467.84	1,344,273,062.36	1,341,175,640.03	1,327,395,090.02	1,213,050,839.02	1,196,086,622.72	1,176,459,894.72
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador refleja la eficiencia del Almacén de EAAAY-EICE-ESP, en el control de ingresos y egresos de inventarios tanto fisicos como en el sistema. Es importante realizar la verificacion mensual de conteo de los inventarios fisicos en bodega vs los inventarios registrados en el software sysman, y asi llevar un mejor control de entradas y salidas de almacén, para estar atentos a cualquier diferencia que se pueda presentar. Este indicador muestra el valor de los inventarios mes a mes.

PROPUESTA DE MEJORA

Se ha venido entregando elementos que se han requerido por las dependencias; Se ha actualizado el sistema de acuerdo a los últimos procesos de bajas y comercializacion de activos en desuso y chatarrizacion.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valor de los inventarios en conteo fisco de la EAAAY	1,497	1,302	1,347	1,453	1,808	1,176
Valor de los inventarios generado en los listados del modulo de SYSMAN de la EAAAY	1,497	1,302	1,347	1,453	1,808	1,176
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Nota: valores expresados en millones de pesos

Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

Vo.Bo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.758-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR FLUJO DE INVENTARIOS

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MEDIR LA ROTACION MENSUALES DE LOS INVENTARIOS DE BODEGA					
RESPONSABLE	Almacenista					
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 invetarios de la empresa en el almacén de la EAAAY					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
valor de los inventarios de salida/valor de los inventarios iniciales +valor de los inventarios de entrada* 100%	%	VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES EN BODEGA	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES EN BODEGA	
		VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE ENTRADA ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LAS SALIDAS EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**				

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES	1,334,708,943.24	1,359,765,644.87	1,390,505,478.00	1,277,046,245.55	1,240,900,285.62	1,215,647,345.17	1,514,782,467.84	1,343,280,532.02	1,341,175,639.01	1,327,395,090.02	1,213,050,839.02	1,196,086,622.72
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	139,869,399.46	369,559,298	439,474,728	606,509,420	914,508,747	1,613,742,666	626,822,336.84	633,787,846.01	583,356,737.00	541,419,592.79	686,418,448.39	197,101,225.42
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	114,938,097.62	339,074,586	552,933,961	642,655,380	939,761,687	1,314,607,543	797,331,742.34	635,892,738.02	597,137,286	655,763,843.80	703,382,664.65	216,727,953.40
Resultado	7.8%	19.6%	30.2%	34.1%	43.6%	46.5%	37.2%	32.2%	31.0%	35.1%	37.0%	15.6%

INTERPRETACION 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, sumandole el inventario inicial mas las entradas del mes, dando como resultado el porcentaje de rotacion de los inventarios en bodega.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIACLES	1259	1427	1469	1316	1196
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	435	5309	628	999	197
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	393	5201	676	955	217
Resultados	**23%**	**77%**	**32%**	**41%**	**16%**

Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT 844.001.758-4

FICHA METODOLOGICA ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	medicion de los elementos mas rotado de elementos en bodega					
RESPONSABLE	Almacenista: MARTHA ISABEL ALARCON					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		**MATRIZ CALIDAD**			
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Control	X	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 mas 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 mas rotado de la EAAAY /valor total de los inventarios de la EAAAY*100%	%	valor de los inventarios mas rotado de la EAAAY	VALOR DE LOS INVENTARIOS MAS ROTADO DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSMAN
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSMAN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**70%**		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**		Estadistica de la oficina	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
valor de los inventarios mas rotado de la EAAAY	1,003,695,435.00	1,012,166,066.00	898,706,834.00	885,211,139.00	859,958,199.00	1,159,093,321.00	988,583,915.96	982,246,494.00	968,465,944.00	857,361,693.00	840,397,476.00	822,048,548.32
valor total de los inventarios de bodega de la EAAAY	1,359,640,245.05	1,390,250,357.48	1,277,046,245.00	1,240,900,285.62	1,215,647,345.17	1,514,782,468.00	1,344,273,062.36	1,341,175,640.00	1,327,395,090.02	1,213,050,839.02	1,196,086,622.72	1,176,459,894.72
Resultado	74%	73%	70%	71%	71%	77%	74%	73%	73%	71%	70%	70%

INTERPRETACION DE RESULTADOS

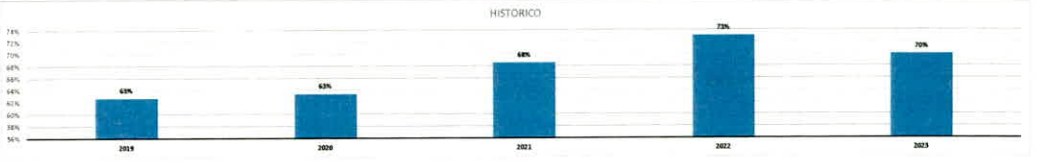
ESTE INDICADOR NOS MUESTRA EL PROCENTAJE DE LOS INVENTARIOS MAS ROTADO EN LAS BODEGAS DEL ALMACEN, DE LA EAAAY-EICE-ESP.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
valor de los inventarios mas rotado de la EAAAY	816	911	995	993	822
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	1438	1453	1360	1176
Resultados	**63%**	**63%**	**68%**	**73%**	**70%**



Elaboró. Piedad C. Prieto Castillo
ALMACENISTA

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
PROFESIONAL UNIDAD DE PLANEACION

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2014-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 02

PROCESO:	ARCHIVO						
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Archivo y Procesos						
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:	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 ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAAY Y PLASMADOS EN EL PLAN DE ACCION DE CADA VIGENCIA	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables / Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados	4	50	50	100	110	110	50	40	40	50	50	40
Metros lineales programados	10	10	10	50	50	50	40	40	40	40	40	40
Resultados (%)	40%	500%	500%	200%	220%	220%	125%	100%	100%	125%	125%	100%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (%)	0%	100%	63%	152%	116%

Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2014-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación:** 2014-11-14	Versión: 02

PROCESO:	ARCHIVO					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Archivo y Procesos					
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 DESCRITOS 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 PLASMADOS EN EL PLAN DE ACCION DE CADA VIGENCIA	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables / Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales inventariados	3	7	15	16	16	15	4	2	0	0	0	0
Metros lineales programados	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Resultados (%)	38%	88%	188%	200%	0%	188%	50%	25%	0%	0%	0%	0%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
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 2009. HERRAMIENTAS DE ARCHIVO/INVENTARIO AL NATURAL/FONDOACUMULADO/INVENTARIOALNATURAL/FONDO ACUMULADO	LA AUXILIAR QUE REALIZABA DICHA LABOR FUE TRASLADA A OTRA ÁREA DE LA EMPRESA

HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (%)	0%	0%	97%	71%	81%

Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento: Formato
Código: 51.02.04.01
Versión: 02

Fecha de Elaboración: 2014-11-10
Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14

PROCESO:	ARCHIVO					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Archivo y Procesos					
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	ORGANIZACIÓN EXPEDIENTES DE SUSCRIPTORES					
Objetivo del Indicador	CONOCER EL AVANCE EN LA ORGANIZACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE SUSCRIPTORES					

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 ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAAY Y PLASMADOS EN EL PLAN DE ACCION DE CADA VIGENCIA	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables / Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados	8	60	90	120	110	110	100	100	40	80	80	80
Metros lineales programados	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Resultados (%)	16%	120%	180%	240%	220%	220%	200%	200%	80%	160%	160%	160%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
DURANTE ESTE ÚLTIMO TRIMESTE SE CONTÓ CON LA PARTICIPACIÓN DE LA SEÑORA MARY ESCAMILLA LO QUE CONTRIBUYO EN EL MEJORAMIENTO Y RENDIMIENTO DE LA ACTIVIDAD.	CONTAR CON UNA PERSONA

HISTÓRICOS

Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (%)	0%	100%	89%	88%	95%

Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2014-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 02

PROCESO:	ARCHIVO					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Archivo y Procesos					
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	TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL					
Objetivo del Indicador	ORGANIZACIÓN DEFINITIVA DE DE LOS EXPEDIENTES DEL FONDOC ACUMULADO					

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
METROS LINEALES ORGANIZADOS/METROS LINEALES PROGRAMADOS	%	METROS LINEALES ORGANIZADOS	CORRESPONDE A LA ORGANIZACIÓN, CLASIFICACIÓN, DEPURACIÓN Y EXPURGOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEFINITIVA DE LOS EXPEDIENTES DEL FONDO ACUMULADO.	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		METROS LINEALES PROGRAMADOS	CORRESPONDE A LOS METROS LINEALES PROGRAMADOS PARA ORGANIZAR DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAAY Y PLASMADOS EN EL PLAN DE ACCION DE CADA VIGENCIA	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

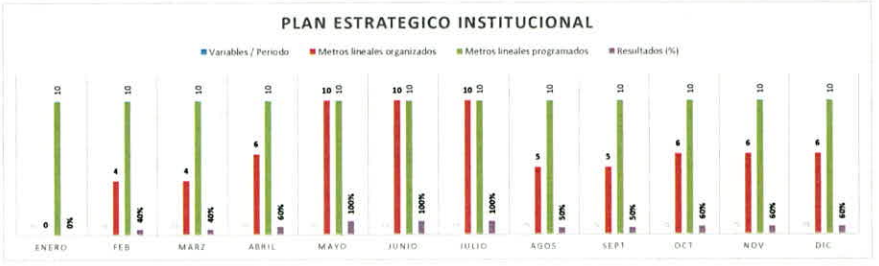
MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables / Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados	0	4	4	6	10	10	10	5	5	6	6	6
Metros lineales programados	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Resultados (%)	0%	40%	40%	60%	100%	100%	100%	50%	50%	60%	60%	60%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (%)	0%	0%	89%	65%	26%

Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2014-11-10	**Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14**	Versión: 02

PROCESO:	ARCHIVO						
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Archivo y Procesos						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD				
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		Gestión Operativa y Técn		
Nombre del Indicador	SERIES INDIZADAS						
Objetivo del Indicador	OPTIMIZAR EL USO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS PARA AGILIZAR LA CONSULTA DE DOCUMENTOS PRODUCIDOS Y/O RECEPCIONADOS POR LA EI						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(No SERIES INDIZADAS AL QFDOCUMENT/No. SERIES PROGRAMADAS)	%	NUMERO DE SERIES INDIZADAS AL QFDOCUMENT	CORRESPONDE A LAS SERIES DOCUMENTALES INDIZADAS AL SISTEMA QFDOCUMENT COMO HERRAMIENTA DE CONSULTA Y CENTRALIZACION DE IMÁGENES	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		NUMERO DE SERIES PROGRAMADAS	CORRESPONDE A LAS SERIES DOCUMENTALES PROGRAMADAS PARA INIDIZAR AL SISTEMA QFDOCUMENT	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

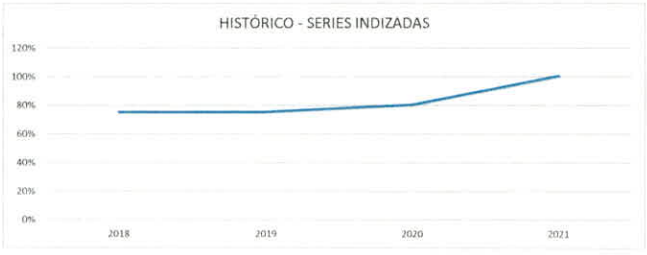
Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NUMERO DE SERIES INDIZADAS AL QFDOCUMENT		7,000	8,200	8,500	8,100	8,300	8,200	6,000	6,200	5,500	4,200	4200	4200
NUMERO DE SERIES PROGRAMADAS		5,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000	5,000	5,000	5,000	5,000	5000	5000
Resultados (%)		140%	117%	121%	116%	119%	117%	120%	124%	110%	84%	84%	84%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
	Los documentos indizados corresponden a los producidos y enviados por las oficinas de la Empresa de Acueducto, por lo que se sugiere hacer las transferencias correspondientes y cumplir con los procesos de envío con el fin de contar con la totalidad de los documentos en el gestor documental QFDocument.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (%)	75%	75%	80%	100%	100%



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento: Formato
Código: 51.02.04.01
Versión: 02

Fecha de Elaboración: 2014-11-10
Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14

PROCESO:	ARCHIVO					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Archivo y Procesos					
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	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

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD			
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL			

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

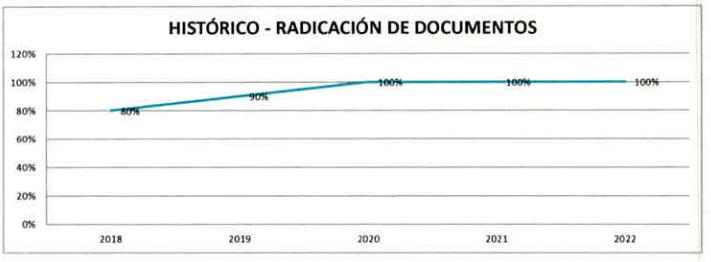
Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NÚMERO DE DOCUMENTOS RADICADOS		1,500	1,800	1,850	1,350	1,420	1,150	1,600	1,500	1,550	652	578	844
NÚMERO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS		1,500	1,800	1,850	1,350	1,420	1,150	1,600	1,500	1,550	1,000	1000	1000
Resultados (%)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	65%	58%	84%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (%)	80%	90%	100%	100%	100%



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento: Formato
Código: 51.02.04.01
Versión: 02

Fecha de Elaboración: 2014-11-10
Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14

PROCESO:	ARCHIVO					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Archivo y Procesos					
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	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 RPRESTADOS/No. DOCUMENTOS SOLICITADOS)	%	NÚMERO DE DOCUMENTOS PRESTADOS	SON TODOS AQUELLOS DOCUMENTOS ENTRAGOS 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

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

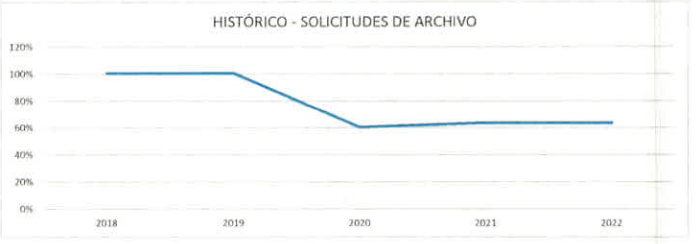
Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE DOCUMENTOS PRESTADOS		10	20	30	40	35	28	30	40	30	35	40	25
NÚMERO DE DOCUMENTOS SOLICITADOS		10	10	10	40	35	28	30	40	30	30	40	30
Resultados (%)		100%	200%	300%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	117%	100%	83%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICOS

Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (%)	100%	100%	60%	63%	63%



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento: Formato
Código: 51.02.04.01
Versión: 02

Fecha de Elaboración: 2014-11-10
Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14

PROCESO:	ARCHIVO						
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Archivo y Procesos						
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	CAPACITACIONES DICTADAS						
Objetivo del Indicador	FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS DE LOS FUNCIONARIOSDE LA EAAAY EN LAS ACTIVIDADES ARCHIVISTICAS						

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	CORREPONDE 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	CORREPONDE 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

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

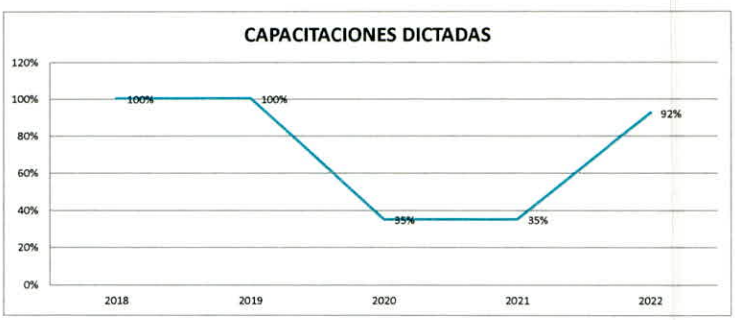
Registro de Resultados

Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE CAPACITACIONES DICTADAS		10	25	20	12	13	14	15	18	15	18	16	10
NÚMERO DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS		10	25	20	15	15	15	15	18	15	15	15	15
Resultados (%)		100%	100%	100%	80%	87%	93%	100%	100%	100%	120%	107%	67%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Las capacitaciones son relativas al ingreso de personal que debe tomar inducción sobre el gestor documental QFDocument.	Que se convierta en un requisito que el personal contratado debe asistir a una inducción en Gestión Documental, por cuanto una vez asumen sus roles, no se capacitan. Igualmente que el gestor Documental sea usado de forma personal e intransferible en razon a que muchos de los funcionarios manifiestan trabajar con el de los compañeros.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Resultados (%)	100%	100%	35%	35%	92%



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.26.00.02	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS							
RESPONSABLE	PROFESIONAL OFICINA SISTEMAS							
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:	**Eficiencia en la realización de Soportes**							
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR CUAN EFICIENTE ES LA RESPUESTA A LOS SOPORTES REALIZADOS POR LOS FUNCIONARIOS DE LOS ACTIVOS DE LAS TI							

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Cantidad de Solicitudes atendidas satisfactoriamente /Total de solicitudes recibidas	%	Cantidad de Solicitudes atendidas satisfactoriamente	CANTIDAD DE SOLICITUDES TANTO PROFESIONALES COMO TECNICAS ATENDIDAS SATISFACTORIAMENTE POR LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA OFICINA DE SISTEMAS	BITACORA DE MANTENIMIENTO
		Total de solicitudes recibidas	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	FORMATO DE REQUERIMIENTO DE MANTENIMIENTO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	x
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**80%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**POLITICAS DE TI**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
# de Solicitudes atendidas satisfactoriamente	110	114	107	90	95	80	48	104	76	85	81	58
Total de solicitudes recibidas	118	120	115	93	99	85	54	108	79	96	96	60
Resultado	93%	95%	93%	97%	96%	94%	89%	96%	96%	89%	84%	97%

INTERPRETACION DE RESULTADOS

ESTE INDICADOR ESTÁ SUJETO A REQUERIMIENTOS O SOPORTES SOLICITADOS POR FUNCIONARIOS DE LA EAAAY, CON EL FIN DE PROCEDER A LA EJECUCIÓN DE LA TAREA O ACTIVIDAD, LO CUAL SE VIENE EJECUTANDO SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE LA OFICINA DE SISTEMAS, ASÍ COMO SU COMPLEJIDAD, YA QUE SE CUENTA CON POCO PERSONAL PARA LA GRAN DEMANDA A DIARIO SOLICITADA.

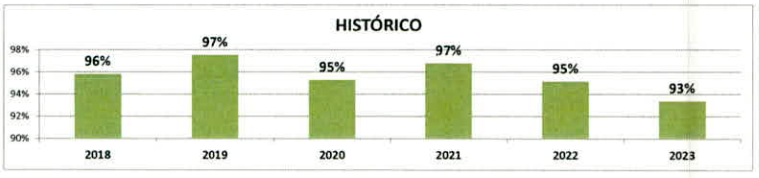
PROPUESTA DE MEJORA

SE DEBEN CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS CUANDO HAYA ROTACIÓN O TOMEN OTROS PUESTOS PARA QUE NO HAYA TANTA SOLICITUD. COMO MÍNIMO CON UN CURSO DE INFORMÁTICA BÁSICA PARA EL MANEJO DE IMPRESORAS, ESCÁNER, COMPUTADORES Y OFIMÁTICA, TENER MÁS CUIDADO EN EL MANEJO Y USO DE ELEMENTOS DE COMPUTÓ, CON EL FIN DE NO TENER TANTA DEMANDA. YA QUE EL PERSONAL DE LA OFICINA DE SISTEMAS ES MUY MÍNIMO PARA CUBRIR TODAS ESAS SOLICITUDES A DIARIO TANTO DE LA SEDE ADMINISTRATIVA Y COMO LAS DEMAS.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cantidad de Solicitudes atendidas satisfactoriamente	1,194	2,423	1,479	1,507	1,085	1,048
Cantidad de Soportes solicitados	1,247	2,486	1,553	1,558	1,141	1,123
Resultados	96%	97%	95%	97%	95%	93%



Elaboró. Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.26.00.02
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS						
RESPONSABLE	Profesional Oficina Sistemas						
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:	**MANTENIMIENTOS**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS SEGÚN 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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	**X**	
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL		
META DEL INDICADOR	**80%**		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**		POLITICAS DE TI		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**PRIMER SEMESTRE**	**SEGUNDO SEMESTRE**
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	171	70
Mantenimiento Programados	177	75
Resultado	97%	93%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
SE REALIZA DICHA ACTIVIDAD DE ACUERDO AL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO ANUAL A EQUIPOS INFORMÁTICOS Y ELECTRÓNICOS DE LA EMPRESA, APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN NO.00154 DEL 07 DE FEBRERO DE 2023. ESTA INTERPRETACION DE RESULTADOS SE HACE SEMESTRAL	TENER EL INVENTARIO ACTUALIZADO DE LOS ACTIVOS PARA SU MANTENIMIENTO CON EL FIN DE DAR CUMPLIMIENTO A LAS METAS Y GESTIONAR PRIORIDADES Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA ACTIVIDAD. IGUALMENTE SE DEBE CONTAR CON UN CONTRATO DE MANTENIMIENTO CON SUMINISTRO DE PARTES, UNIDADES Y ELEMENTOS PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA EMPRESA ACTIVO CADA AÑO.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	246	181	150	291	224	241
Mantenimiento Programados	285	280	250	357	280	252
Resultados	86%	65%	60%	82%	80%	96%

Elaboró. Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.26.00.02	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

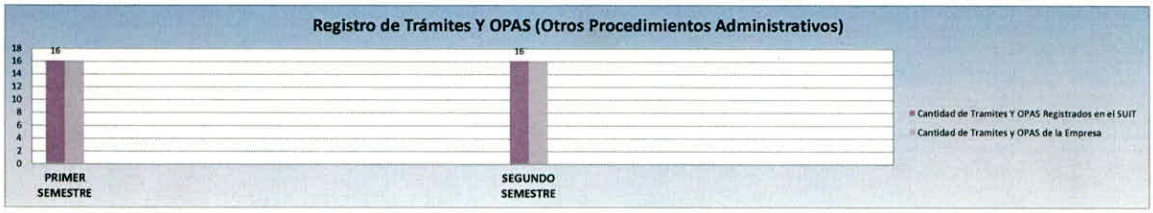
PROCESO:	SISTEMAS						
RESPONSABLE	Profesional Oficina Sistemas						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Registro de Trámites de Gobierno en Línea**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA CANTIDAD DE TRAMITES Y OPAS REALIZADOS POR LO USUARIOS Y SUBIDOS EN LA PLATAFORMA SUIT						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Cantidad de Tramites y OPAS realizados por los usuarios y subidos en plataforma SUIT	%	Cantidad de Tramites y OPAS subidos y/o actualizados en la plataforma en el SUIT	CANTIDAD DE TRAMITES Y OPAS CORRECTAMENTE REGISTRADOS Y/O ACTUALIZADOS EN LA PLATAFORMA SUIT Y APROBADOS POR EL DAFP	SUIT
		Cantidad de Tramites y OPAS de la empresa	CANTIDAD DE TRAMITES Y OPAS IDENTIFICADOS Y/O ACTUALIZADOS EN LA PLATAFORMA SUIT	ACTAS DE COMITÉ DE GOBIERNO DIGITAL

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	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 Tramites Y OPAS Registrados en el SUIT	**16**	**16**
Cantidad de Tramites y OPAS de la Empresa	16	16
Resultado	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

REVISIÓN PERIODICA DE LOS 15 TRÁMITES Y UNA OPA APROBADOS POR EL DAFP Y REGISTRADOS EN LA PLATAFORMA SUIT, VERIFICACION EN PAGINA WEB EN EL LINK DE TRAMITES Y SERVICIOS, IGUALMENTE SE REVISA CADA UNO DE ELLOS SI HAY ALGUNA ACTUALIZACION TANTO DE LEY COMO DE PROCEDIMIENTO Y QUE SE ENCUENTREN ACTIVOS, Y ASI EL CIUDADANO LO PUEDA CONSULTAR EN LAS PAGINAS WEB "www.eaaay.gov.co y https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios." CON EL FIN DE CONOCER LA DOCUMENTACION Y PROCESOS PARA QUE EL CIUDADANO REALICE SU RESPECTIVO TRAMITE. ESTA INTERPRETACION DE RESULTADOS SE HACE SEMESTRAL.

PROPUESTA DE MEJORA

SE REQUIERE DE UNA CAPACITACIÓN PARA LOS LIDERES DE LOS TRAMITES Y OPAS, CON EL FIN DE QUE ELLOS INTERPRETEN LAS NORMAS Y PROCEDAN AL CARGUE Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA PLATAFORMA SUIT, YA QUE ESTE PROCESO LO DEBE LIDERAR LA OFICINA DE PLANEACIÓN, SISTEMAS ESTARÁ A CARGO DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA QUE ESTE ACTIVA Y OPERANDO, YA QUE NO CONTAMOS CON EL PERSONAL SUFICIENTE DEBIDO A QUE DEBEMOS ATENDER MÁS SOLICITUDES ACORDE A LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE SISTEMAS

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Cantidad de Tramites Registrados en el SUIT	11771	16	32			
Cantidad de Tramites de la empresa -ANUAL	11771	16	32			
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#####**

Elaboró. Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.756-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.26.00.02	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS
RESPONSABLE	PROFESIONAL OFICINA SISTEMAS
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión
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 SITEMAS

X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	

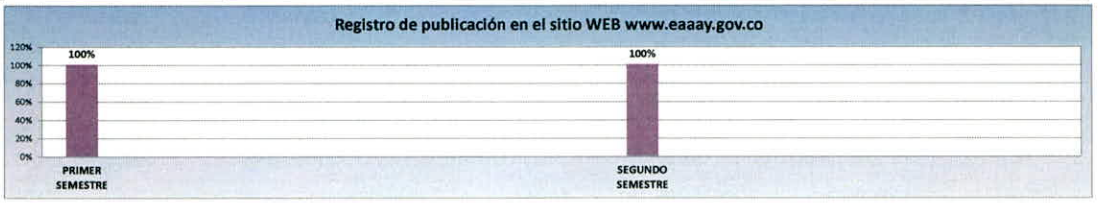
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Número de informacion publicada / Cantidad de informacion recibida para publicar	%	Numero de Información publicada en el sitio web de la empresa	Numero de Información publicada y clasificada que genere valor al usuario tanto interno como externo	www.eaaay.gov.co
		Numero de Información recibida para publicar	Numero de Información recibida por todas las Áreas de la EAAAY para publicar	Formato Publicación de la Información

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	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**
Numero de Información publicada en el sitio web de la empresa	36	42
Numero de Información recibida para publicar	36	42
Resultado	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ESTAS PUBLICACIONES SOLO SON LAS RECIBIDAS POR ALGUNAS AREAS DE LA EMPRESA A LA OFICINA DE SISTEMAS, YA QUE PLANEACION, PQR, FIDELIZACION, PRENSA, ENTRE OTRAS, TAMBIEN REALIZAN PULICACIONES EN LA PAGINA WEB DE ACUERDO AL SU PERFIL DE USUARIO. ESTA INTERPRETACION DE RESULTADOS SE HACE SEMESTRAL	PARA EL SEGUNDO SEMESTRE SE REALIZARÁ UNA ACTUALIZACIÓN A NUESTRO SITIO WEB WWW.EAAAY.GOV.CO PARA MEJORAR Y FACILITAR EL CARGUE DE DOCUMENTOS POR OFICINA, CON EL FIN DE MINIMIZAR CARGA A LA OFICINA DE SISTEMAS DEBIDO AL POCO PERSONAL QUE HAY ACTUALMENTE EN DICHA OFICINA.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
CANTIDAD DE INFORMACIÓN CARGADA EN EL SITIO WEB	50	50	42	0	0
CANTIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA PARA CARGUE EN LA PÁGINA WEB	50	50	42	0	0
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

Elaboró. Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento Formato	Código	Versión
	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL					
RESPONSABLE	Profesional de Seguridad Industrial					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE 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:	TASA DE ACCIDENTALIDAD					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(N° de casos de accidentes del semestre / promedio de trabajadores en el periodo)*100	%	TASA DE ACCIDENTALIDAD (%)	La tasa de accidentalidad usualmente se presenta en casos / 100 trabajadores expuestos. La tasa de fatalidad se presenta en casos / 100000 trabajadores expuestos, en este último se reemplaza el numerador por accidentes de trabajo fatales	Formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	SEMESTRAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	TASA DE ACCIDENTALIDAD <5	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	ACCIDENTALIDAD OCURRIDA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS	3	2	5	7	6	3	4	8	11	6	5	5
TRABAJADORES	348	349	353	361	375	394	395	396	398	361	337	334
TASA DE ACCIDENTALIDAD	**0.9**	**0.6**	**1.4**	**1.9**	**1.6**	**0.8**	**1.0**	**2.0**	**2.8**	**1.7**	**1.5**	**1.5**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La tasa de accidentalidad durante el pimer trimeste se mantiene en promedio de 3 accidentes por mes, sin embargo el mes de marzo presentó el número de accidentes más alto del periódo, con 5 accidentes, pero aún estamos por debajo del promedio establecido como meta. Para el segundo trimestre la tasa de accidentalidad se subió, inclusive supero la meta que se tiene de control, ya que los meses de abril y mayo se registraron 6 accidentes por mes, en el mes de abril durante la semana con dos festivos se registraron 3 accidentes, con incapacidad. Durante los meses de mayo y junio se aumentó la planta de personal y en el mes de junio bajo la tasa de accidentalidad Para el tercer trimestre, aumentó la tasa de accidentalidad, el doble del primer trimeste y 17% que el segundo, esto puede deberse al hecho de que se anunció recorte de personal, y cada vez que pasa esto, aumenta el indice de accidentalidad, cabe resaltar que los accidentes en mayor medida provientes del personal contratado a termino definido. La tasa de accidentalidad disminuyó durante el cuarto trimestre, sin embargo ha sido la mas alta durante los últimos 5 años. El promedio de accidentes mesnsuales de de 5 eventos.	Seguir con la investigación de causas y la gestión de accidentalidad Estandarizar una planta de personal.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS	52	46	41	58	36	65
TRABAJADORES	320	298	328	369	349	367
Resultados	**16.25**	**15.44**	**12.50**	**15.72**	**10.32**	**17.72**

Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO
Lider 1 SST

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-6

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL						
RESPONSABLE	Profesional de Seguridad Industrial						
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 SEVERIDAD**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
No. días perdidos y cargados por AT en el periodo x K No. HHT año	%	ÍNDICE DE SEVERIDAD	Números de días perdidos y cargados por causa de accidentes de trabajo durante el último año por cada 100 trabajadores de tiempo completo 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.	formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	SEMESTRAL	x	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	**INDICE DE SEVERIDAD <20 %**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DIAS PERDIDOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE DIAS PERDIDOS POR AT	12	3	21	29	19	12	15	25	61	88	99	78
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	67,451	62,496	68,114	61,629	70,720	71,847	69,985	75,201	74,271	66,876	59,554	58,153
ÍNDICE DE SEVERIDAD	35.58	9.60	61.66	94.11	53.73	33.40	42.87	66.49	164.26	263.17	332.47	268.26

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El índice de severidad en promedio bajo con respecto al año anterior, el mes de marzo aumenta por el número de accidentes generados en ese mes. El índice de severidad aumenta durante el segundo trimestre debido a un AT que se generó con lesión en torax (costillas), lo que aumentó el número de dias perdidos, por ende el indice de severidad. Para el tercer trimestre el indice aumenta, por el aumento de accidentes durante los meses de agosto y septiembre, y en el mes de septiembre hay una lesión en mano con fractura que ha generado mas de 30 dias perdidos, de la misma forma una incapacidad por retiro de material de osteosistesin de un AT grave de la vigencia 2022. Para el cuatro trimestre aumenta el indice de severidad de la accidentalidad teniendo en cuenta que hubo 3 accidentes con lesiones que ocuparon 60 dias por lesion de clavícula, 30 de lesión AT vigencia 2022, 55 por lesion en mano, 25 lesión en tobillo. los accidentes disminuyeron en número pero aumentaron en severidad del AT. Aumento la severidad de la accidentalidad en la vigencia	continuar el análisis de riesgos y peligros y realizar la gestión para su eliminación Continuar la gestión y segumiento de las condiicones de salud de los trabajdores accidentados hasta su reintegro. Aumentar controles operativos, implementar formato de ingreso a labores para determinar condiciones de salud iniciales del trabajador.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓPRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
NÚMERO DE DIAS PERDIDOS POR AT	14	34	16	36	29	39
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	77,846	61,374	54,805	65,932	64,691	67,191
Resultados	35.97	110.80	58.39	109.20	89.66	114.60

Elaboró: **CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO**
Lider 1 SST

VoBo. **ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL					
RESPONSABLE	Profesional de Seguridad Industrial					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION 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 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
N° de accidentes*200 000/THHT	%	ACCIDENTALIDAD	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 indice de frecuencia corresponde al número total de accidentes con lesiones por cada doscientas mil de horas-hombre de exposición al riesgo 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.	Formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02

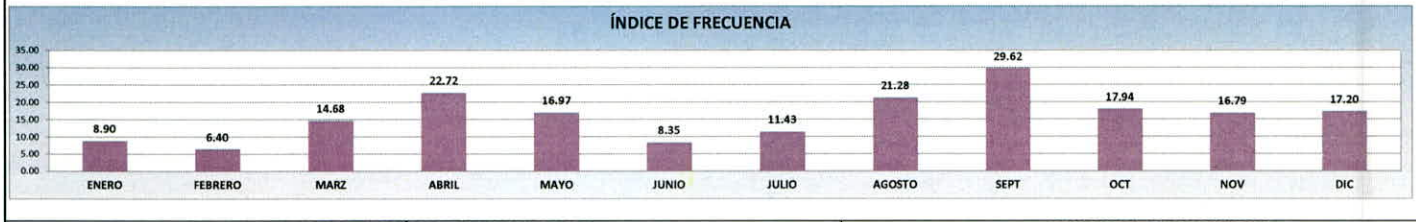
MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

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	DIC
NÚMERO DE ACCIDENTES	3	2	5	7	6	3	4	8	11	6	5	5
THHT	67,451	62,496	68,114	61,629	70,720	71,847	69,985	75,201	74,271	66,876	59,554	58,153
ÍNDICE DE FRECUENCIA	8.90	6.40	14.68	22.72	16.97	8.35	11.43	21.28	29.62	17.94	16.79	17.20



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indice de frecuencia en el trimiestre, aumentó con respecto a la vigencia anterior, porque en el mes de marzo se registraron 5 accidentes. El indice de frecuencia de accidentes aumentó en los meses de abril y mayo, pero en el mes de junio disminuyó, las operaciones del servicio de Aseo, son las que generan el mayor número de accidentes. El indice de frecuencia de accidentes va en aumento, aumentaron los accidentes y las horas de exposición a los riesgos, las operaciones del servicio de aseo, siguen siendo las que mas generan accidentes. Para el cuarto trimestre bajo el indice de frecuencia de la accidentalidad teniendo en cuenta que bajaron el numero de accidntes hubo disminucion de personal por end tambien bajo el número de horas de personal expuesto.aumento el inidice de frecuencia para la vigencia.	revisar áreas de mayor accidentalidad y gestionar condiciones y riesgos. Realizar análisis e intervención en las operaciones de la prestación del servicio de aseo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
NUMERO DE ACCIDENTES	53	46	41	54	36	65
THHT	934,156	729,106	657,655	791,188	776,294	806,297
Resultados	**11.35**	**12.62**	**12.47**	**13.65**	**9.27**	**16.12**

Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO
Lider 1 SST

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL					
RESPONSABLE	Profesional de Seguridad Industrial					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE 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:	**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 INFORMACIÓN
(Índice de Frecuencia de accidente de trabajo) * IS (Indice de severidad de accidente de trabajo)/ 1000	%	ÍNDICE DE LESION 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

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
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 /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	8.90	6.40	14.68	22.72	16.97	8.35	11.43	21.28	29.62	17.94	16.79	17.20
ÍNDICE DE SEVERIDAD	35.58	9.60	61.66	94.11	53.73	33.40	42.87	66.49	164.26	263.17	332.47	268.26
ILI	0.32	0.06	0.91	2.14	0.91	0.28	0.49	1.41	4.87	4.72	5.58	4.61

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el 1 trimestre el índice de lesión incapacitante ha disminuido, ya que los impactos por accidentalidad disminuyeron la severidad por ende las lesiones han sido leves.
Para el segundo trimestre subió el índice de lesiones incapacitantes, ya que en el mes de abril se registro un Acidente de trabajo, con compromiso oseo importante, que requirio 15 días de incapacidad.
Para el tercer trimestre, el indice de lesión incapaciante se aumentó, porque en el mes de septiembre hubo un accidente con lesión osea en mano y dos con lesión lumbar, ademas del aumento de AT durante los meses de agosto y septiembre.
Para el cuarto trimestre aumento el indice de lesión incpacitante, ya que se registraron varios accidentes con incapacidades de mas de 30 dias.

PROPUESTA DE MEJORA

Continuar gestionando el SGSST

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	12.62	12.47	13.65	13.65	7.53	9.99
ÍNDICE DE SEVERIDAD	110.80	58.39	109.20	109.20	129.72	35.61
Resultados	**1.4**	**0.7**	**1.5**	**1.5**	**1.0**	**0.4**

Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO
Lider 1 SST

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL					
RESPONSABLE	Profesional de Seguridad Industrial					
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
N° 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, desorganizando 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 periodos de descanso entre los trabajadores , lo cual redunda 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 N° 51.27.03

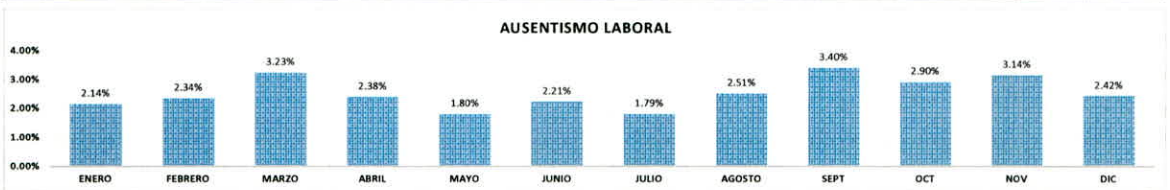
MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**AUSENTISMO LABORAL <20 %**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	AUSENCIA LABORAL

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE AUSENCIAS	1,487	1,569	1,699	1,583	1,349	1,674	1,361	1,985	2,816	2,096	2,030	1,554
NÚMERO DE TRABAJADORES	348	349	253	361	375	394	395	396	398	361	337	334
TOTAL DÍAS LABORABLES	200	192	208	184	200	192	192	200	208	200	192	192
AUSENTISMO LABORAL	**2.14%**	**2.34%**	**3.23%**	**2.38%**	**1.80%**	**2.21%**	**1.79%**	**2.51%**	**3.40%**	**2.90%**	**3.14%**	**2.42%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El ausentismo es bajo de acuerdo a los registros presentados, aún que se presenta subregistro	utilizar los aplicativos de control digitales para entregar la información de manera mas adecuada

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
DÍAS DE AUSENCIAS	200	141	341	337	283	416
TOTAL DÍAS LABORABLES	240	240	240	240	295	299
NÚMERO DE TRABAJADORES	305	328	402	328	369	349
Resultados	**0.27%**	**0.18%**	**0.35%**	**0.43%**	**0.26%**	**0.40%**

Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO
Lider 1 SST

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Formato
Codigo 51.02.04.01
Versión 02

Proceso	TALENTO HUMANO							
Responsables	LIDER TALENTO HUMANO							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	**a. Gestión Financiera**	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
Nombre del Indicador	**ÍNDICE DE PERSONAL OPERATIVO DE ACUEDUCTO**							
Objetivo del Indicador	Indica el número de empleados por cada 1000 usuarios de la Empresa							

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Personal / (suscriptores/1000)	No. De empleados	Personal	Indica el número de empleados Operativos según la estructura organica de la Empresa	Recursos Humanos
		Suscriptores	No. De Usuarios matriculados en la Empresa en un periodo mensual determinado	Dir. Comercial

Mide: Periodicidad	EFICIENCIA Mensual		EFICACIA SEMESTRAL		EFECTIVIDAD ANUAL	
		X				X

META DEL INDICADOR	3	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AG	SEP	OCT	NOV	DIC
Personal de Planta Operativo de Acueducto	89	97	106	114	119	126	124	123	122	111	106	108
Suscriptores fact Acued	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
Resultados (No. De empleados)	2.1	2.3	2.5	2.6	2.7	2.9	2.8	2.8	2.8	2.5	2.4	2.5

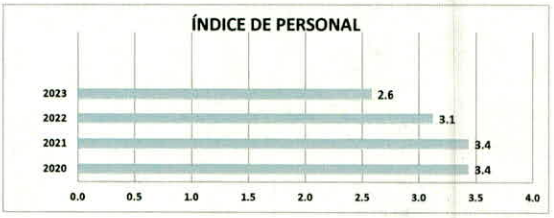
Interpretación de Resultados

primer trimestre: Este resultados arrojados frente al N. de empleados 2.5 durante los primer trimestre, nos indica que el indice de personal se mantuvo por debajo de la meta planteada. **Segundo trimestre:** Los resultados arrojados frente al N. de empleados por mes va en aumento. El índice de personal se mantuvo por debajo de la meta planteada con un 2.9 durante el trimestre, se recomienda mantener el indice de personal: **Tercer trimestre:** Para este trimestre se mantuvo dentro del número de índice establecido en un 2.8. **Cuatro trimestre:**

Datos Históricos del Indicador

HISTÓRICO INDICE DE PERSONAL

Variables	2020	2021	2022	2023
Resultados (No. De empleados)	3.4	3.4	3.1	2.6



Elaboró. Andrés Felipe Daza Higuera
Tecnólogo Talento Humano

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.758-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Formato
Codigo 51.02.04.01
Versión 02

Proceso	RECURSOS HUMANOS							
Responsables	LIDER TALENTO HUMANO							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		x	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	**a. Gestión Financiera**	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
Nombre del Indicador	**ÍNDICE DE PERSONAL OPERATIVO ALCANTARILLADO**							
Objetivo del Indicador	Indica el número de empleados por cada 1000 usuarios de la Empresa							

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Personal / (suscriptores/1000)	No. De empleados	Personal	Indica el número de empleados Operativos según la estructura orgánica de la Empresa	Recursos Humanos
		Suscriptores	No. De Usuarios matriculados de Alcantarillado de en la Empresa en un periodo mensual determinado	Dir. Comercial

Mide: Periodicidad	EFICIENCIA Mensual		EFICACIA SEMESTRAL		EFECTIVIDAD ANUAL	X

META DEL INDICADOR	2	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

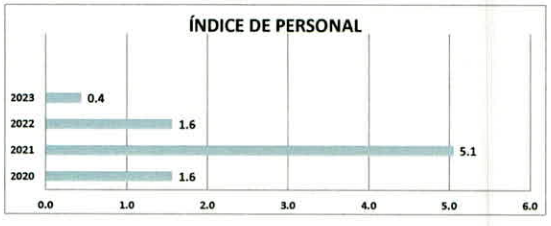
Variables	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AG	SEP	OCT	NOV	DIC
Personal de Planta Operativo Alcantarillado	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Suscriptores fact Alc	43,028	43,040	43,191	43,248	43,615	43,655	43,705	43,806	43,897	43,929	43,983	44,102
Resultados (No. De empleados)	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4

Interpretación de Resultados

primer trimestre: Estos resultados arrojados frente al N. de empleados es de 0.4 durante el primer trimestre, nos indica que se encuentra por debajo de la eficiencia y eficacia de la empresa. **segundo trimestre:** Para este trimestre se mantuvo el índice de personal por debajo de la meta establecida, **Tercer trimestre:** se mantuvo por debajo de la meta establecida en un 0.4. **Cuatro trimestre:**

Datos Históricos del Indicador

ÍNDICE DE PERSONAL				
Variables	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Resultados (No. De empleados)	1.6	5.1	1.6	0.4



Elaboró. Andrés Felipe Daza Higuera
Tecnólogo Talento Humano

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.751-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	Formato Codigo 51.02.04.01 Versión 02

Proceso	RECURSOS HUMANOS							
Responsables	LIDER TALENTO HUMANO							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	**a. Gestión Financiera**	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
Nombre del Indicador	**INDICE DE PERSONAL ASEO**							
Objetivo del Indicador	Indica el número de empleados por cada 1000 usuarios de la Empresa							

Fórmula 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 organica de la Empresa	Recursos Humanos
		Suscriptores	No. De Usuarios matriculados en la Empresa en un periodo mensual determinado	Dir. Comercial

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X
Periodicidad	Mensual	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	4	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AG**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Personal de Planta Operativo de Aseo	99	88	89	102	107	108	109	110	112	93	88	85
Suscriptores fact Aseo	34,335	34,635	34,846	34,939	35,170	35,200	35,385	35,593	35,759	35,842	36,181	36,332
Resultados (No. De empleados)	**2.9**	**2.5**	**2.5**	**2.9**	**3.0**	**3.1**	**3.1**	**3.1**	**3.1**	**2.6**	**2.4**	**2.3**

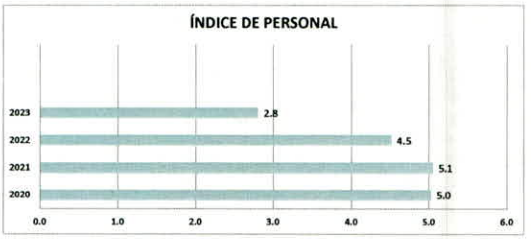
Interpretación de Resultados

primer trimestre: Este resultados arrojados frente al N. de empleados 2.6 durante los primer trimestre, nos indica que el indice de personal se mantuvo por debajo de la meta planteada. **Segundo trimestre:** en este trimestre se incrementó el indice de personal en un 3.1, se mantuvo por debajo de la meta planteada, **Tercer trimestre,** se mantuvo el índice por debajo de la meta establecida 3.1. **Cuatro trimestre:**

Datos Históricos del Indicador

ÍNDICE DE PERSONAL

Variables	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Resultados (No. De empleados)	5.0	5.1	4.5	**2.8**



Elaboró. Andrés Felipe Daza Higuera
Tecnólogo Talento Humano

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.795-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	Formato Codigo 51.02.04.01 Versión 02

Proceso	RECURSOS HUMANOS								
Responsables	LIDER TALENTO HUMANO								
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995			
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	**a. Gestión Financiera**	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica			
Nombre del Indicador	**ÍNDICE DE PERSONAL ADMINISTRATIVO**								
Objetivo del Indicador	Indica el número de empleados por cada 1000 usuarios de la Empresa								

Fórmula del Indicador	**Unidad**	**Nombre variable**	**Explicación de la Variable**	**Fuente de Información**
Personal / (suscriptores/1000)	No. De empleados	Personal	Indica el número de empleados administrativos según la estructura orgánica de la Empresa	Recursos Humanos
		Suscriptores	No. De Usuarios matriculados en acueducto de la Empresa en un periodo mensual determinado	Dir. Comercial

Mide:							
Periodicidad	EFICIENCIA Mensual	X	EFICACIA SEMESTRAL		EFECTIVIDAD ANUAL	X	

META DEL INDICADOR	4	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

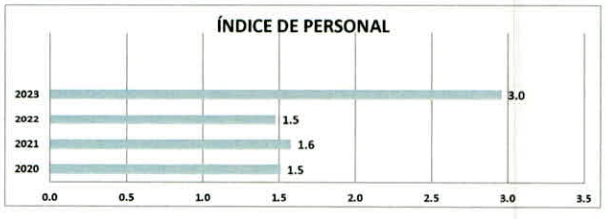
Variables	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AG**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Personal de Planta Administrativo EAAAY	102	117	121	126	130	141	143	144	145	138	125	111
Suscriptores fact Acueducto	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
Resultados (No. De empleados)	**2.4**	**2.7**	**2.8**	**2.9**	**3.0**	**3.2**	**3.3**	**3.3**	**3.3**	**3.1**	**2.8**	**2.5**

Interpretación de Resultados

Primer trimestre: Este resultados arrojados frente al N. de empleados 2.8 durante los primer trimestre, nos indica que el indice de personal se mantuvo por debajo de la meta planteada. **Segundo trimestre:** Se mantuvo por debajo del índice planteado en un 3.3. se recomienda mantener el índice de personal, **Tercer trimestre:** se mantiene por debajo de la meta establecida. **Cuatro trimestre:**

Datos Históricos del Indicador

ÍNDICE DE PERSONAL				
Variables	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Resultados (No. De empleados)	1.5	1.6	1.5	**3.0**



Elaboró. Andrés Felipe Daza Higuera
Tecnólogo Talento Humano

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	TALENTO HUMANO					
RESPONSABLE	LIDER TALENTO HUMANO					
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 demas conceptos para el personal de planta administrativo y opertaivo, más servicios contratados con terceros.	P y G (Gastos de Personal administración + Costos Personal Operativo)
		Volumen Facturado	Volumen de agua que la empresa facturó durante un periodo determinado.	Dir. Comercial

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**<200**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Costo de Personal	81,826,602	166,422,615	250,127,389	339,824,275	419,428,531	570,141,864	670,396,776	778,687,158	893,377,331	958,234,408	1,042,652,959	1,277,822,281
Volumen Facturado	598,572	1,181,665	1,779,020	2,408,373	2,984,537	3,601,665	4,175,065	4,779,239	5,404,758	6,027,011	6,651,590	7,243,117
Resultado	137	141	141	141	141	158	161	163	165	159	157	176

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Segundo trimestre: Se reporta la información del primer trimestre, a la fecha del informe al 31 de julio de 2023, no se han reportado estados financieros por lo tanto se presenta la información parcial, Se reporta la información del segundo trimestre, a la fecha del informe al 23 de octubre de 2023, se reporta estados financieros de julio, agosto y septiembre.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Costo de Personal	1,335,240,497	1,380,245,142	350,259,944	431,111,067	4,953,045,984	351,790,993	7,448,942,188
Volumen Facturado	6,183,051	6,334,583	3,647,090	3,489,367	45,460,362	598,949	12,553,832
Resultados	216	218	96	124	109	587	593

Reviso. Andres Felipe Daza Higuera
Tecnólogo Talento Humano

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	TALENTO HUMANO					
RESPONSABLE	LIDER TALENTO HUMANO					
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 demas conceptos para el personal de planta administrativo y opertaivo, más servicios contratados con terceros.	P y G (Gastos de Personal administración + Costos Personal Operativo)
		Basura Recogida	toneladas de basura que la empresa recoge durante un periodo determinado.	Dir. Técnica

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**<120000**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Costo de Personal	96,652,280	231,501,983	310,428,912	474,890,396	590,932,861	803,307,927	1,098,492,444	1,227,984,583	1,239,155,307	1,309,602,462	1,411,998,274	1,726,322,293
Basura Recogida	2,089	3,872	6,082	8,291	10,649	13,003	15,377	17,772	20,038	22,232	24,432	26,812
Resultado	**46,267**	**59,785**	**51,045**	**57,279**	**55,491**	**61,780**	**71,437**	**69,096**	**61,840**	**58,906**	**57,793**	**64,386**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

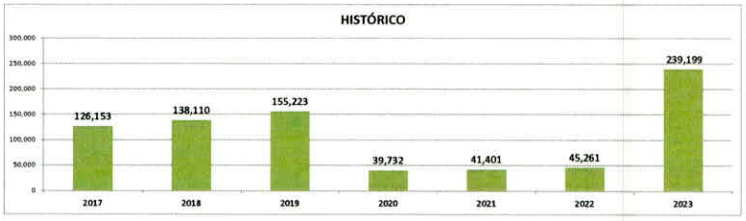
Segundo trimestre: Se reporta la información del primer trimestre, a la fecha del informe al 31 de julio de 2023, no se han reportado estados financieros por lo tanto se presenta la información parcial, Segundo trimestre: Se reporta la información del segundo trimestre hasta junio, se reporta estados financieros de julio, agosto y septiembre.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Costo de Personal	3,337,370,660	3,571,896,393	2,138,974,024	565,013,538	626,390,431	538,184,506	10,521,269,723
Basura Recogida	26,455	25,863	13,780	14,221	15,130	11,891	43,985
Resultados	**126,153**	**138,110**	**155,223**	**39,732**	**41,401**	**45,261**	**239,199**



Reviso. Andres Felipe Daza Higuera
Tecnólogo Talento Humano

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	TALENTO HUMANO					
RESPONSABLE	LIDER TALENTO HUMANO					
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 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 Acueducto	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 opertaivo, más servicios contratados con terceros.	P y G (Gastos de Personal administración + Costos Personal Operativo)
		Volumen Facturado	Volumen de agua que la empresa facturó durante un periodo determinado.	Dir. Comercial

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**<450**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Costo de Personal	173,127,081	354,438,038	536,084,749	728,143,073	920,306,298	1,247,339,162	1,468,880,166	1,382,052,242	1,951,959,431	2,222,740,534	2,404,736,751	3,242,473,786
Volumen Facturado	601,975	1,193,195	1,791,894	2,428,906	3,007,379	3,637,458	4,216,897	4,824,019	5,458,449	6,083,273	6,712,699	7,317,130
Resultado	**288**	**297**	**299**	**300**	**306**	**343**	**348**	**286**	**358**	**365**	**358**	**443**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Segundo trimestre: Se reporta la información del primer trimestre, a la fecha del informe al 31 de julio de 2023, no se han reportado estados financieros por lo tanto se presenta la información parcial, Se reporta la información del segundo trimestre, a la fecha del informe al 23 de octubre de 2023, se reporta estados financieros de julio, agosto y septiembre.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Costo de Personal	2,935,003,596	9,935,993,381	13,350,914,997	1,451,317,296	17,167,909,199	1,127,777,806	16,632,281,311
Volumen Facturado	3,417,193	40,468,550	44,332,744	44,206,127	45,848,063	604,539	12,660,807
Resultados	**859**	**246**	**301**	**33**	**374**	**1866**	**1314**

Reviso. Andres Felipe Daza Higuera
Tecnólogo Talento Humano

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional oficina de Contabilidad					
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:	**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 obtenida del activo corriente y el pasivo corriente.					

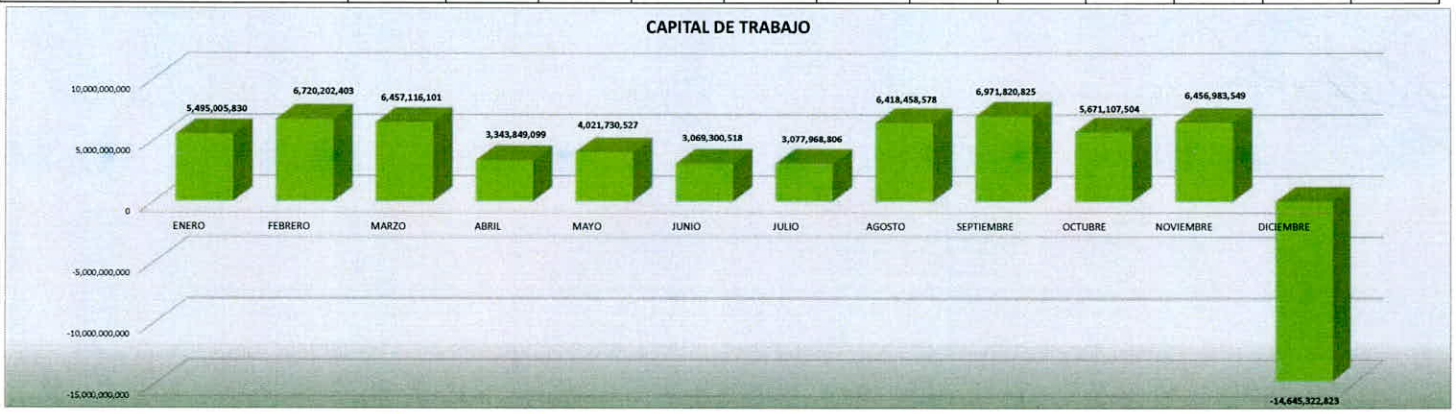
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Activo Corriente- Pasivo Corriente	$	Activo Corriente	Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año.	Estados Financieros
		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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**9,368**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			PROMEDIO DE LOS HISTORICOS DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo Corriente	24,989,235,410	26,247,552,646	25,534,921,974	21,954,498,234	22,269,777,407	22,616,685,259	25,352,749,348	26,910,426,722	31,183,951,592	28,382,136,044	30,951,411,694	20,954,538,678
Pasivo Corriente	19,494,229,579	19,527,350,243	19,077,805,874	18,610,649,135	18,248,046,880	19,547,384,741	22,274,780,542	20,491,968,144	24,212,130,767	22,711,028,540	24,494,428,145	35,599,861,501
Resultado	5,495,005,830	6,720,202,403	6,457,116,101	3,343,849,099	4,021,730,527	3,069,300,518	3,077,968,806	6,418,458,578	6,971,820,825	5,671,107,504	6,456,983,549	-14,645,322,823



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indicador mantiene una tendencia promedio hasta el tercer trimestre del año 2023, en el cuarto trimestre esta tendencia cambia generando un resultado bastante negativo lo que prevee un deficiente flujo de liquidez y de disponibilidad de capital de trabajo, para operar y cumplir con las obligaciones que se generan en desarrollo y realizacion de las actividades desde el punto de vista operativo y administrativo de la empresa.	continuar manteniendo y realizando las gestiones pertinentes que permitan fortalecer el indicador.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

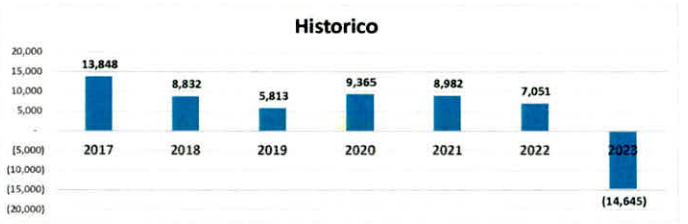
Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Activo Corriente	22,595	21,006	21,595	23,600	25,230	22,965	20,955
Pasivo Corriente	8,747	12,174	15,782	14,235	16,248	15,914	35,600
Resultados	**13,848**	**8,832**	**5,813**	**9,365**	**8,982**	**7,051**	**(14,645)**



Elaboró: Jorge Alejandro Rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad						
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad						
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:	ALTA LIQUIDEZ						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que dispone la empresa.						

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Activos corrientes - Inventarios - Deudores/ 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

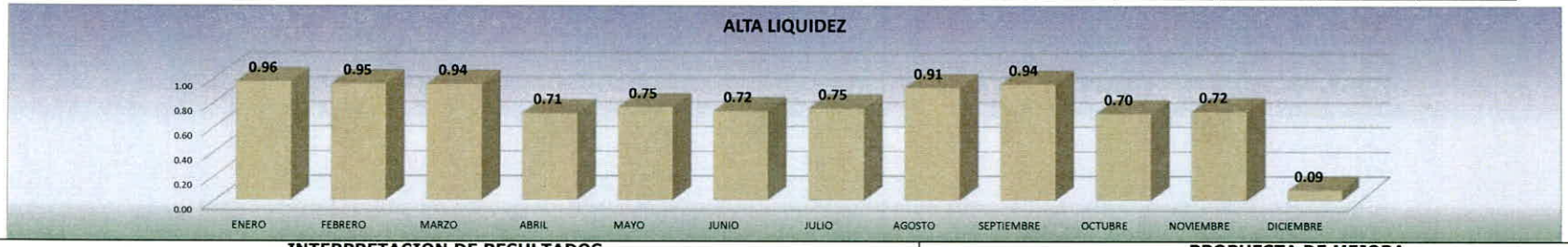
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**1.15**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PROMEDIO DE LOS HISTORICOS DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo corriente	24,989,235,410	26,247,552,646	25,534,921,974	21,954,498,234	22,269,777,407	22,616,685,259	25,352,749,348	26,910,426,722	31,183,951,592	28,382,136,044	30,951,411,694	20,954,538,678
Inventarios	1,310,413,168	1,346,296,211	1,239,607,136	1,203,461,176	1,178,208,235	1,505,903,358	1,335,393,953	1,333,289,061	1,319,508,512	1,205,380,972	1,188,416,756	1,168,790,028
Deudores	4,877,883,369	6,411,704,044	6,301,810,112	7,626,631,376	7,328,869,655	6,975,819,802	7,415,443,557	6,842,153,679	7,011,258,473	11,182,886,779	12,091,661,917	16,750,757,633
Pasivo corriente	19,494,229,579	19,527,350,243	19,077,805,874	18,610,649,135	18,248,046,880	19,547,384,741	22,274,780,542	20,491,968,144	24,212,130,767	22,711,028,540	24,494,428,145	35,599,861,501
Resultado	0.96	0.95	0.94	0.71	0.75	0.72	**0.75**	**0.91**	**0.94**	**0.70**	**0.72**	**0.09**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indicador presenta una variacion constante, se observa que se mantiene un activo corriente favorable toda vez que se tiene una capacidad financiera a corto plazo, para cumplir con sus obligaciones a corto plazo sin que se vea afectado los inventarios y cuentas por cobrar.	Mantener y fortalecer los procesos de recaudos vigentes, actualizar controles efecivos, gestiones adecuadas y oportunas para la generacion de ingresos en forma eficiente, que permitan mantener la liquidez inmediata de este indic

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

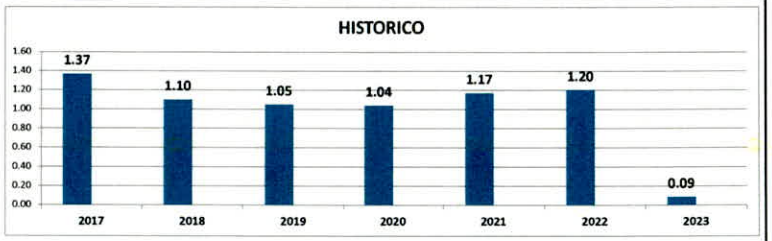
Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ALTA LIQUIDEZ	1.37	1.10	1.05	1.04	1.17	1.20	0.09



Elaboró: Jorge Alexander Rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-6

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad					
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:	Margen Neto de Utilidad					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Es la relación entre la utilidad neta y las ventas totales (ingresos operacionales). Es la primera fuente de rentabilidad en los negocios y de ella depende la rentabilidad sobre los activos y la rentabilidad sobre el patrimonio.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Utilidad Neta / Ingresos Totales	$	Utilidad Neta	Los ingresos de una empresa se deben depurar para poder determinar la utilidad neta con que pueden contar los socios o dueños de la empresa.	Estados Financieros
		Ingresos Totales	Representan flujos de entrada de recursos generados por la entidad, susceptibles de incrementar el patrimonio público durante el periodo contable, bien sea por aumento de activos 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 cometido estatal.	Estados Financieros

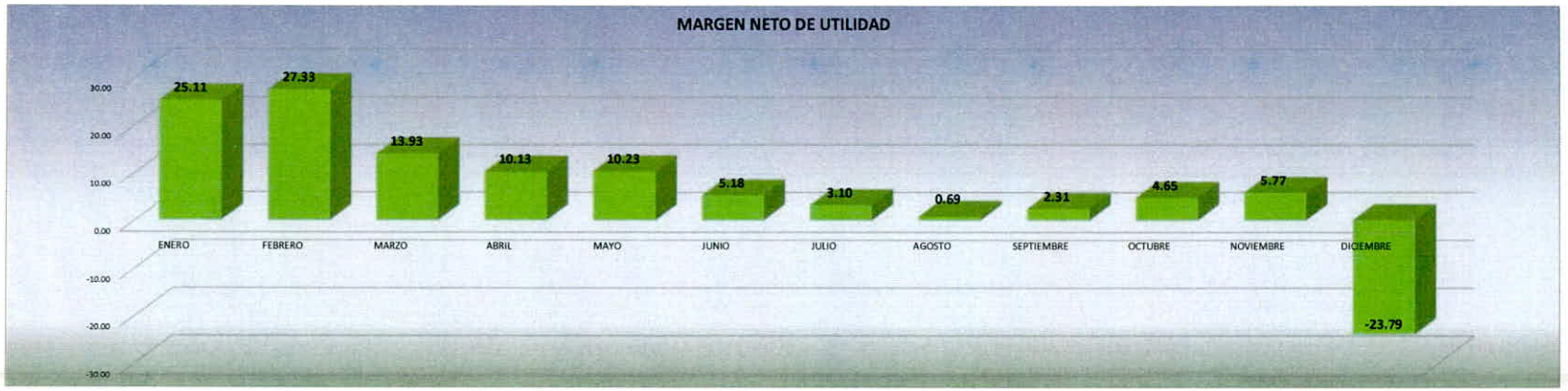
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	-0.01	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PROMEDIO DE HISTORICOS DE COMPROTAMIENTO DEL INDICADOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Utilidad Neta	817,448,501	1,816,774,033	1,408,923,757	1,383,719,560	1,754,195,815	1,077,188,523	754,870,015	191,272,754	734,746,451	1,727,584,674	2,368,044,302	-11,207,795,569
Ingresos Totales	3,255,062,936	6,646,793,441	10,115,526,341	13,662,484,681	17,154,261,778	20,809,728,194	24,333,047,871	27,902,621,474	31,783,691,754	37,120,275,876	41,050,996,861	47,108,334,689
Resultado	25.11	27.33	13.93	10.13	10.23	5.18	3.10	0.69	2.31	4.65	5.77	-23.79



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El margen neto de utilidad ha presentado comportamientos variados en forma decreciente acentuados principalmente, el cuarto trimestre de 2023 , se observa que las utilidades de los ejercicios en los respectivos periodos son positivos, pero en el total del año se genera una perdida lo cual refleja la un desequilibrio y asociacion del ingreso frente al gasto conforme al desarrollo de las operaciones de la empresa.	Fortalecimiento y gestion eficiente en el recaudo de los recursos, priorizacion y austeridad en los costos y gastos, gestionar eficientemente y en forma oportuna los proceos 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.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Utilidad Neta	-1,797	-494	731	913	-732	876	-11,208
Ingresos Totales	27,362	32,196	37,906	38,128	38,335	18,226	47,108
Resultados	**-6.57%**	**-1.54%**	**1.93%**	**2.39%**	**-1.91%**	**4.81%**	**-23.79%**

Elaboró: Jorge Alejandro rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.752-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad						
RESPONSABLE	profesional Oficina de Contabilidad						
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:	**Prueba Ácida**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Uno de los elementos más importantes y quizás contradictorios de la estructura financiera de la empresa es la disponibilidad de recursos para cubrir los pasivos a corto plazo.						

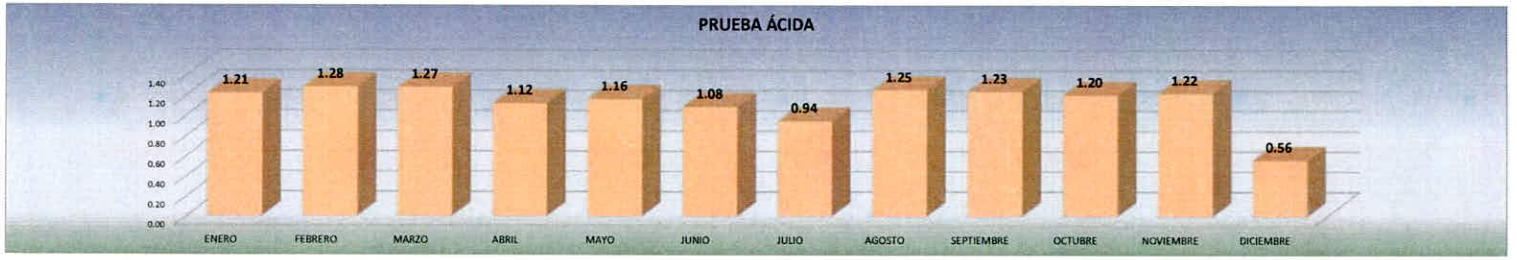
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Activos corrientes - Inventarios / Pasivo corriente	$	Activo corriente	Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un 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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		
META DEL INDICADOR	1.67	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			PROMEDIO DEL HISTORICO DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo corriente	24,989,235,410	26,247,552,646	25,534,921,974	21,954,498,234	22,269,777,407	22,616,685,259	22,274,780,542	26,910,426,722	31,183,951,592	28,382,136,044	30,951,411,694	20,954,538,678
Inventarios	1,310,413,168	1,346,296,211	1,239,607,136	1,203,461,176	1,178,208,235	1,505,903,358	1,335,393,953	1,333,289,061	1,319,508,512	1,205,380,972	1,188,416,756	1,168,790,028
Pasivo corriente	19,494,229,579	19,527,350,243	19,077,805,874	18,610,649,135	18,248,046,880	19,547,384,741	22,274,780,542	20,491,968,144	24,212,130,767	22,711,028,540	24,494,428,145	35,599,861,501
Resultado	1.21	1.28	1.27	1.12	1.16	1.08	0.94	1.25	1.23	1.20	1.22	0.56



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indicador mantine un comportamiento constante, lo cual significa la capacidad financiera de activo corriente, sin afectar los inventarios, para dar cumplimiento a sus obligaciones al corto plazo.	Mantener el eficiente control y fortalecimiento de los recaudos, ampliar el origen de la fuente de los recursos, dinamizar la economia de los servicios, con el fin de mantener el indicador en forma positiva.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.750-4

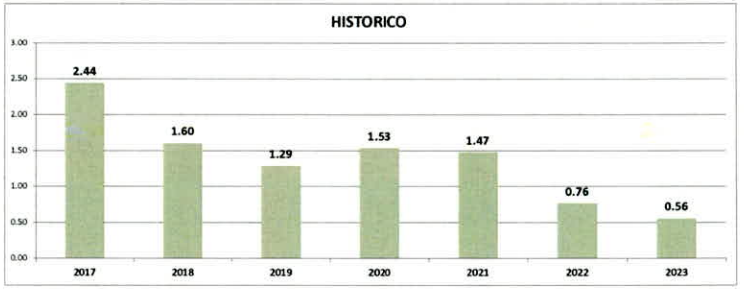
FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	2
Código 51.02.04.01			

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Activo corriente	22,595	21,006	21,595	23,600	25,229	27,988	20,955
Inventarios	1,257	1,490	1,295	1,773	1,293	14,465	1,169
Pasivo corriente	8,748	12,174	15,782	14,236	16,248	17,725	35,600
Resultados	**2.44**	**1.60**	**1.29**	**1.53**	**1.47**	**0.76**	**0.56**



Elaboró: Jorge Alejandro rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.750-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad					
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:	**Endeudamiento total**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Recordemos que los activos de una empresa son financiados o bien por los socios o bien por terceros (proveedores o acreedores).					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Total pasivo / Total activo) *100	$	TOTAL PASIVO	Medios de una compañia durante un periodo determinado	Estados Financieros
		TOTAL ACTIVO	Se calcula como el valor medio simple entre los activos totales de dos balances anuales consecutivos de una entidad financiera.	Estados Financieros

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

META DEL INDICADOR	36%	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PROMEDIO DEL HISTORICO DE COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL PASIVO	31,431,144,038	31,415,125,197	30,836,224,136	30,181,889,516	29,855,951,305	30,998,744,150	33,803,567,325	35,839,467,700	41,124,428,703	37,177,363,402	38,871,648,899	50,644,042,242
TOTAL ACTIVO	71,868,199,362	72,851,506,052	71,573,377,122	70,893,838,304	70,938,376,348	70,178,286,161	72,660,790,830	74,133,093,943	79,961,528,644	78,387,666,205	80,722,411,330	149,881,155,196
Resultado	43.73	43.12	43.08	42.57	42.09	44.17	46.52	48.34	51.43	47.43	48.15	33.79

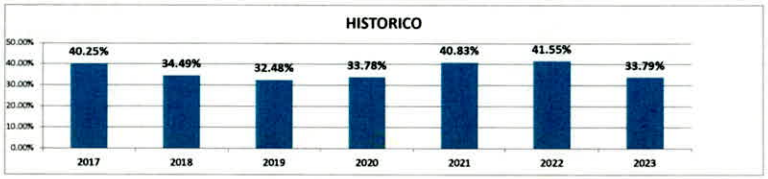
INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indicador presenta un incremento acentuado en el mes de Diciembre del 33.79% por el credito interno de la deuda a largo plazo.	**PRIMER TRIMESTRE:** dar continuidad con el cumplimiento de las obligaciones con el fin de mantener este indicador que sea menor o igual al 50%

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TOTAL PASIVO	26,451	20,398	19,548	20,973	27,869	29,335	50,644
TOTAL ACTIVO	65,717	59,133	60,180	62,088	68,264	70,605	149,881
Resultados	**40.25%**	**34.49%**	**32.48%**	**33.78%**	**40.83%**	**41.55%**	**33.79%**



Elaboró: Jorge Alejandro Rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.760-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento Formato
Código 51.02.04.01
Versión 2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad					
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:	**Razon Corriente**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
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.	Estados Financieros
		Pasivo Corriente	Los pasivos de una empresa se clasifican en aquellos pasivos a largo plazo y los pasivos a corto plazo,	Estados Financieros

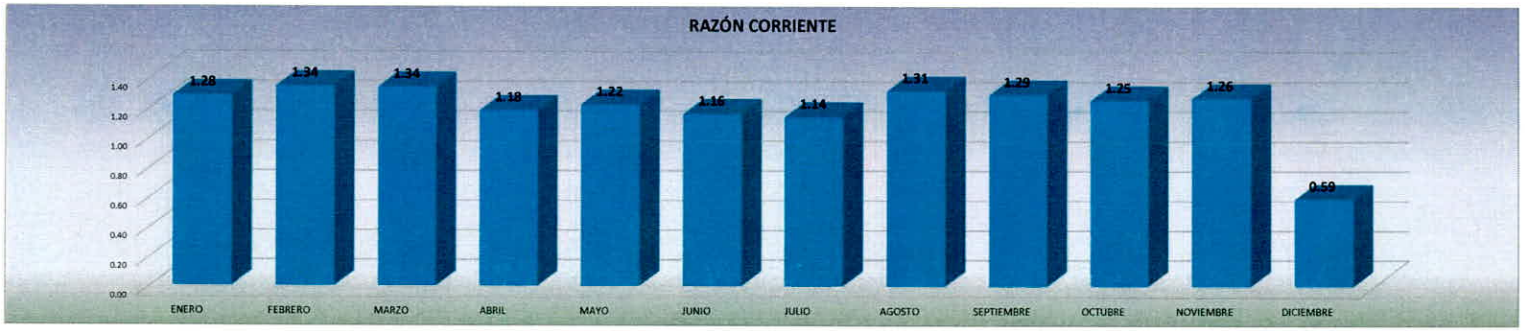
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	1.78	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PROMEDIO DE HISTORICO DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo Corriente	24,989,235,410	26,247,552,646	25,534,921,974	21,954,498,234	22,269,777,407	22,616,685,259	25,352,749,348	26,910,426,722	31,183,951,592	28,382,136,044	30,951,411,694	20,954,538,678
Pasivo Corriente	19,494,229,579	19,527,350,243	19,077,805,874	18,610,649,135	18,248,046,880	19,547,384,741	22,274,780,542	20,491,968,144	24,212,130,767	22,711,028,540	24,494,428,145	35,599,861,501
Resultado	1.28	1.34	1.34	1.18	1.22	1.16	1.14	1.31	1.29	1.25	1.26	0.59



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Presenta un comportamiento positivo financiero, pero es bastante bajo para cumplir con las obligaciones al corto plazo, observandose capacidad de pago frente a obligaciones con terceros.	Seguir cumpliendo con los pagos oportunamente para disminuir sus pasivos, y administrar los recursos eficientemente.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

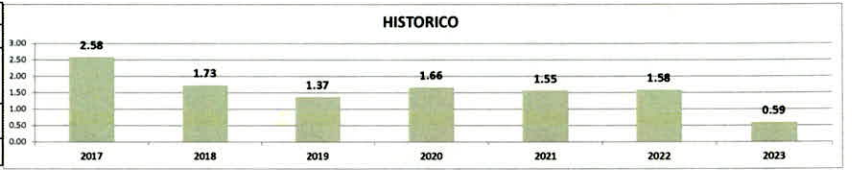
Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Activo Corriente	22,595	21,006	21,595	23,599	25,229	27,988	20,955
Pasivo Corriente	8,747	12,174	15,782	14,235	16,248	17,725	35,600
Resultados	**2.58**	**1.73**	**1.37**	**1.66**	**1.55**	**1.58**	**0.59**



Elaboró: Jorge Alejandro Rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.784-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Contabilidad					
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:	**Rotación Capital de Trabajo**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mientras 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	FUENTE DE INFORMACION
(Ingresos Operacionales/Capital de Trabajo)	$	Ingresos Operacionales	Tiene relación directa con la producción de un bien o servicio que constituye el objeto social de la empresa.	Estados Financieros
		Capital de Trabajo	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.	Estados Financieros

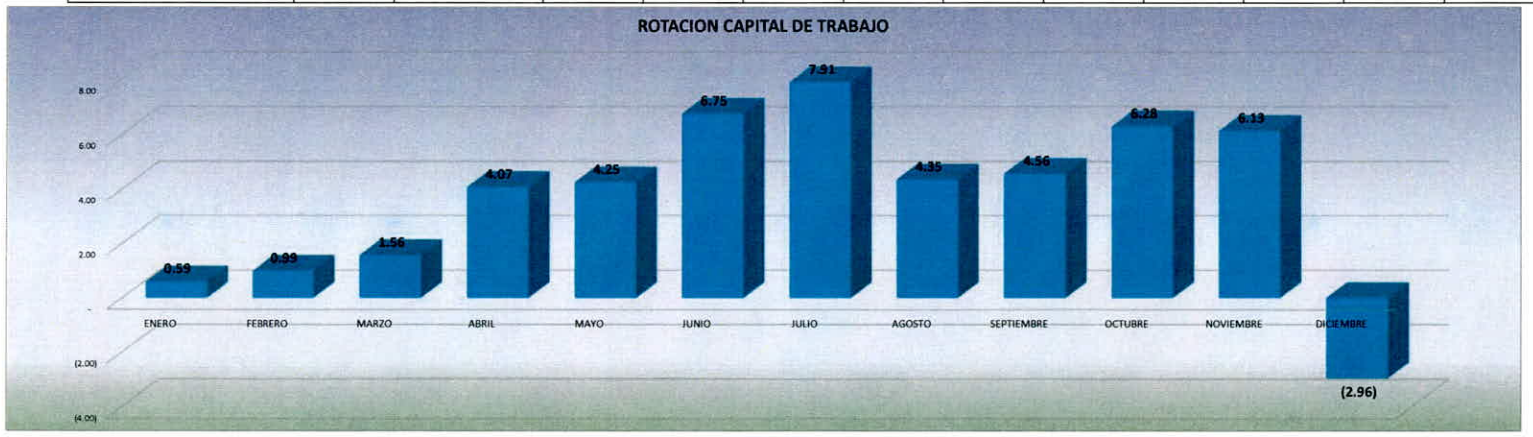
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	3.54	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PROMEDIO DE HISTORICO DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Ingresos Operacionales	3,252,197,815	6,632,089,756	10,095,332,866	13,599,631,992	17,074,209,661	20,712,228,700	24,333,047,871	27,902,621,474	31,783,691,754	35,633,573,362	39,549,624,387	43,319,360,753
Capital de Trabajo	5,495,005,830	6,720,202,403	6,457,116,101	3,343,849,099	4,021,730,527	3,069,300,518	3,077,968,806	6,418,458,578	6,971,820,825	5,671,107,504	6,456,983,549	-14,645,322,823
Resultado	0.59	0.99	1.56	4.07	4.25	6.75	7.91	4.35	4.56	6.28	6.13	(2.96)



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indicador presenta un comportamiento des favorable, refleja las veces en la cual rota el capital de trabajo frente a la generacion de los ingresos operacionales de la empresa, asi mismo mide la eficiencia en la generacion de las ventas en el uso de los activos y pago de los pasivos.	Mantener el indicador de liquidez y de endeudamiento en forma positiva para lograr el comportamiento favorable de este indica

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.785-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos Operacionales	22,437	27,923	31,791	32,528	35,723	17,885	43,319
Capital de Trabajo	13,847	8,832	5,813	9,364	8,980	10,263	-14,645
Resultados	**1.62**	**3.16**	**5.47**	**3.47**	**3.98**	**1.74**	**-2.96**

Elaboró: Jorge Alejandro Rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.786-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Contabilidad					
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:	Financiacion Propia					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	conjunto de bienes, derechos, obligaciones y deudas, propiedad de la empresa que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuales ésta puede cumplir sus fines.					

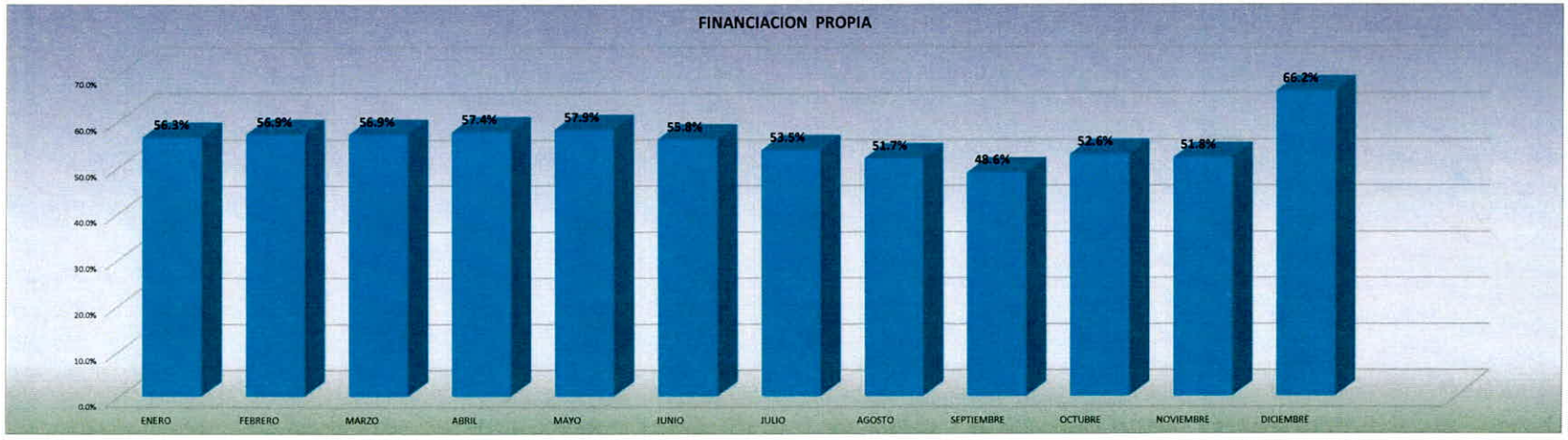
FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**		**EXPLICACION DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACION**
(Patrimonio / Activo Total)*100	$	Patrimonio		Representan bienes y derechos, deducidas las obligaciones, para cumplir las funciones de cometido estatal. Esta diferencia se encuentra representada en los recursos asignados o aportados a la entidad para su creación y desarrollo, en las diferentes modalidades de superávit y en los factores que implican su disminución.	Estados Financieros
		Total Activo		Total de bienes y derechos, tangibles e intangibles, de la entidad obtenidos 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 cometido estatal.	Estados Financieros

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	63.63	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			PROMEDIO DE HISTORICO DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Patrimonio	40,437,055,323	41,436,380,855	40,737,152,985	40,711,948,789	41,082,425,043	39,179,542,012	38,857,223,505	38,293,626,243	38,837,099,940	41,210,302,803	41,850,762,431	99,237,112,954
Total Activo	71,868,199,362	72,851,506,052	71,573,377,122	70,893,838,304	70,938,376,348	70,178,286,161	72,660,790,830	74,133,093,943	79,961,528,644	78,387,666,205	80,722,411,330	149,881,155,196
Resultado	56.3%	56.9%	56.9%	57.4%	57.9%	55.8%	53.5%	51.7%	48.6%	52.6%	51.8%	66.2%



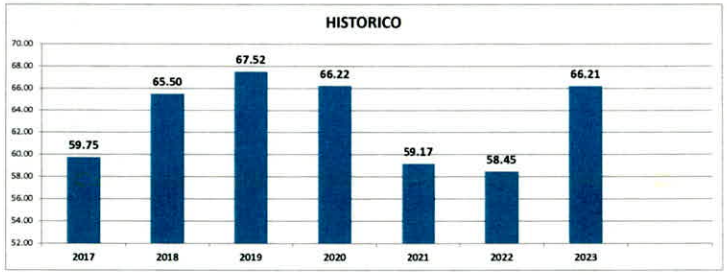
INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
Presenta el indicador una variacion constante, mide la incidencia de los activos frente al patrimonio de la empresa, se refleja que la participacion del patrimonio es mas del 50% en relacion con el activo, salvaguardando de esta forma el patrimonio frente a terceros.	Fortalecimiento en las inversiones de activos, en las gestiones de recaudo y expansion de los ingresos , cumplimiento en los pagos, para proteger el patrimonio institucional.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.730-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Patrimonio	39,267	38,735	40,631	41,115	40,394	41,271	99,237
Total Activo	65,717	59,133	60,180	62,088	68,264	70,605	149,881
Resultados	59.75	65.50	67.52	66.22	59.17	58.45	66.21



Elaboró: Jorge Alejandro Rodríguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.753-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad					
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:	Índice de rentabilidad del activo ROA					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Resultado del ejercicio / Total de activos	$	Resultados del ejercicio	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.	Estados Financieros
		Total Activos	Cantidad final de todas las inversiones brutas, efectivo y equivalentes, cuentas pendientes y otros activos como están presentados en el balance.	Estados Financieros

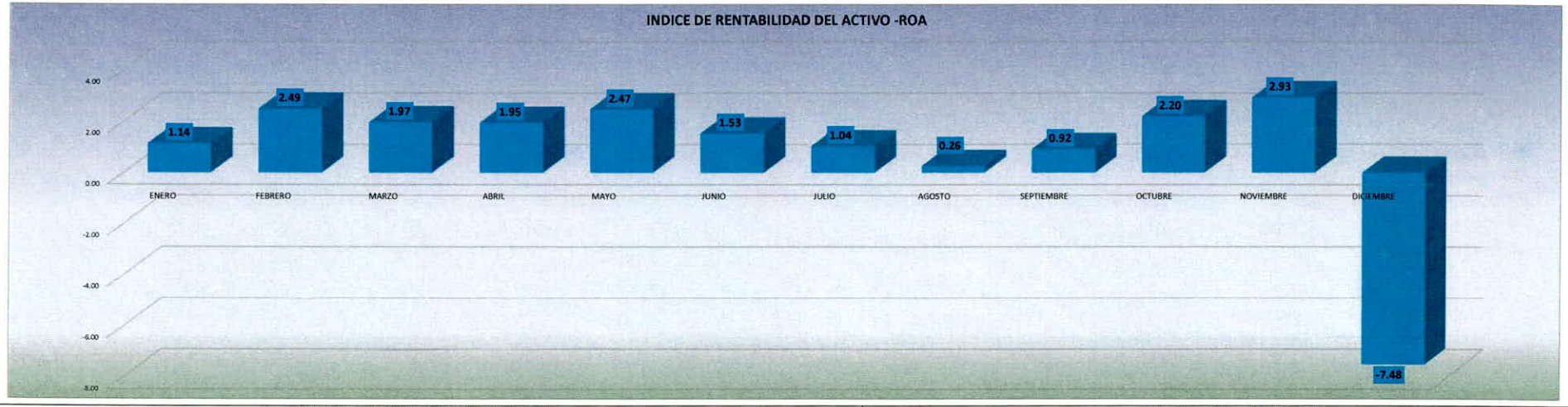
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	1.30	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	HISTROICO DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultados del ejercicio	817,448,500.92	1,816,774,032.81	1,408,923,757.01	1,383,719,560.20	1,754,195,814.94	1,077,188,522.56	754,870,015	191,272,754	734,746,451	1,727,584,673.90	2,368,044,301.96	-11,207,795,568.85
Total Activos	71,868,199,361.51	72,851,506,051.86	71,573,377,121.65	70,893,838,304	70,938,376,348	70,178,286,161	72,660,790,830	74,133,093,943	79,961,528,644	78,387,666,204.85	80,722,411,329.82	149,881,155,195.68
Resultado	1.14	2.49	1.97	1.95	2.47	1.53	1.04	0.26	0.92	2.20	2.93	-7.48



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
PRIMER TRIMESTRE: Este indicador permite medir la eficiencia como se han manejado los activos de la empresa , en el desarrollo y ejecucion de sus operaciones desde el punto de vista de los ingresos obtenidos los costos y gastos ejecutados, presentando un margen neto negativo, acentuado principalmente en el mes de Diciembre producto de la perdida del año 2023	continuar con el fortaleciomiento en la gestion de sus activos, asi mismo con la administarcion, distribucion e inversion de los recursos eficientemente.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.730-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

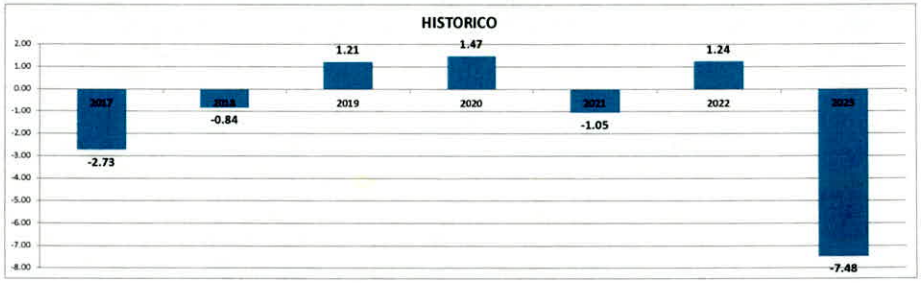
Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Resultados del ejercicio	-1,797	-494	731	913	-720	875.999173	-11,207.80
Total Activos	65,717	59,133	60,180	62,088	68,264	70,605	149,881
Resultados	**-2.73**	**-0.84**	**1.21**	**1.47**	**-1.05**	**1.24**	**-7.48**

-0.12



Elaboró: Jorge Alejandro Rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.795-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad					
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:	Índice de rentabilidad del Patrimonio ROE					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	es uno de los dos factores básicos en determinar la tasa de crecimiento de las ganancias de una empresa, la reinversión de las utilidades en el que las compañías primero se valúan en función de los beneficios futuros esperados.					

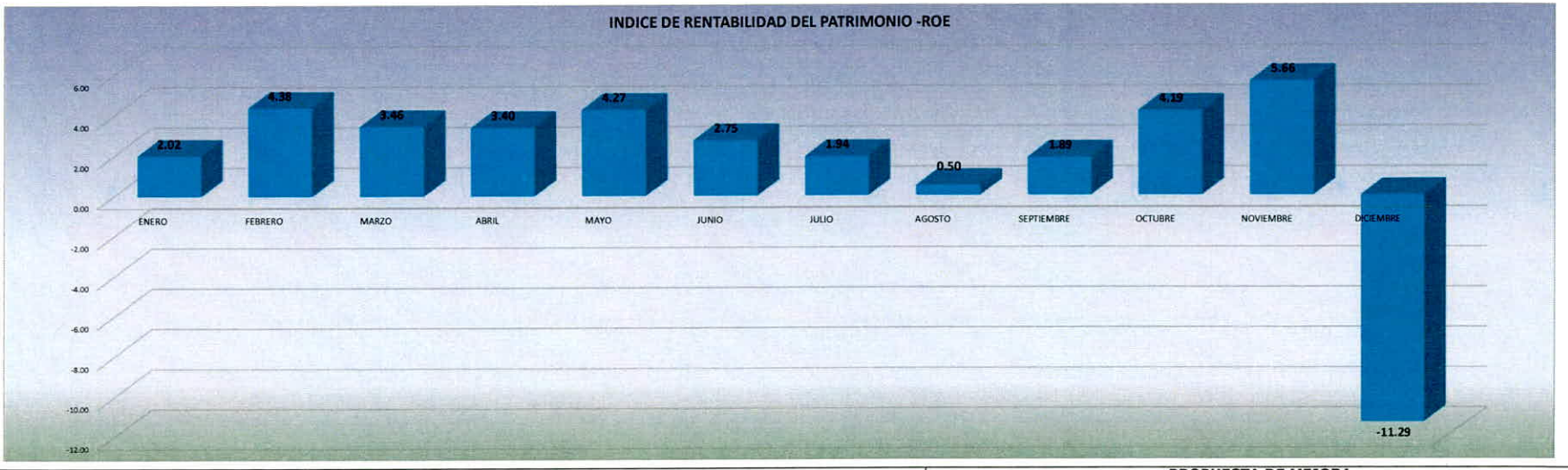
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Resultado del ejercicio / Total de Patrimonio	$	Resultados del ejercicio	Consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias.	Estados Financieros
		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	Estados Financieros

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	2.30	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			HISTORICO DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultados del ejercicio	817,448,500.92	1,816,774,032.81	1,408,923,757.01	1,383,719,560.20	1,754,195,814.94	1,077,188,522.56	754,870,015	191,272,754	734,746,451	1,727,584,674	2,368,044,302	-11,207,795,569
Total del patrimonio	40,437,055,323	41,436,380,855	40,737,152,985	40,711,948,789	41,082,425,043	39,179,542,012	38,857,223,505	38,293,626,243	38,837,099,940	41,210,302,803	41,850,762,431	99,237,112,954
Resultado	2.02	4.38	3.46	3.40	4.27	2.75	1.94	0.50	1.89	4.19	5.66	-11.29



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Este indicador permite medir la eficiencia como se han comportado el patrimonio de la empresa , en el desarrollo y ejecucion de sus operaciones desde el punto de vista de los ingresos obtenidos y los costos y gastos ejecutados, logrando un margen negativo , en la operación de la empresa.	Continuar con el fortaleciomiento en la gestion de mantener y proteger el patrimonio de la empresa, asi mismo con la administarcion, distribucion e inversion de los recursos eficientemente.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P.
NIT. 844.000.750-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

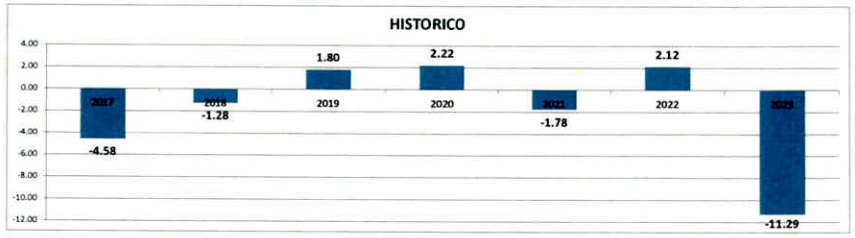
Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Resultados del ejercicio	-1,797	-494	731	913	-720	876	-11,208
Total del patrimonio	39,267	38,735	40,632	41,115	40,394	41,271	99,237
Resultados	**-4.58**	**-1.28**	**1.80**	**2.22**	**-1.78**	**2.12**	**-11.29**



Elaboró: Jorge Alejandro Rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.705-1

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional oficina de Contabilidad					
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:	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.					

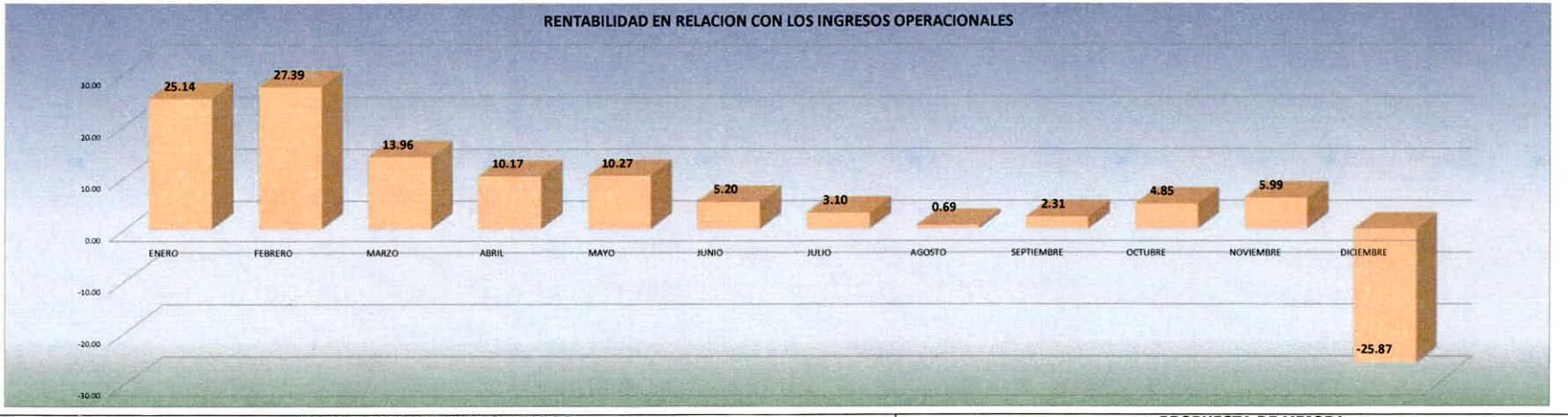
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Resultado del ejercicio / Ingresos operacionales	$	Resultados del ejercicio		Consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias.	Estados Financieros
		Ingresos Operacionales		Tiene relación directa con la producción de un bien o servicio que constituye el objeto social de la empresa.	Estados Financieros

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR	2.30			HSITORICO DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultados del ejercicio	817,448,500.92	1,816,774,032.81	1,408,923,757.01	1,383,719,560.20	1,754,195,814.94	1,077,188,522.56	754,870,015	191,272,754	734,746,451	1,727,584,674	2,368,044,302	-11,207,795,569
Ingresos Operacionales	3,252,197,815	6,632,089,756	10,095,332,866	13,599,631,992	17,074,209,661	20,712,228,700	24,333,047,871	27,902,621,474	31,783,691,754	35,633,573,362	39,549,624,387	43,319,360,753
Resultado	25.14	27.39	13.96	10.17	10.27	5.20	3.10	0.69	2.31	4.85	5.99	-25.87



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Presenta un indicador variable, reflejando en cada periodo una utilidad en el ejercicio contable, revelando una asociacion entre el ingreso y el gasto, el cual permite un indicador positivo, sin embargo el coportamiento en el cuarto trimestre cambia drasticamente al seer negativo por la perdida tan considerable que se presenta	Fortalecer y tomar medidas adecuadas para lograr la eficiencia en el recuado de los ingresos de operación, con el fin de apalancar financieramente a las obligaciones administrativas y operativas generadas en el cumplimiento de las metas fijadas por la empresa.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.703-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Resultados del ejercicio	-1,797	-494	731	913	-720	876	-11,208
Ingresos Operacionales	22,437	27,923	31,791	32,739	35,723	17,885	43,319
Resultados	**-8.01**	**-1.77**	**2.30**	**2.79**	**-2.02**	**4.90**	**-25.87**

Elaboró: Jorge Alejandro Rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.756-9

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Planeacion					
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:	Rentabilidad en relación con los ingresos totales					
OBJETIVO DEL INDICADOR:						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Resultado del ejercicio / Ingresos Totales	$	Resultado del Ejercicio	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.	Estados Financieros
		Ingresos Totales	Representan flujos de entrada de recursos generados por la entidad, susceptibles de incrementar el patrimonio público durante el periodo contable, bien sea por aumento de activos 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 cometido estatal.	Estados Financieros

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

META DEL INDICADOR		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PROMEDIO DEL HISTORICO DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR
	-1		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultado del Ejercicio	817,448,500.92	1,816,774,032.81	1,408,923,757.01	1,383,719,560.20	1,754,195,814.94	1,077,188,522.56	754,870,015	191,272,754	734,746,451	1,727,584,674	2,368,044,302	-11,207,795,569
Ingresos Totales	3,255,062,936	6,646,793,441	10,115,526,341	13,662,484,681	17,154,261,778	20,809,728,194	24,333,047,871	27,902,621,474	31,783,691,754	37,120,275,876	41,050,996,861	47,108,334,689
Resultado	25.1	27.3	13.9	10.1	10.2	5.2	3.1	0.7	2.3	4.7	5.8	-23.8

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
su comportamiento es variable, y la utilidad en el ejercicio contable de cada periodo es positivo, permitiendo mantener un margen de utilidad favorable para la empresa, para el cuerto trimestre presenta un indicador decreciente reflejado en el aumento del gasto, toda vez que los ingresos tienden al aumento en el respectivo periodo.	Continuar realizando gestiones y acciones que permitan mejorar el nivel de reacudo de los ingresos desde el punto de vista cartera por servicios, subsidios y contingencias, prioprizar costos y gastos administrativos y operativos, que contribuyan al mejoramiento de este indicador.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.758-1

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

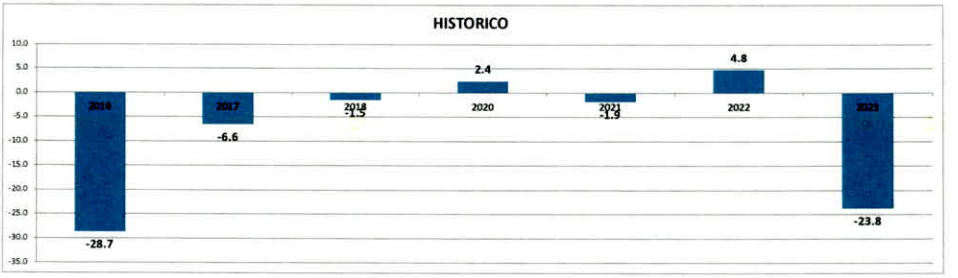
Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2020	2021	2022	2023
Resultado del Ejercicio	-6,322	-1,797	-494	913	-720	876	-11,208
Ingresos Totales	22,006	27,362	32,196	38,128	38,335	18,226	47,108
Resultados	**-28.7**	**-6.6**	**-1.5**	**2.4**	**-1.9**	**4.8**	**-23.8**



Elaboró: Jorge Alejandro Rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.710-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2021-01-29	**Versión** 3

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional oficina de Contabilidad					
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:	**EBITDA**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	EBIDTA permite a los analistas enfocarse en el resultado de las decisiones operativas mientras excluye los impactos de decisiones no operativas como los gastos por intereses (una decisión de financiación), tasas impositivas (una decisión gubernamental) o grandes partidas no monetarias como depreciación y amortización (una contabilidad decisión).					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Resultado del ejercicio Menos Impuestos Menos Depreciaciones Menos Amortizaciones	$	Resultado del Ejercicio antes de impuestos,depreciaciones provisiones y amortizaciones	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.	Estados Financieros
		Impuestos	Las erogaciones de Dinero y cuasacion de gastos y costos producto de las obligaciones fiscales y tributarias a las que esta sometida la EAAAY en la prestacion de los serviciops publicos en el municipio de yopal	Estados Financieros
		Depreciaciones	La depreciación es el mecanismo mediante el cual se reconoce el desgaste que sufren los activos fijos de le EAAAY por el uso que se haga de él. Cuando un activo es utilizado para generar ingresos, este sufre un desgaste normal durante su vida útil que al final lo lleva a ser inutilizable.	Estados Financieros
		Amortizaciones y Provisiones	Es reducción del valor de un activo o un pasivo, y en términos empresariales, su definición también va enlazada con el valor inicial de un bien y la vida útil del mismo.	Estados Financieros

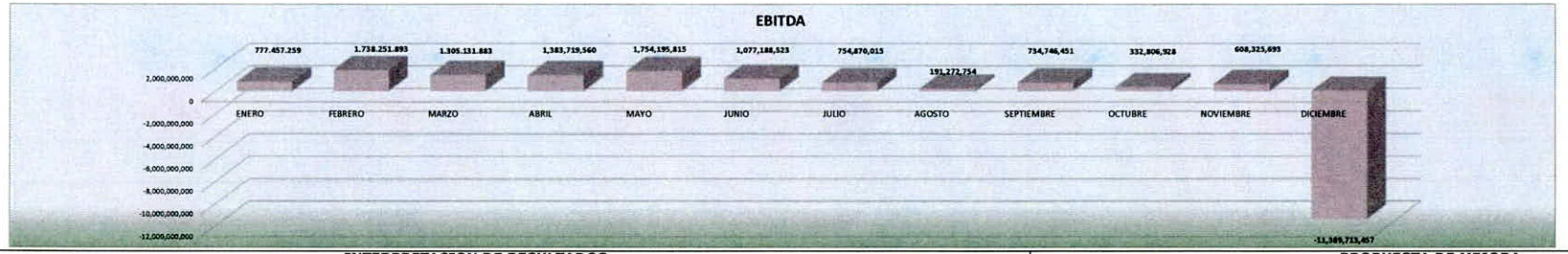
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**86,044,211**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			PROMEDIO DEL HISTORICO DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

1,816,774,033

REGISTRO RESULTADOS

	Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
A	**EDBITDA=**(TOTAL INGRESOS MENOS COSTOS OPERATIVOS Y GASTOS ADMINISTRATIVOS)	777,457,259	1,738,251,893	1,305,131,883	863,815,308.31	1,104,188,250.91	401,739,692.43	1,545,876,714.00	1,010,797,714.70	1,673,788,222.75	3,918,117,012	4,592,636,266	2,630,466,743
B	IMPUESTOS	14,777,000	29,398,000	29,398,000.00	420,761,914.00	524,446,914.00	524,446,914.00	611,866,914.00	611,866,914.00	699,284,914.00	699,284,914.00	807,517,914.00	1,102,992,289.63
C	DEPRECIACIONES	8,906,565	17,845,477	26,318,300	34,717,228	43,078,588	51,435,114	59,783,914	67,990,240	77,628,856	2,701,384,145	2,969,190,490	2,991,228,698
D	AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	16,307,677	31,278,663	48,075,574	64,425,110	82,482,062	99,566,802	119,355,871	139,667,807	162,128,002	184,641,026	207,602,169	9,925,959,212
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	**817,448,501**	**1,816,774,033**	**1,408,923,757**	**1,383,719,560**	**1,754,195,815**	**1,077,188,523**	**754,870,015**	**191,272,754**	**734,746,451**	**332,806,928**	**608,325,693**	**-11,389,713,457**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Se observa atraves de este indicador la capacidad y eficiencia en relacion con la utilidad operacional y administrativa, antes de impuestos, depreciaciones , amortizaciones y provisiones, representa el flujo neto de efectivo en el ingreso en relacion con el egreso o salida neta de efectivo, el ebitda refleja una margen negativo, en los periodos respectivos, lo que significa un flujo de efectivo negativo.	continuar manteniendo los flujos netos operativos efiecientes, que permitan garantizar en forma positiva el indicador de ebitda.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2021-01-29	Versión: 3

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
utilidad antes de impuestos ,depreciacines, amortizaciones intereses	0	2,575,160,992	7,062,211,348	3,946,230,989	2,150,435,232	2,581,630,499	2,630,466,743
DEPRECIACIONES	0	173,239,347	126,736,604	124,398,920	119,947,255	109,100,728	2,991,228,698
AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	0	2,896,362,155	6,204,327,678	2,908,084,995	2,750,720,553	2,463,321,768	11,028,951,501
total	0	3,069,601,503	6,331,064,282	3,032,483,915	2,870,667,807	2,572,422,496	14,020,180,199
Resultados	-	(494,440,510)	731,147,065	913,747,074	(720,232,575)	9,208,003	(11,389,713,457)

Elaboró: Jorge Alejandro Rodriguez Reina
Contador

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.
NIT. 844.000.750-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR GASTOS AÑO 2023

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Presupuesto					
RESPONSABLE	Tecnologa Oficina Prespuesto					
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:	Eficiencia en la Ejecución de Gastos					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje de Gasto acumulado frente al proyectado en la ejecución de Gasto					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Valor comprometido acumulado/Valor presupuestado definitivo)*100	%	Valor Compromiso 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

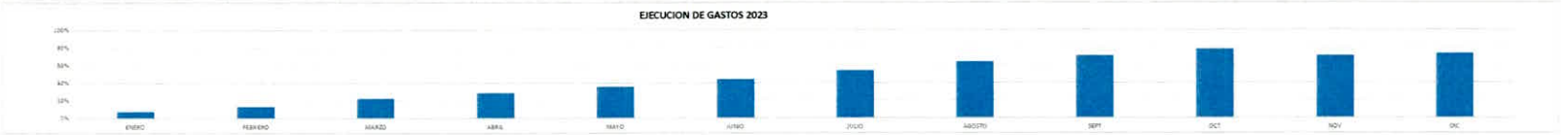
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X

META DEL INDICADOR	**<=100%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor Compromiso mensual	**10,566,428,847**	**10,274,297,465**	**2,918,239,385**	**2,598,103,092**	**3,033,830,171**	5,510,023,035	**4,601,886,781**	2,277,589,030	2,811,753,908	1,036,412,073	5,094,068,062	3,442,485,851
Valor Compromiso Acumulado	10,566,428,847	20,840,726,312	**23,758,965,697**	**26,357,068,789**	**29,390,898,960**	**34,900,921,995**	**39,502,808,776**	**41,780,397,806**	**44,592,151,714**	**45,628,563,787**	**50,722,631,849**	**54,165,117,700**
Valor Presupuesto Definitivo	40,483,234,794	44,341,967,395	44,402,319,391	44,402,319,391	**47,902,319,391**	47,902,319,391	47,989,247,782	48,031,790,227	50,146,709,347	50,146,709,347	60,146,709,347	62,940,106,066
Resultado	26%	47%	54%	59%	61%	73%	82%	87%	89%	91%	84%	86%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	I sem 2020	II sem 2020	I sem 2021	II sem 2021	I sem 2022	II sem 2022	I sem 2023	II sem 2023
Valor Compromiso mensual	29,985,804,288	#########	40,172,553,356	51,472,631,175	28,675,435,693	48,484,209,333	34,900,921,995	54,165,117,700
Valor Presupuesto Definitivo	50,907,504,434	#########	56,658,417,928	73,393,040,572	39,682,593,796	53,479,887,734	47,902,319,391	62,940,106,066
Resultados	**59%**	**90%**	**71%**	**70%**	**72%**	**91%**	**73%**	**86%**

Magdalena Rios R.

Elaboro: Magdalena Rios Rueda
Tecnologa Oficina Presupuesto

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.756-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR INGRESOS AÑO 2023

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

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 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 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 recaudado acumulado/Valor presupuesto definitivo)*100	%	Valor recaudado 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

MIDE:	EFICACIA	0	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X

META DEL INDICADOR		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	
	<=100%		CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

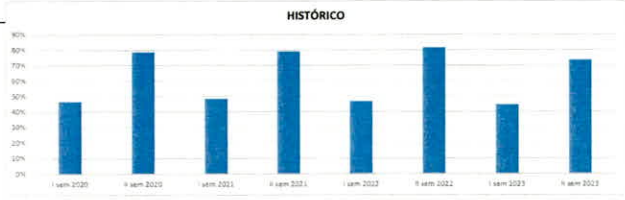
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado mensual	3,018,674,072	2,739,068,197	4,086,772,155	2,699,440,489	4,628,217,820	4,068,128,628	4,850,044,626	4,748,752,318	4,701,480,145	3,774,727,905	3,336,118,834	3,560,598,001
Valor recaudado acumulado	3,018,674,072	5,757,742,269	9,844,514,424	12,543,954,913	17,172,172,733	21,240,301,361	26,090,345,987	30,839,098,305	35,540,578,450	39,315,306,355	42,651,425,189	46,212,023,190
Valor presupuesto definitivo acumulado	40,483,234,794	44,341,967,395	44,402,319,391	44,402,319,391	47,902,319,391	47,902,319,391	47,989,247,782	48,031,790,227	50,146,709,347	50,146,709,347	60,146,709,347	62,940,106,066
Resultado	7%	13%	22%	28%	36%	44%	54%	64%	71%	78%	71%	73%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	I sem 2020	II sem 2020	I sem 2021	II sem 2021	I sem 2022	II sem 2022	I sem 2023	II sem 2023
Valor recaudado mensual	23,605,248,959	44,929,483,226	27,465,262,950	57,953,225,355	18,517,204,465	43,585,721,056	21,240,301,361	46,212,023,190
Valor presupuesto definitivo acumulado	50,907,504,434	57,150,156,534	56,658,417,928	73,393,040,572	39,682,593,796	53,479,887,734	47,902,319,391	62,940,106,066
Resultados	**46%**	**79%**	**48%**	**79%**	**47%**	**81%**	**44%**	**73%**



MAGDALENA RIOS R.

Elaboro: Magdalena Rios Rueda
Tecnologa Presupuesto

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.795-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Profesional Oficina de Tesoreria					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Tesoreria					
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 inforamción 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 Tesoreria
		No. De Informes requeridos	Informes requeridos por clientes internos o externos de la Empresa.	Oficina Tesoreria

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X
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	DICIEMBRE
No. De Informes entregados	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	3
No. De Informes requeridos	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	3
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Se presenta el comportamiento total, tanto de ingresos como de gastos del Presupuesto para el cierre mensual.	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 establecidas. Se continua 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	2022	2023
No. De Informes entregados	27	25	25	15	38	38	38	9	23
No. De Informes requeridos	27	25	25	15	38	38	38	9	23
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres

Profesional Oficina Tesorería

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama

Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Tesoreira					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Tesoreria					
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 Pagos**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mide el cumplimiento de las obligaciones de la empresa.					

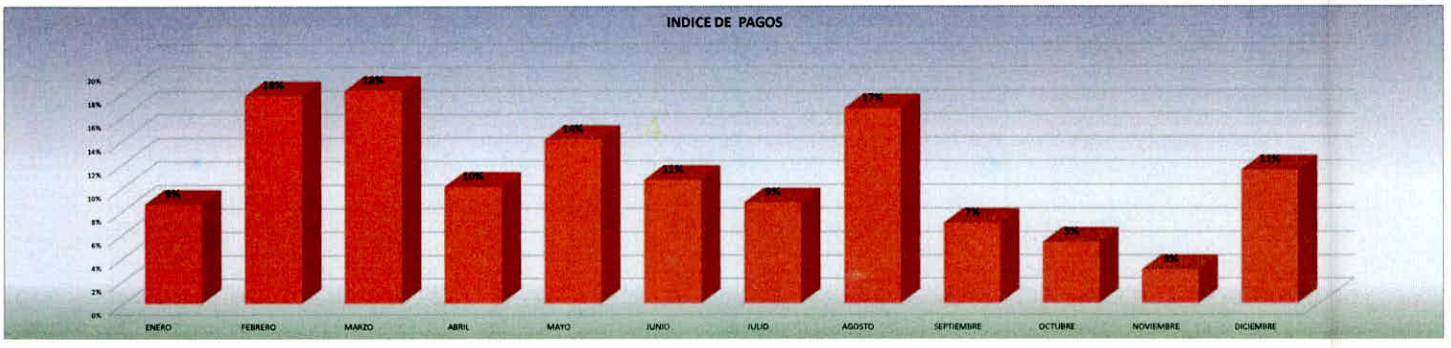
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Valor Pagos Acumulados/Compromisos Acumulados Presupuestales)*100	%	Valor Pagos Acumulados	Valor pagado acumulado	SYSMAN
		Compromisos Acumulados Presupuestales	Valor Total de obligaciones de la EAAAY acumuladas	SYSMAN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	12%	**FUENTE DE INFORMACIÓN 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	DICIEMBRE
Valor Pagos	901,934,146	3,584,778,857	4,214,208,048	2,603,990,358	4,062,870,804	3,654,623,043	3,417,406,754	6,959,213,754	3,078,295,287	2,412,450,859	1,491,766,549	6,178,361,838
Compromisos Acumulados Presupuestales	10,556,428,847	20,154,071,221	23,118,396,410	25,954,513,812	28,989,664,884	34,527,587,918	39,502,808,776	41,780,397,806	44,592,151,714	45,628,583,787	50,722,631,849	54,165,117,700
Resultado	9%	18%	18%	10%	14%	11%	9%	17%	7%	5%	3%	11%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Refleja el porcentaje de pagos que realiza la Empresa frente a los compromisos presupuestales.	Que los compromisos se manejen de manera programada para que sea mas equitativamente la dristribución del gasto, ayudado de una eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valor Pagos	102,267,936,528	24,833,755,103	27,464,798,159	31,642,013,513	32,270,488,217	36,285,822,129	41,175,105,587	27,358,463,979	42,559,900,297
Compromisos Acumulados Presupuestales	148,504,381,895	213,863,786,898	225,616,794,141	282,008,802,982	280,378,158,046	316,042,651,646	375,118,621,776	289,825,047,323	419,692,334,724
Resultados	**69%**	**12%**	**12%**	**11%**	**12%**	**11%**	**11%**	**9%**	**10%**

Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres
Profesional Oficina Tesorería

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Tesoreria					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Tesoreria					
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:	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
(No. Ordenes de Pago Aceptadasl/ 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

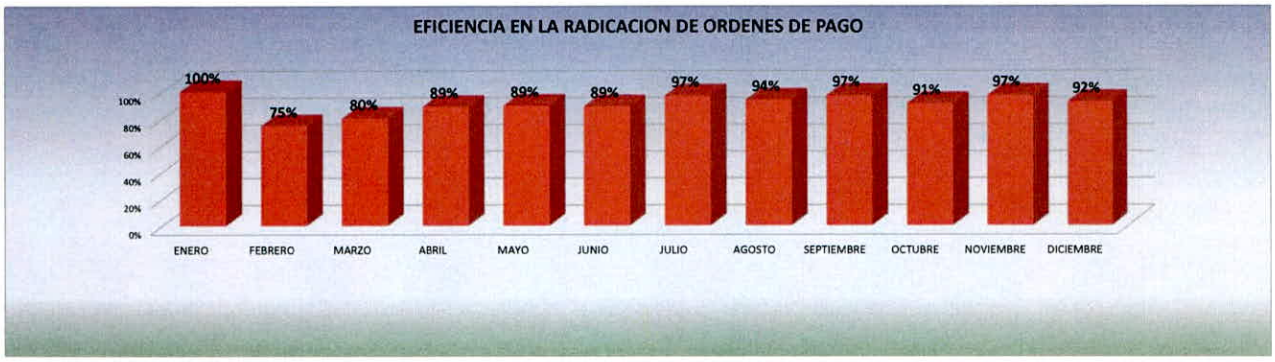
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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	DICIEMBRE
No de Ordenes de Pago Aceptadas	42	82	252	102	195	137	184	178	165	100	97	361
Total Ordenes de Pago Radicadas	42	110	315	115	218	154	190	190	170	110	100	391
Resultado	100%	75%	80%	89%	89%	89%	97%	94%	97%	91%	97%	92%

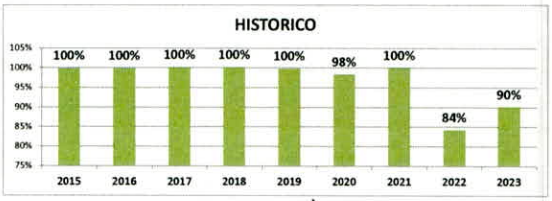


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Porcentaje de eficiencia en el proceso de radicación de cuentas.	En la Unidad de Tesorería se compromete a girar absolutamente todas las obligaciones que lleguen al mes sin falta dado que nuestro flujo de caja es constante y podemos cumplir con todas las erogaciones de la Empresa, demostrando que en cada trimestre no hemos perdido la constante. Se continua 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	2022	2023
No de Ordenes de Pago Aceptadas	1,411	1,756	1,607	1,619	1,314	1,861	2,031	1,512	1,895
Total Ordenes de Pago Radicadas	1,414	1,760	1,607	1,619	1,318	1,894	2,033	1,797	2,105
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**98%**	**100%**	**84%**	**90%**



Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres
Profesional Oficina Tesorería

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Tesoreria					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Tesoreria					
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 Recaudo**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mide los ingresos reales frente a los proyectado.					

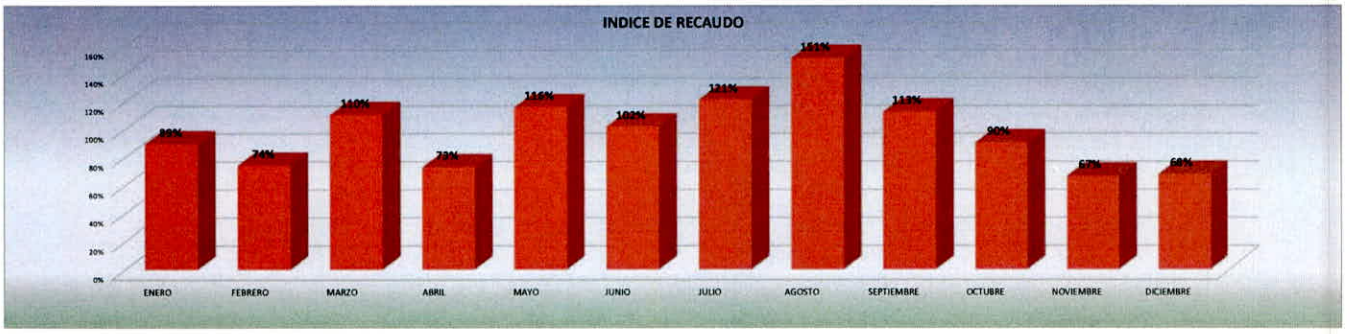
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Valor Recaudado mensual/ Recaudo Proyectado)*100	%	Valor Recaudado mensual	Valor real recaudado	SYSMAN
		Recaudo Proyectado	Ingresos proyectados	SYSMAN

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X
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	DICIEMBRE
Valor Recaudado mensual	3,018,674,072	2,739,068,197	4,086,772,155	2,699,440,489	4,628,217,820	4,068,128,628	4,850,044,029	6,046,334,630	4,701,480,145	3,774,727,905	3,336,118,833	########
Recaudo Proyectado	3,373,602,900	3,695,163,950	3,700,193,283	3,700,193,283	3,991,859,949	3,991,859,949	3,999,103,982	4,002,649,186	4,178,892,446	4,178,892,446	5,012,225,779	########
Resultado	89%	74%	110%	73%	116%	102%	121%	151%	113%	90%	67%	68%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Refleja el porcentaje de recaudo que realiza la Empresa frente a la programación mensual.	Que las entidades responsables de el envio de recursos ya sea por cobros de subsidios y contingencia sean efectivos mensualmente y que los usuarios tengan un mayor registro de pagos de sus servicios públicos.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valor Recaudado mensual	23,111,986,638	22,888,123,799	27,198,990,399	29,882,961,077	42,364,604,156	32,611,313,040	45,214,395,643	29,054,011,500	47,509,604,904
Recaudo Proyectado	25,271,716,521	28,117,954,459	30,590,803,134	34,928,566,986	37,298,233,609	42,192,685,118	45,009,929,597	29,775,671,939	49,069,645,989
Resultados	**91%**	**81%**	**89%**	**86%**	**114%**	**77%**	**100%**	**98%**	**97%**

Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres

Profesional Oficina Tesorería

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama

Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.730-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.11	2010-11-10	2021-10-27	04

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA			
RESPONSABLE	Jefe Unidad de Cartera			
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:	**ROTACION DE CARTERA**			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Refleja el comportamiento de los saldos de cartera vigentes con otros del sector publico o con particulares.			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Cuentas por Cobrar a Clientes / valor facturado usuario final * 365	Dias	Cuentas por cobrar a clientes	Saldo en pesos corrientes al finalizar el periodo de analisis, de los pagos pendientes por concepto de facturación.	Direccion Comercial
		Valor facturado usuarios	valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en un periodo determinado.	Direccion Comercial

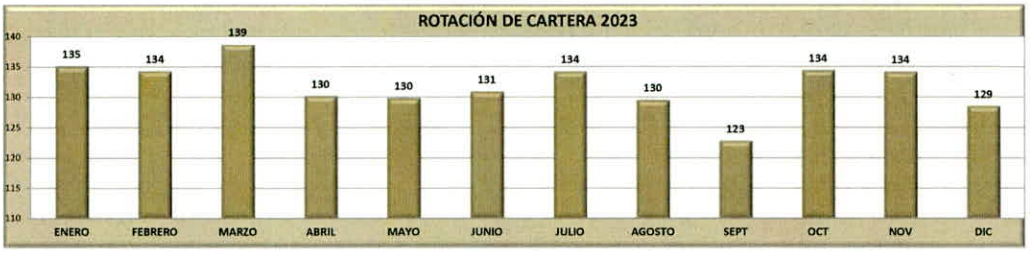
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	90 DIAS	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	OFICINA DE CARTERA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	1,877	1,866	1,974	1,901	1,874	1,918	1,934	1,922	1,920	2,093	2,106	2,039
Valor facturado a Usuarios (millones)	5,070	5,071	5,194	5,329	5,268	5,347	5,259	5,416	5,707	5,683	5,729	5,791
Resultado	**135**	**134**	**139**	**130**	**130**	**131**	**134**	**130**	**123**	**134**	**134**	**129**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en enero de 2023, tiene una rotación de cartera de 135 días.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en febrero de 2023, tiene una rotación de cartera de 134 disminuyó un (1) día en comparación con enero de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en marzo de 2023, tuvo una rotación de cartera de 139 días, aumentó cinco (5) día en comparación con febrero de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en abril de 2023, tuvo una rotación de cartera de 130 días, disminuyó nueve (9) días en comparación con marzo de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en mayo de 2023, se mantuvo la rotación de cartera en 130 días, en comparación con abril de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en junio de 2023, la rotación de cartera fue de 131 días, subio un(1) día en comparación con mayo de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en julio de 2023, la rotación de cartera fue de 134 días, aumentó tres (3) días en comparación con junio de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en agosto de 2023, la rotación de cartera fue de 130 días, disminuyó cuatro (4) días en comparación con julio de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en septiembre de 2023, la rotación de cartera fue de 123 días, disminuyó siete (7) días en comparación con agosto de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en octubre de 2023, la rotación de cartera fue de 134 días, aumentó once (11) días en comparación con septiembre de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en noviembre de 2023, se mantuvo la rotación de cartera con 134 días, en comparación con octubre de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en diciembre de 2023, la rotación de cartera fue de 129 días, disminuyó cinco (5) días en comparación con noviembre de 2023.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. 8) Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **13)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	7,621	13,809	11,569	22,427	26,812	21,654	23,424
Pormedio Valor facturado a Usuarios (millones)	27,601	36,359	40,951	51,025	62,179	57,877	64,864
Resultados	**101**	**139**	**103**	**160**	**157**	**137**	**132**

Elaboró. ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.726-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.11	04

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2021-10-27

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA			
RESPONSABLE	Jefe Unidad de Cartera			
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:	**ROTACION DE CARTERA**			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Refleja el comportamiento de los saldos de cartera vigentes con otros del sector publico o con particulares.			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Cuentas por Cobrar a Clientes / valor facturado usuario final * 365	Dias	Cuentas por cobrar a clientes	Saldo en pesos corrientes al finalizar el periodo de analisis, de los pagos pendientes por concepto de facturación.	Direccion Comercial
		Valor facturado usuarios	valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en un periodo determinado.	Direccion Comercial

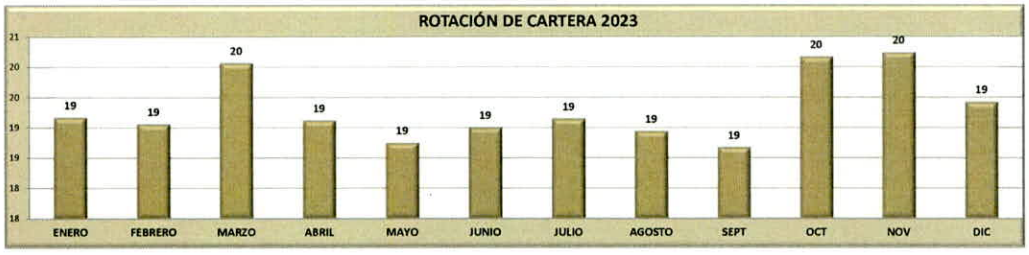
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	OFICINA DE CARTERA
90 DIAS		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	1,877	1,866	1,974	1,901	1,874	1,918	1,934	1,922	1,920	2,093	2,106	2,039
Valor recaudado acumulado mes (millones)	2,937	5,873	8,852	11,929	14,992	18,165	21,208	24,351	27,760	31,130	34,331	37,787
Resultado	**19**	**19**	**20**	**19**	**19**	**19**	**19**	**19**	**19**	**20**	**20**	**19**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en enero de 2023, tiene una rotación de cartera de 19 días.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en febrero de 2023, tiene una rotación de cartera de 19 se mantiene en comparación con enero de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en marzo de 2023, tuvo una rotación de cartera de 20 días, aumentó un (1) día en comparación con febrero de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en abril de 2023, tuvo una rotación de cartera de 19 días, disminuyó un (1) día en comparación con marzo de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en mayo de 2023, mantuvo la rotación de cartera en 19 días, en comparación con abril de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en junio de 2023, se mantuvo la rotación de cartera con 19 días, en comparación con mayo de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en julio de 2023, se mantuvo la rotación de cartera con 19 días, en comparación con junio de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en agosto de 2023, dse mantuvo la rotación de cartera con 19 días, en comparación con julio de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en septiembre de 2023, se mantuvo la rotación de cartera con 19 días, en comparación con agosto de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en octubre de 2023, aumentó la rotación de cartera a 20 días, en comparación con septiembre de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en noviembre de 2023, se mantuvo la rotación de cartera con 20 días, en comparación con octubre de 2023.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en diciembre de 2023, disminuyó la rotación de cartera a 19 días, en comparación con noviembre de 2023.

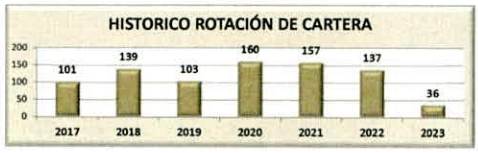
PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. 8) Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **13)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	7,621	13,809	11,569	22,427	26,812	21,654	23,424
Pormedio Valor facturado a Usuarios (millones)	27,601	36,359	40,951	51,025	62,179	57,877	239,315
Resultados	**101**	**139**	**103**	**160**	**157**	**137**	**36**



Elaboró. ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.705-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2021-10-27	51.11	04

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CARTERA						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS						
Responsables	Jefe Unidad de Cartera						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	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, ALCANTARILLADO Y ASEO**						
Objetivo del Indicador	Muestra el 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
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo 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 ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		**EFECTIVIDAD**	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		**ANUAL**	

META DEL INDICADOR	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020-2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	2,937	2,936	2,979	3,078	3,063	3,173	3,043	3,143	3,409	3,370	3,201	3,457
Valor facturado Usuario Final (Millones)	5,070	5,071	5,194	5,329	5,268	5,347	5,259	5,416	5,707	5,683	5,729	5,791
Resultados (%)	**58%**	**58%**	**57%**	**58%**	**58%**	**59%**	**58%**	**58%**	**60%**	**59%**	**56%**	**60%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Eficiencia en el recaudo consolidado a enero de 2023, aumento dos (2) puntos porcentuales en comparación con el mes de diciembre de 2022, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 42%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veintisiete (27) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	**Plan de Mejora:** Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. **13)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de la ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
La Eficiencia en el recaudo consolidado a febrero de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con el mes de enero de 2023, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 42%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veintisiete (27) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo consolidado a marzo de 2023, disminuyó un punto porcentual en comparación con el mes de febrero de 2023, con una eficiencia del 57%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veintiocho (28) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo consolidado a abril de 2023, subió un punto porcentual en comparación con el mes de marzo de 2023, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 42%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veintisiete (27) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo consolidado a mayo de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con el mes de abril de 2023, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veintisiete (27) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo consolidado a junio de 2023, subio un (1) punto porcentual en comparación con el mes de mayo de 2023, con una eficiencia del 59%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 41%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veintiseis (26) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo consolidado a julio de 2023, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con el mes de junio de 2023, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 42%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veintisiete (27) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo consolidado a agosto de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con el mes de julio de 2023, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 42%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veintisiete (27) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo consolidado a septiembre de 2023, subió dos (2) puntos porcentuales en comparación con agosto de 2023, con una eficiencia del 60%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 40%. Este indicador alcanzó el nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veinticinco (25) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo consolidado a octubre de 2023, bajó un (1) punto porcentual en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 59%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 41%. Este indicador esta por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veintiseis (26) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo consolidado a noviembre de 2023, bajó tres (3) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2023, con una eficiencia del 56%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 44%. Este indicador esta por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veintinueve (29) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo consolidado diciembre de 2023, subió cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 60%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 40%. Este indicador alcanzó el nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con veinticinco (25) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.11
	Fecha de Elaboracion: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificacion: 2021-10-27	Versión: 04

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	32,162	37,789	37,789
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	62,178	64,864	64,864
% Eficiencia del recaudo	**58%**	**55%**	**60%**	**49%**	**52%**	**58%**	**58%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró:ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.11
Versión	04

Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion
2010-11-10	2021-10-27

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CARTERA						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS						
Responsables	JEFE UNIDAD DE CARTERA						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	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 CORRIENTE AAA**						
Objetivo del Indicador	Muestra el 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
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo 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 ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		**EFECTIVIDAD**	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		**ANUAL**	

META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020-2023**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	2,395	2,474	2,514	2,568	2,563	2,690	2,599	2,709	2,897	2,913	2,818	2,814
Valor facturado Usuario Final (Millones)	2,930	3,016	3,090	3,192	3,113	3,285	3,172	3,287	3,473	3,466	3,485	3,369
Resultados (%)	**82%**	**82%**	**81%**	**80%**	**82%**	**82%**	**82%**	**82%**	**83%**	**84%**	**81%**	**84%**

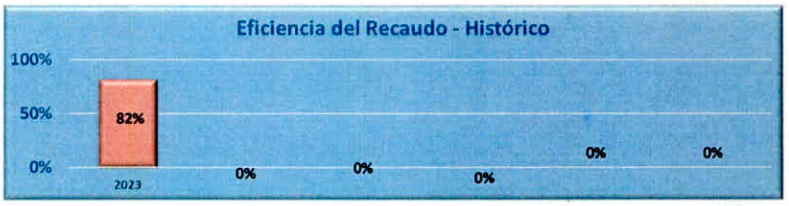
INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a enero de 2023, aumento un (1) punto porcentual en comparación con diciembre de 2022, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	**Plan de Mejora**: Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. **13)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de la ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a febrero de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con enero de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a marzo de 2023, se disminuyó un punto porcentual en comparación con febrero de 2023, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 19%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a abril de 2023, se disminuyó un punto porcentual en comparación con marzo de 2023, con una eficiencia del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 20%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cinco (5) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a mayo de 2023, se aumentó dos puntos porcentuales en comparación con abril de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a junio de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con mayo de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a julio de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con junio de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a agosto de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con julio de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 18% del valor facturado, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a septiembre de 2023, subió un punto (1) porcentual en comparación con agosto de 2023, con una eficiencia del 83%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 17% del valor facturado, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a octubre de 2023, subió un punto (1) porcentual en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 84%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 16% del valor facturado, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a noviembre de 2023, bajó tres (3) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2023, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que, del valor facturado que pendiente por recaudar el 19%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado en diciembre de 2023, subio tres (3) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 84%. Esto quiere decir que, del valor facturado que pendiente por recaudar el 16%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con un (1) punto porcentual por debajo de la meta establecida que es del 85%.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.11
	Fecha de Elaboracion: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificacion: 2021-10-27	Versión: 04

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	**2023**					
valor recaudado	31,954					
valor facturado	38,878					
% Eficiencia del recaudo	**82%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

valores dados en millones de pesos



Elaboró:ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato Código 51.11	2010-11-10	2021-10-27	04

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CARTERA						
Producto / servicio							
Responsables	JEFE UNIDAD DE CARTERA						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	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 EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE 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.						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo 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 ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		**EFECTIVIDAD**	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		**ANUAL**	

META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020-2023**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	1,161	1,181	1,200	1,242	1,209	1,292	1,248	1,322	1,433	1,467	1,418	1,372
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,433	1,461	1,492	1,555	1,487	1,606	1,546	1,625	1,762	1,735	1,738	1,651
Resultados (%)	**81%**	**81%**	**80%**	**80%**	**81%**	**80%**	**81%**	**81%**	**81%**	**85%**	**82%**	**83%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en enero de 2023, aumento un (1) punto porcentual en comparación con diciembre de 2022, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 19%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	**Plan de Mejora:** Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. **13)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en febrero de 2023, se mantiene porcentualmente en comparación con enero de 2023, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 19%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en marzo de 2023, disminuyó un punto porcentual en comparación con febrero de 2023, con una eficiencia del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 20%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cinco (5) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en abril de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con marzo de 2023, con una eficiencia del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 20%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cinco (5) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en mayo de 2023, aumentó un punto porcentual en comparación con abril de 2023, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 19%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en junio de 2023, disminuyó un punto porcentual en comparación con mayo de 2023, con una eficiencia del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 20%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cinco (5) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en julio de 2023, aumentó un punto porcentual en comparación con junio de 2023, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 19%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cutro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a agosto de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con julio de 2023, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 19% del valor facturado, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a septiembre de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con agosto de 2023, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 19% del valor facturado, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a octubre de 2023, subio cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 85%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 15% del valor facturado, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, cumpliendo la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a noviembre de 2023, bajo tres (3) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 18%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado en diciembre de 2023, subio un (1) punto porcentual en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.11
	Fecha de Elaboracion: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificacion: 2021-10-27	Versión: 04

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	15,460	1,090	15,545
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	31,359	1,396	19,091
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	49%	78%	81%

valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.795-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato Código 51.11	2010-11-10	2021-10-27	04

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CARTERA						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS						
Responsables	JEFE UNIDAD DE CARTERA						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	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 EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE 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.						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo 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 ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		**EFECTIVIDAD**		X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		**ANUAL**		

META DEL INDICADOR	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020-2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	538	545	556	579	561	592	559	597	656	678	653	642
Valor facturado Usuario Final (Millones)	649	659	673	703	674	713	670	713	784	785	787	750
Resultados (%)	**83%**	**83%**	**83%**	**82%**	**83%**	**83%**	**83%**	**84%**	**84%**	**86%**	**83%**	**86%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en enero de 2023, se mantiene con una eficiencia del 83%, en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con 2 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.	**Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio:** Actividades a realizar: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **13)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en febrero de 2023, se mantiene con una eficiencia del 83%, en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con 2 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en marzo de 2023, se mantiene con una eficiencia del 83%, en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con 2 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en abril de 2023, disminuyó un punto porcentual, en comparación con marzo de 2023. Con una Eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 18%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en mayo de 2023, aumentó un punto porcentual, en comparación con abril de 2023. Con una Eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en junio de 2023, se mantuvo porcentualmente, en comparación con mayo de 2023. Con una Eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en julio de 2023, se mantuvo porcentualmente, en comparación con junio de 2023. Con una Eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de Alcantarillado a agosto de 2023, aumentó un punto porcentual en comparación con julio de 2023, con una eficiencia del 84%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 16% del valor facturado, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con un (1) punto porcentual por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de Alcantarillado en septiembre de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con agosto de 2023, con una eficiencia del 84%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 16% del valor facturado, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con un (1) punto porcentual por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de Alcantarillado en octubre de 2023, aumentó dos puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 86%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 14% del valor facturado, este indicador sobre pasó el nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con un (1) punto porcentual por encima de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de Alcantarillado en noviembre de 2023, aumentó dos puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 86%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.759-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.11	04

Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion
2010-11-10	2021-10-27

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de Alcantarillado en diciembre de 2023, aumentó tres (3) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 86%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 14%, Este indicador superó el nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	-	6,215	7,156
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	-	7,583	8,560
% Eficiencia del recaudo	**58%**	**55%**	**60%**	**49%**	**#¡DIV/0!**	**82%**	**84%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato Código 51.11	2010-11-10	2021-10-27	04

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CARTERA						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS						
Responsables	JEFE UNIDAD DE CARTERA						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	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 EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE ASEO**						
Objetivo del Indicador	Muestra el 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
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo 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 ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		**EFECTIVIDAD**	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		**ANUAL**	

META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020-2023**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	696	748	759	747	793	806	792	790	808	767	747	799
Valor facturado Usuario Final (Millones)	847	896	924	934	952	965	956	949	926	946	960	968
Resultados (%)	**82%**	**83%**	**82%**	**80%**	**83%**	**84%**	**83%**	**83%**	**87%**	**81%**	**78%**	**83%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en enero de 2023, subio dos (2) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2022, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 18%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.	**Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio:** Actividades a realizar: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **13)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en febrero de 2023, subio un (1) punto porcentual en comparación con enero de 2023, con una eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en marzo de 2023, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con febrero de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 18%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en abril de 2023, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2023, con una eficiencia del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 20%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con cinco (5) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en mayo de 2023, aumentó tres (3) puntos porcentuales en comparación con abril de 2023, con una eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en junio de 2023, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2023, con una eficiencia del 84%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 16%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con un (1) punto porcentual por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en julio de 2023, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con junio de 2023, con una eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a agosto de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con julio de 2023, con una eficiencia del 83%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 17% del valor facturado, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en septiembre de 2023, subió cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con agosto de 2023, con una eficiencia del 87%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 13% del valor facturado, este indicador superó el nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, en dos (2) puntos porcentuales por encima de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en octubre de 2023, dsminuyó seis (6) puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que, el recaudado soporta el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que tan solo quede por recaudar el 19% del valor facturado, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en noviembre de 2023, dsminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación conoctubre de 2023, con una eficiencia del 78%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 16%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con siete (7) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en diciembre de 2023, aumentó cinco (5) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuenta los rangos que estan entre el 0.85>ER≥0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato Código 51.11	2010-11-10	2021-10-27	04

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	9,252	9,252	9,252
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	11,223	11,223	11,223
% Eficiencia del recaudo	**58%**	**55%**	**60%**	**49%**	**82%**	**82%**	**82%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró:ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.730-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2021-10-27	51.11	04

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA					
RESPONSABLE	JEFE UNIDAD DE CARTERA					
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:	**EFICIENCIA EN EL RECAUDO DE CARTERA 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 Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo 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 ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	Dirección Comercial Informe del sistema

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

META DEL INDICADOR	**30%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	261	210	226	228	236	255	224	223	254	245	196	238
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,048	999	1,026	1,034	1,048	995	980	987	1,054	1,031	999	1,053
Resultado %	**25%**	**21%**	**22%**	**22%**	**23%**	**26%**	**23%**	**23%**	**24%**	**24%**	**20%**	**23%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en enero de 2023, subio tres (3) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 75%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta (60) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	**Plan de Mejora**: Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **10)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **11)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **12)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en febrero de 2023, disminuyó cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 79%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y cuatro (64) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en marzo de 2023, subio un (1) punto porcentual en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 78%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y tres (63) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en abril de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 78%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y tres (63) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en mayo de 2023, subio un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 77%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y dos (62) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en junio de 2023, subio tres (3) puntos porcentuales en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cincuenta y nueve (59) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en julio de 2023, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con junio de 2023. Con una eficiencia del 23%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 77%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y dos (62) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto a agosto de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con julio de 2023, con una eficiencia del 23%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 77% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y dos (62) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en septiembre de 2023, subio un punto porcentual en comparación con agosto de 2023, con una eficiencia del 24%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 76% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y un (61) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en octubre de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 24%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 76% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y un (61) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en noviembre de 2023, disminuyó cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2023, con una eficiencia del 20%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 80% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y cinco (65) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en diciembre de 2023, aumentó tres (3) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 23%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 77% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y dos (62) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.11	2010-11-10	2021-10-27	04

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Variables	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**2026**
valor recaudado	2,796	2,796			
valor facturado	12,000	12,254			
% Eficiencia del recaudo	**23%**	**23%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

valores dados en millones de pesos

Elaboró. ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo . ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.750-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.11	2010-11-10	2021-10-27	04

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA					
RESPONSABLE	JEFE UNIDAD DE CARTERA					
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:	**EFICIENCIA EN EL RECAUDO DE CARTERA 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
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo 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 ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	Dirección Comercial - Informe del sistema

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

META DEL INDICADOR	30%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

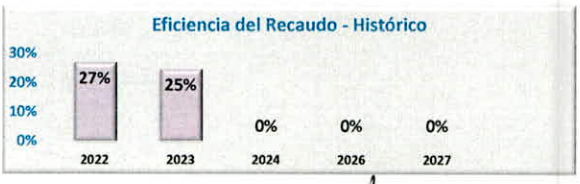
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	112	99	107	105	108	103	99	91	115	107	88	106
Valor facturado Usuario Final (Millones)	406	396	407	406	412	403	409	413	430	432	427	454
Resultado %	**28%**	**25%**	**26%**	**26%**	**26%**	**26%**	**24%**	**22%**	**27%**	**25%**	**21%**	**23%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en enero de 2023, fue del 28%, subio dos (2) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 72%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cincuenta y siete (57) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	**Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio:** Actividades a realizar: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **10)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **11)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en febrero de 2023, fue del 25%, bajó tres (3) puntos porcentuales en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 75%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta (60) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en marzo de 2023, fue del 26%, subio un (1) punto porcentual en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cincuenta y nueve (59) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en abril de 2023, fue del 26%, se mantuvo porcentualmente en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cincuenta y nueve (59) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en mayo de 2023, fue del 26%, se mantuvo porcentualmente en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cincuenta y nueve (59) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en junio de 2023, fue del 26%, se mantuvo porcentualmente en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cincuenta y nueve (59) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en julio de 2023, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con junio de 2023, con una eficiencia del 24%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 76%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y un (61) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a agosto de 2023, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con julio de 2023, con una eficiencia del 22%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 78% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y tres (63) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a septiembre de 2023, aumentó cinco (5) puntos porcentuales en comparación con agosto de 2023, con una eficiencia del 27%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 73% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cincueta y ocho (58) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a octubre de 2023, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 25%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 75% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta (60) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a noviembre de 2023, disminuyó cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2023, con una eficiencia del 21%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 79% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y cuatro (64) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a diciembre de 2023, subio dos (2) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 23%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 77% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y dos (62) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Variables	**2022**	**2023**	**2024**	**2026**	**2027**
valor recaudado	1,252	1,240			
valor facturado	4,608	4,995			
% Eficiencia del recaudo	**27%**	**25%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

valores dados en millones de pesos



Elaboró. ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo . ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA					
RESPONSABLE	JEFE UNIDAD DE CARTERA					
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:	**EFICIENCIA EN EL RECAUDO DE CARTERA ASEO**					
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 Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo 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 ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	Dirección Comercial Informe del sistema

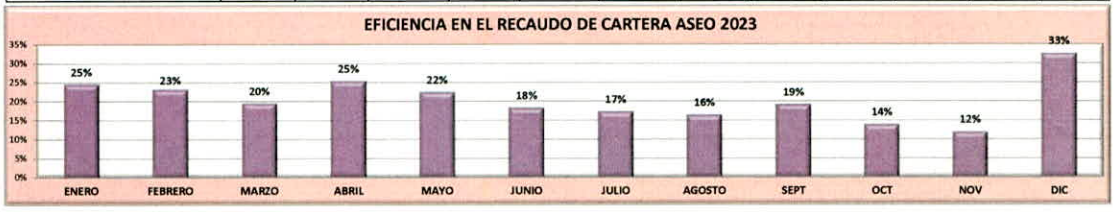
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X

META DEL INDICADOR	30%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	169	153	131	177	156	125	121	120	144	105	98	299
Valor facturado Usuario Final (Millones)	687	660	671	696	694	682	698	729	750	753	819	915
Resultado %	**25%**	**23%**	**20%**	**25%**	**22%**	**18%**	**17%**	**16%**	**19%**	**14%**	**12%**	**33%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en enero de 2023, fue del 25%, subio cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 75%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta (60) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en febrero de 2023, fue del 23%, bajo dos (2) puntos porcentuales en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 77%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y dos (62) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en marzo de 2023, fue del 20%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 80%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y cinco (65) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en abril de 2023, fue del 25%, aumentó cinco (5) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 75%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta (60) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en mayo de 2023, fue del 22%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 78%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y tres (63) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en junio de 2023, fue del 18%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 82%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y siete (67) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en julio de 2023, fue del 17%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con junio de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 83%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y ocho (68) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a agosto de 2023, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con julio de 2023, con una eficiencia del 16%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 84% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y nueve (69) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en septiembre de 2023, subió tres (3) puntos porcentuales en comparación con agosto de 2023, con una eficiencia del 19%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 81% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y seis (66) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a octubre de 2023, disminuyó cinco (5) puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 14%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 86% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con setenta y un (71) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a noviembre de 2023, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2023, con una eficiencia del 12%. Esto quiere decir que, el recaudado no esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 88% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con setenta y tres (73) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en diciembre de 2023, aumentó veintiun (21) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 33%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 67%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con cincuenta y dos (52) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio: Actividades a realizar: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **10)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **11)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **12)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **13)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2022	2023	2024	2025	2026
valor recaudado	1,594	169			
valor facturado	7,156	687			
% Eficiencia del recaudo	**22%**	**25%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

valores dados en millones de pesos

Elaboró. ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo . ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato Código 51.03.04.01	2010-11-10	2014-11-14	02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CARTERA						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS						
Responsables	JEFE UNIDAD DE CARTERA						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	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 EN EL 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.						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo 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 ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		**EFECTIVIDAD**	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		**ANUAL**	

META DEL INDICADOR	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020-2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	1,423	1,391	1,426	1,470	1,445	1,546	1,471	1,545	1,686	1,713	1,614	1,610
Valor facturado Usuario Final (Millones)	2,481	2,460	2,518	2,589	2,535	2,600	2,526	2,612	2,816	2,766	2,736	2,704
Resultados (%)	**57%**	**57%**	**57%**	**57%**	**57%**	**59%**	**58%**	**59%**	**60%**	**62%**	**59%**	**60%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en enero de 2023, fue del 57%, subio un (1) punto porcentual en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	**Plan de Mejora:** Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. **13)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en febrero de 2023, fue del 57%, se mantuvo porcentualmente en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en marzo de 2023, fue del 57%, se mantuvo porcentualmente en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en abril de 2023, fue del 57%, se mantuvo porcentualmente en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en mayo de 2023, fue del 57%, se mantuvo porcentualmente en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en mayo de 2023, fue del 57%, se mantuvo porcentualmente en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en junio de 2023, fue del 59%, subio dos (2) puntos porcentuales en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 41%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintiseis (26) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en julio de 2023, fue del 58%, bajó un (1) punto porcentual en comparación con junio de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 42%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintisiete (27) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a agosto de 2023, subió un (1) punto porcentual en comparación con julio de 2023, con una eficiencia del 59%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 41% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintiseis (26) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en septiembre de 2023, subió un (1) punto porcentual en comparación con agosto de 2023, con una eficiencia del 60%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 40% del valor facturado. Este indicador alcanzó el nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veinticinco (25) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acuecucto en octubre de 2023, subió dos (2) puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 62%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 38% del valor facturado. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintitres (23) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acuecucto en noviembre de 2023, bajó tres (3) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2023, con una eficiencia del 59%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 41% del valor facturado. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintiseis (26) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en diciembre de 2023, subio un (1) punto porcentual en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 60%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 40%, Este indicador alcanzó el nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veinticinco (25) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	02
Código: 51.03.04.01			

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
valor recaudado	6,534	9,794	12,412	12,509	15,460	16,192	18,340
valor facturado	11,076	17,405	20,453	25,785	31,359	29,158	31,343
% Eficiencia del recaudo	**59%**	**56%**	**61%**	**49%**	**49%**	**56%**	**59%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró:ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT 844.000.751-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato Código 51.11	2010-11-10	2021-10-27	04

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CARTERA						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS						
Responsables	JEFE UNIDAD DE CARTERA						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	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 EN EL 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.						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo 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 ultimo mes. Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	

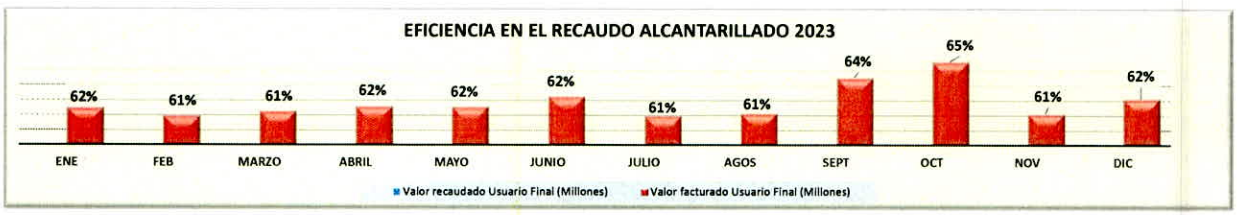
Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		**EFECTIVIDAD**	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		**ANUAL**	

META DEL INDICADOR	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020-2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	649	644	662	684	669	695	658	688	771	786	742	748
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,055	1,056	1,080	1,110	1,086	1,116	1,079	1,125	1,214	1,217	1,214	1,204
Resultados (%)	62%	61%	61%	62%	62%	62%	61%	61%	64%	65%	61%	62%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en enero de 2023, fue del 62%, subio un (1) punto porcentual en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 38%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintitres (23) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	**Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio: Actividades a realizar: 1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. 9) Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **13)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **14)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **15)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en febrero de 2023, fue del 61%, bajo un (1) punto porcentual en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 39%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veinticuatro (24) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en marzo de 2023, fue del 61%, se mantuvo porcentualmente en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 39%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veinticuatro (24) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en abril de 2023, fue del 62%, subio un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 38%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintitres (23) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en mayo de 2023, fue del 62%, se mantuvo porcentualmente en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 38%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintitres (23) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en junio de 2023, fue del 62%, se mantuvo porcentualmente en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 38%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintitres (23) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en jukio de 2023, fue del 61%, disminuyó un punto porcentual en comparación con junio de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 39%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veinticuatro (24) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a agosto de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con julio de 2023, con una eficiencia del 61%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 39% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veinticuatro (24) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en septiembre de 2023, subió tres (3) puntos porcentuales en comparación con agosto de 2023, con una eficiencia del 64%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 36% del valor facturado. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintiun (21) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en octubre de 2023, subio un (1) punto porcentual en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 65%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 35% del valor facturado. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veinte (20) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en noviembre de 2023, bajó cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2023, con una eficiencia del 61%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 39% del valor facturado. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veinticuatro (24) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en diciembre de 2023, subio un (1) punto porcentual en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 62%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 38% del valor facturado. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintitres (23) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.11
	Fecha de Elaboracion: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificacion: 2021-10-27	Versión: 04

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
valor recaudado	4,594	4,437	4,995	4,979	6,415	7,470	8,396
valor facturado	7,353	7,874	8,105	10,044	12,050	12,192	13,556
% Eficiencia del recaudo	**62%**	**56%**	**62%**	**50%**	**53%**	**61%**	**62%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró:ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.739-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.11
Fecha de Elaboracion 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificacion** 2021-10-27	**Versión** 04

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CARTERA						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS						
Responsables	JEFE UNIDAD DE CARTERA						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	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 EN EL RECAUDO ASEO**						
Objetivo del Indicador	Muestra el 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
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo 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 ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		**EFECTIVIDAD**	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		**ANUAL**	

META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020-2023**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	864	901	890	924	949	931	913	910	952	872	845	1,098
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,534	1,556	1,595	1,630	1,647	1,630	1,654	1,678	1,677	1,699	1,779	1,883
Resultados (%)	**56%**	**58%**	**56%**	**57%**	**58%**	**57%**	**55%**	**54%**	**57%**	**51%**	**47%**	**58%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en enero de 2023, fue del 56%, aumentó dos (2) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 44%.Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, veintinueve (29) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	**Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio: Actividades a realizar**: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **13)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en febrero de 2023, fue del 58%, aumentó dos (2) puntos porcentuales en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 42%.Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, veintisiete (27) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en marzo de 2023, fue del 56%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 44%.Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, veintinueve (29) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en abril de 2023, fue del 57%, subió un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%.Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en mayo de 2023, fue del 58%, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 42%.Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, veintisiete (27) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en junio de 2023, fue del 57%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%.Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en julio de 2023, fue del 55%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con junio de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 45%.Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, treinta (30) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a agosto de 2023, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con julio de 2023, con una eficiencia del 54%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 46% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con treinta y un (31) punto por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en septiembre de 2023, subió tres (3) puntos porcentuales en comparación con agosto de 2023, con una eficiencia del 57%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 43% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en octubre de 2023, disminuyó seis (6) puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2023, con una eficiencia del 51%. Esto quiere decir que, el recaudado esta soportando el valor facturado el cual incrementa mensualmente, y hace que quede por recaudar el 49% del valor facturado. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con treinta y seis (36) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en noviembre de 2023, disminuyó cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2023, con una eficiencia del 47%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 53%.Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, treinta y ocho (38) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	
La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en diciembre de 2023, aumentó ocho (8) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2023, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 42%.Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, veintisiete (27) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato Código 51.11	2010-11-10	2021-10-27	04

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
valor recaudado	4,827	5,815	7,207	7,511	10,285	9,227	11,049
valor facturado	9,187	11,078	12,369	15,192	18,767	16,527	19,962
% Eficiencia del recaudo	**53%**	**52%**	**58%**	**49%**	**55%**	**56%**	**55%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró:ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.756-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.11
Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2021-10-27	**Versión** 4

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA					
RESPONSABLE	JEFE UNIDAD DE CARTERA					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestion 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 prescripta	Dirección Comercial - Informe del sistema
		Cartera Total	Valor de la cartera total a la fecha del indicador	Dirección Comercial - Informe del sistema

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

META DEL INDICADOR	**95%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTION DE RESULTADOS 2020 - 2023**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Recuperable	1,827	1,810	1,916	1,864	1,816	1,836	1,869	1,836	1,834	1,999	2,013	2,013
Cartera Total	1,877	1,866	1,974	1,901	1,874	1,918	1,934	1,922	1,920	2,093	2,106	2,039
Resultado %	**97%**	**97%**	**97%**	**98%**	**97%**	**96%**	**97%**	**96%**	**96%**	**96%**	**96%**	**99%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Este indicador en enero de 2023, presenta una recuperación de cartera del 97%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS CATORCE MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA PESOS (314.269.890.00) de los cuales DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS SETENTA PESOS (264.694.770.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CIENTO VEINTE PESOS (49.575.120.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	**Plan de Mejora:** Para la vigencia de 2023, con el fin de mantener este indicador se realizaran las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Financiación mediante acuerdos de pago. **3)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **4)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **5)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **6)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **7)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **8)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo..
Este indicador en febrero de 2023, presenta una recuperación de cartera del 97%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS PESOS (332.584.600.00) de los cuales DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS (277.465.290.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CINCUENTA Y CINCO MILLONES CIENTO DIECINUEVE MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS (55.119.310.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	
Este indicador en marzo de 2023, presenta una recuperación de cartera del 97%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SETENTA PESOS (333.896.070.00) de los cuales DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y OHO MIL OCHOCIENTOS SESENTA PESOS (276.238.860.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CINCUENTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS DIEZ PESOS (57.657.210.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	
Este indicador en abril de 2023, presenta una recuperación de cartera del 98%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS (339.962.310.00) de los cuales TRESCIENTOS DOS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CUARENTA PESOS (302.745.640.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de TREINTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS DIECISEIS MIL SEISCIENTOS SETENTA PESOS (37.216.670.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	
Este indicador en mayo de 2023, presenta una recuperación de cartera del 97%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS SESENTA MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA PESOS (360.938.130.00) de los cuales TRESCIENTOS DOS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CUARENTA PESOS (302.745.640.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CINCUENTA Y OCHO MILLONES CIENTO NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA PESOS (58.192.490.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	
Este indicador en junio de 2023, presenta una recuperación de cartera del 96%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS DIEZ PESOS (392.452.710.00) de los cuales TRESCIENTOS DIEZ MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA PESOS (310.869.530.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de OCHENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL OCHENTA PESOS (81.583.080.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	
Este indicador en julio de 2023, presenta una recuperación de cartera del 97%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS NOVENTA MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA MIL TREINTA PESOS (390.990.030.00) de los cuales TRESCIENTOS VEINTICINCO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS TREINTA PESOS (325.796.730.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de SESENTA Y CINCO MILLONES CIENTO NOVENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS PESOS (65.193.300.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	
Este indicador en agosto de 2023, presenta una recuperación de cartera del 96%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en CUATROCIENTOS DOCE MILLONES OCHENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS (412.086.570.00) de los cuales TRESCIENTOS VEINTICINCO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS TREINTA PESOS (325.796.730.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de OCHENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS (86.289.840.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	
Este indicador en septiembre y octubre de 2023, presenta una recuperación de cartera del 96%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL CIENTO DIEZ PESOS (447.251.110.00) de los cuales TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS CUARENTA PESOS (353.763.940.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de NOVENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL CIENTO SETENTA PESOS (93.487.170.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	
Este indicador en noviembre de 2023, presenta una recuperación de cartera del 96%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en CUATROCIENTOS SESENTA MILLONES CIENTO NOVETA Y UN MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS (460.191.340.00) de los cuales TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS (366.994.570.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de NOVENTA Y TRES MILLONES CIENTO NOVENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS SETENTA PESOS (93.196.770.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.765-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código 51.11
Versión 4

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2021-10-27

Este indicador en diciembre de 2023, presenta una recuperación de cartera del 99%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS VEINTIUN MIL CINCUENTA PESOS (393.921.050.00) de los cuales TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES CIENTO VEINTE MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS (368.120.570.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de VEINTICINCO MILLONES OCHOCIENTOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA PESOS (25.800.480.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Cartera Recuperable	0	11,330	21,012	24,923	21,450	22,633
Cartera Total	0	11,569	22,427	26,812	21,654	23,424
Resultados (%)	**0%**	**98%**	**94%**	**93%**	**99%**	**97%**

Elaboró. ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Vo.Bo . ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.756-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.03.04.01
Versión	02

Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	CATASTRO DE USUARIOS						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS						
Responsables	TECNICO OFICINA CATASTRO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	X
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 CÓDIGOS O CÉDULAS CATASTRALES**						
Objetivo del Indicador	Muestra el número de actualizaciones de código o cédulas catastrales en nuestro sistema de información comercial Sysman, con el fin de mantener este dato lo más actualizado posible.						

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 códigos realizadas	Número de actualizaciones de códigos catastrales realizadas mensualmente	Oficina de Catastro
		Número de actualizaciones de códigos proyectadas	Número de actualizaciones de códigos catastrales proyectadas mensualmente	Oficina de Catastro

Mide:	**EFICIENCIA**		**EFICACIA**			**EFECTIVIDAD**	**X**	
Periodicidad	**MENSUAL**	**X**	**SEMESTRAL**			**ANUAL**		

META DEL INDICADOR	100%	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

ACTUALIZACIÓN DE CÓDIGOS CATASTRALES 2023

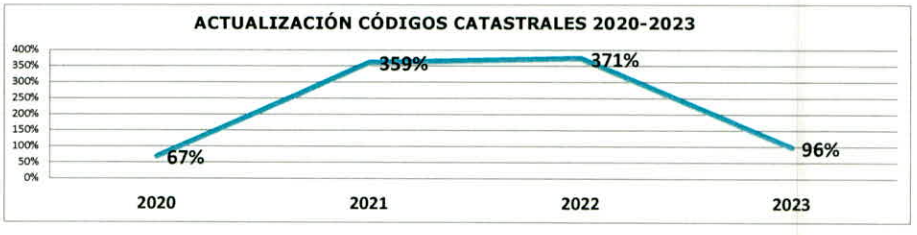
Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de actualizaciones de códigos realizadas	471	390	4793	4,568	4,821	4,786	4,712	4,831	4,795	3,589	4,201	3,948
Número de actualizaciones de códigos proyectadas	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
Resultados (%)	**12%**	**10%**	**120%**	**114%**	**121%**	**120%**	**118%**	**121%**	**120%**	**90%**	**105%**	**99%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El número de actualizaciones para éste trimestre es alto (11,738), debido a que se realizó una actualización masiva de códigos catastrales, dando así cumplimiento a un requerimiento de la oficina de planeacion municipal.	Este indicador se mantendrá alto para el proximo 2024, siempre y cuando se siga realizando el cotejo de forma masiva entre la base de usuarios de la EAAAY y la base de códigos catastrales suministrada por la oficina de planeación municipal.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

ACTUALIZACIÓN CÓDIGOS CATASTRALES 2020 - 2023

Variables	2020	2021	2022	2023
Número de actualizaciones de códigos realizadas	9,992	43,034	44,549	45,905
Número de actualizaciones de códigos proyectadas	15000	12,000	12,000	48,000
Resultados (%)	**67%**	**359%**	**371%**	**96%**



Elaboró. WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA
Técnico Oficina de Catastro

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.750-4

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato Código 51.03.04.01	2010-11-10	2014-11-14	02

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	CATASTRO DE USUARIOS						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS						
Responsables	TECNICO OFICINA CATASTRO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	X
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 solictudes 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
(Número de solictudes de matrícula revisadas / número de matrículas solicitadas) *100	%	Número de matrículas revisadas y activadas	Número de matrículas revisadas y activadas mensualmente	Oficina de Catastro
		Número de matrículas proyectadas	Número de solicitudes de matrícula proyectadas por los usuarios mensualmente	Oficina de Catastro

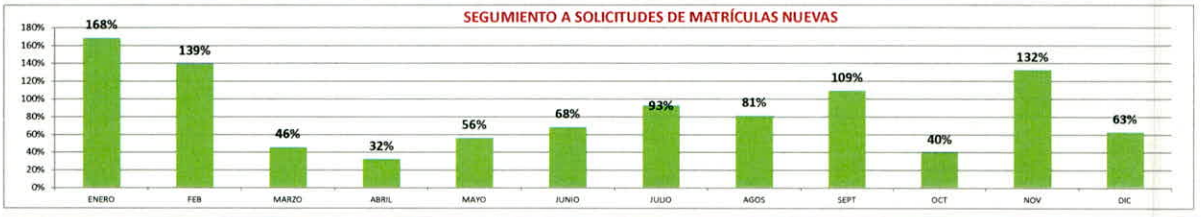
Mide:	**EFICIENCIA**		**EFICACIA**		**EFECTIVIDAD**	X
Periodicidad	**MENSUAL**	X	**SEMESTRAL**		**ANUAL**	

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

SEGUIMIENTO A MATRICULAS NUEVAS 2023

Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Número de matrículas revisadas y activadas	471	390	128	90	157	191	259	227	305	111	370	175	2874
Número de matrículas proyectadas	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	3360
Resultados (%)	**168%**	**139%**	**46%**	**32%**	**56%**	**68%**	**93%**	**81%**	**109%**	**40%**	**132%**	**63%**	**86%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Durante los meses de octubre a diciembre de 2023 se han registrado 656 matriculas nuevas, quedando actualizadas en nuestra base catastral, incluyendo los barrios, las rutas de aseo y las cédulas catastrales.	Mientras se siga contando con personal de apoyo administrativo apropiado, el número de revisiones y actualizaciones mantendrá su promedio durante el desarrollo del proximo año 2024.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE MATRÍCULA 2020 -2023

Variables	2020	2021	2022	2023
Número de matrículas revisadas y activadas	1020	2104	3,543	2,874
Número de matrículas proyectadas	1200	3000	3360	3360
Resultados (%)	**85%**	**70%**	**105%**	**86%**

Elaboró. WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA
Técnico Oficina de Catastro

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.765-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS					
RESPONSABLE	SUBGERENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS // COBROS COACTIVOS					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION DE RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	x		
TIPO DE INDICADOR:	A. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Comercial	X
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

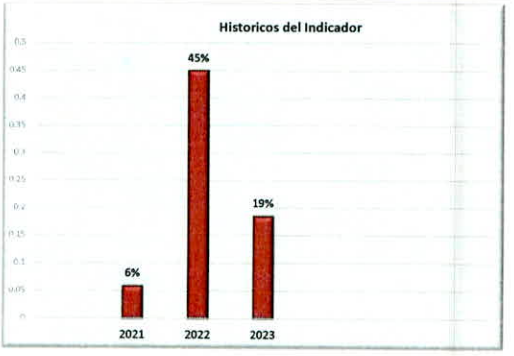
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	60	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTION COMERCIAL 2020-2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Procesos Etapa Persuasiva	173	0	262	230	231	317	253	232	101	201	201	152
Número de Procesos Aperturados - Coactivo	0	2	32	87	25	80	78	75	18	0	49	48
Resultado %	0%	0%	12%	38%	11%	25%	31%	32%	18%	0%	24%	32%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Este indicador en enero presenta cero 0% debido a que no se habia contratado el personal para realizar estas actividades. cabe precisar que para el mes de diciembre se dio inicio a 30 procesos coactivos de 203 que habian quedado pendientes del mes de noviembre, de tal menera que para el 1 de enero de 2023, quedaron 173 procesos para aperturar y entre éstos expedientes persuasivos 82 correspondietes al Conjunto Residencial Torres del Silencio.Para el presente mes se reanudaron 19 procesos coactivos.	**Plan de Mejora: Con el fin de lograr que toda la cartera mayor a 180 días de morosidad este en cobro coactivo, se continuará ejecutando la etapa persuasiva mediante: 1)** Visitas a campo y realizar los cortes del servicio si esta activo. **2)** Visitas a campo dando a conocer al usuario las oportunidades que tiene para solucionar la deuda y evitar el cobro coactivo. **3)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **4)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
Con respecto a los procesos en etapa persuasiva en febrero la Unidad de Cartera no entregó nuevos expedientes, luego continúan 173 expendientes para aperturar los cuales fueron recibidos desde el mes de enero. En febrero se presenta el 0% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivos, pues no se realizaron aperturas debido a las siguientes novedades: 1).-En este mes se realizó verificación de expedientes aperturados con el fin de verificar su estado y determinar qué procesos estaban terminados. 2).- Se verificó qué procesos tenían auto de suspensión por acuerdos de pago de la obligación. 3).- Se verificó con la Unidad de Cartera qué procesos suspendidos por acuerdos de pago se habían incumplido. 4).- Con la información anterior se determinó la proyección de Autos de suspensión, terminación y archivo de proceos, para un total de 158 expedientes impulsados. En ese orden, en el mes de febrero se dio inicio a 2 procesos coactivos y se reanudaron 6 procesos coactivos que se habían suspendido y cuyos acuerdos se habían incumplido.	
En marzo la Unidad de Cartera volvió a realizar trabajo de campo de etapa persuasiva de los 82 expedientes del Conjunto Residencial Torres del Silencio además de etapa persuasiva de 92 suscriptores de otros Barrios entregando 179 expedientes en total. Lo narrado explica que en el mes de marzo habían 263 expedientes para aperturar procesos coactivos, discriminados así: 173 recibidos en enero incluidos los 82 de Torres del Silencio), más 92 nuevos expedientes, menos 2 aperturados en febrero. En marzo se presenta el 12% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, teniendo en cuenta que de 263 expedientes se dio inicio a 32 procesos coactivos. Es importante aclarar que para este periodo se aperturaron solo 32 procesos, teniendo en cuenta que se dio impulso a un número importante de expedientes expidiendose autos de reanudación de procesos suspendidos por incumplimieto de acuerdo de pago, suspensiones de procesos por acuerdos de pago y terminaciones por pago total de la obligación. Para el presente mes se reanudaron 4 procesos coactivos. Se concluye que para el mes de abril se inicia con 230 procesos para aperturar.	
En abril, presenta el 38% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que para el mes de marzo quedaron pedientes en total 230 expedientes, de los cuales se dio inicio a 87 procesos coactivos. se concluye que para el mes de mayo se inicia con 143 procesos para aperturar. Por otro lado, se realizo la verificacion de procesos antiguos, emitiendo auto de actualizacion de la deuda de 44 procesos de cobro administrativo coactivo.	
En mayo presenta el 11% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 88 expedientes más 143 pendientes de aperturar en el mes de abril, para un total de 231 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 25 procesos coactivos, esto debido a que fue necesario volver a realizar inspeccion de campo de varios procesos para asegurarnos de la informacion del predio al momento de la apertura de los distintos proceso persuasivos que quedaban pendientes; adémas es importante aclarar que para este periodo se aperturaron solo 25 procesos, teniendo en cuenta que se le dio impulso a varios proceso de años anteriores que se encontraban sin resultado alguno y se procedio a archivar un número importante de expedientes que ya habian cumplido con el hecho generador.Se reanudaron 6 procesos por incumplimiento a los acuerdos de pago. Se concluye que para el mes de junio se inicia con 206 procesos para aperturar.Por otro lado, se realizo la verificacion de procesos antiguos,emitiendo auto de actualizacion de la deuda de 17 procesos y medidas cautelares a los predios.	
En junio presenta el 25% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 111 expedientes más 206 pendientes de aperturar en el mes de mayo, para un total de 317 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 80 procesos coactivos. se concluye que para el mes de julio se inicia con 237 procesos para aperturar. Por otro lado, se realizo la verificacion de procesos antiguos, emitiendo auto de actualizacion de la deuda de 47 procesos de cobro administrativo coactivo.	
En julio presenta el 31% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 16 expedientes más 237 pendientes de aperturar en el mes de junio, para un total de 253 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 78 procesos coactivos. se concluye que para el mes de agosto se inicia con 175 procesos para aperturar. Por otro lado, se realizo la verificacion de procesos antiguos, emitiendo auto de actualizacion de la deuda de 5 procesos de cobro administrativo coactivo.	
En agosto presenta el 32% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 57 expedientes más 175 pendientes de aperturar en el mes de julio, para un total de 232 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 75 procesos coactivos. se concluye que para el mes de septiembre se inicia con 157 procesos para aperturar. Por otro lado, se realizo la verificacion de procesos antiguos, emitiendo auto de actualizacion de la deuda de 1 procesos de cobro administrativo coactivo. Se reanudaron 4 procesos por incumplimiento de acuerdos de pago .	

En septiembre presenta el 18% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, teniendo en cuenta que se inicia septiembre con 157 procesos para aperturar , de los cuales se dio inicio a 18 procesos coactivos, quedando 139 procesos, de los cuales se pudo verificar que 38 persuasivos fueron depurados debido a que los usuarios realizaron el pago de la totalidad de la deuda o acuerdos de pagos, finalizando el mes de septiembre con 101 persuasivos. Por otro lado el 29 de septiembre fue entregado por parte de la oficina de cartera 100 persuasivos., siendo asi las cosas se inicia el mes de octubre con 201 procesos persuasivos por aperturar. Además, se realizo la verificacion de procesos antiguos, emitiendo auto de actualizacion de la deuda de 9 procesos de cobro administrativo coactivo. Se reanudaron 15 procesos por incumplimiento de acuerdos de pago. Es de precisar que para este trimestre, se realizo en su mayoria terminaciones y suspensiones, los cuales se veran reflejados en su correspondiente indicador.

En octubre presenta el 0% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, teniendo en cuenta los cambios de personal debido a la intervencion por parte de la Superintendencia de Servicios Publicos; siendo asi, para este mes se realizaron las siguientes actividades, en pro de agilizar y depurar ciertas actividades pendientes en los anteriores meses; 1) se realizó la respectiva investigación y seguimiento a los expedientes que fueron entregados por parte de cartera en etapa persuasiva. 2) Se notificó de la apertura de procesos a los deudores en mora. 3) Se impulso en su mayoria terminaciones y suspensiones y 4) Se indizò y se remitieron 112 expedientes a la oficina de archivo, los cuales ya habian culminado sus etapas procesales.

En noviembre presenta el 24% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, teniendo en cuenta lo mencionado en el parrafo anterior, se inicia Noviembre con 201 procesos para aperturar, pendientes del mes de septiembre , de los cuales se dio inicio a 49 procesos coactivos, finalizando el mes de Noviembre con 152 procesos. Siendo asi las cosas se inicia el mes de diciembre con 152 procesos persuasivos por aperturar. Además, se realizaron 50 Notificaciones de Apertura de procesos coactivos, asi como el Archivo de 56 proceso de cobro coactivos que culminaron por el pago total de la deuda o la finalizacion del acuerdo de pago, los cuales constan de todo un proceso como indizar y remitir a la oficia de Archivo los correspondientes expedientes en fisico.

En Diciembre presenta el 32% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, teniendo en cuenta que se inicia diciembre con 152 procesos para aperturar , de los cuales se dio inicio a 48 procesos coactivos, finalizando el mes de Diciembre con 104 procesos.Siendo asi las cosas se inicia lo que comprende el mes de Enero del año 2024 con 104 procesos persuasivos por aperturar. Además, se realizaron 50 Notificaciones de Apertura de procesos coactivos, asi como el Archivo de 56 proceso de cobro coactivos que culminaron por el pago total de la deuda o la finalizacion del acuerdo de pago,lo cual constan de todo un proceso como indizar y remitir a la oficia de Archivo los correspondientes expedientes en fisico.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Variables	**2021**	**2022**	**2023**
Resultados (%)	**6%**	**45%**	**19%**

Elaboró. JOEL LOPEZ CAMARGO
Líder 1 Jurídico -Asuntos Corporativos

Vo.Bo . ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS					
RESPONSABLE	Líder 1 Jurídico Subgerencia Asuntos Corporativos					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	x		
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 cartera 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 + 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

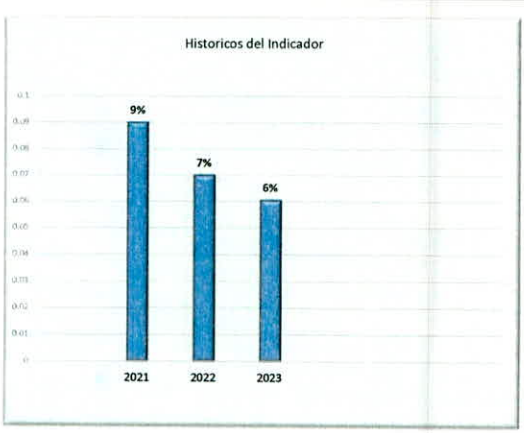
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**20**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**ACUERDO DE GESTION COMERCIAL 2023**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Total Procesos Coactivos	679	636	544	642	627	651	704	728	695	628	628	661
Total Procesos Terminados + suspendidos	45	92	21	40	56	25	51	51	67	0	16	15
Resultado %	7%	14%	4%	6%	9%	4%	7%	7%	10%	0%	3%	2%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Este indicador a enero de 2023, presento una eficiencia del 7%, aumentó la eficiencia en comparación con el mes de diciembre de 2022. Se concluye que en enero habían 679 procesos aperturados, para un total de 634 activos, luego habiéndose impulsado 45 como terminados o suspendidos, se cierra el mes de enero con 589 expedientes en en evolución permanente.	**Pla de Mejora: Con el fin de disminuir la cartera en procesos coactivos, se continuará realizando las siguientes actividades: 1)** Visitas a campo y realizar los cortes del servicio si esta activo. **2)** Visitas a campo dando a conocer al usuario las oportunidades que tiene para solucionar la deuda y evitar el cobro coactivo. **3)** Se hará seguimiento a los procesos que esten suspendido por financiacion. **4)** Las demás que se estimen conveniente dentro de los procesos de recuperación de cartera.
Este indicador a febrero de 2023, presento una eficiencia del 14%, aumentó la eficiencia en comparación con enero de 2023. Se inicia el mes de febrero con 634 de enero más 2 nuevos aperturados, para un total de 636 expedientes, de los cuales 92 se impulsaron con sustpensón o terminación. Se cierra el mes de febrero con 576 expedientes en evolución permanente.	
Este indicador a marzo de 2023, presento una eficiencia del 4%, disminuyó la eficiencia en comparación con febrero de 2023. Se inicia marzo con 544 expedientes más 32 nuevos aperturados para un total de 576. Se de impulso con suspensión o terminación a 21 procesos, luego se cierra el mes de marzo con 555 expedientes de procesos con impulso permenente.	
Este indicador a abril de 2023, presento una eficiencia del 6%, aumentó la eficiencia en comparación con marzo de 2023. Se inicia abril con 555 expedientes más 87 nuevos aperturados para un total de 642. Se de impulso con suspensión o terminación a 40 procesos, luego se cierra el mes de abril con 602 expedientes de procesos con impulso permenente.	
Este indicador a mayo de 2023, presento una eficiencia del 9%, aumentó la eficiencia en comparación con abril de 2023. Se inicia mayo con 602 expedientes más 25 nuevos aperturados para un total de 627. Se de impulso con suspensión o terminación a 56 procesos, luego se cierra el mes de mayo con 571 expedientes de procesos con impulso permenente.	
Este indicador a junio de 2023, presento una eficiencia del 4%, disminuyó la eficiencia en comparación con mayo de 2023. Se inicia junio con 571 expedientes más 80 nuevos aperturados para un total de 651. Se de impulso con suspensión o terminación a 25 procesos, luego se cierra el mes de junio con 626 expedientes de procesos con impulso permenente.	
Este indicador a julio de 2023, presento una eficiencia del 7%, aumentó la eficiencia en comparación con junio de 2023. Se inicia julio con 626 expedientes más 78 nuevos aperturados para un total de 704. Se dio impulso con suspensión o terminación a 51 procesos, luego se cierra el mes de julio con 653 expedientes de procesos con impulso permenente.	
Este indicador a agosto de 2023, presento una eficiencia del 7%, permaneció la eficiencia en comparación con julio de 2023. Se inicia agosto con 653 expedientes más 75 nuevos aperturados para un total de 728. Se dio impulso con suspensión o terminación a 51 procesos, luego se cierra el mes de agosto con 677 expedientes de procesos con impulso permenente.	
Este indicador a septiembre de 2023, presento una eficiencia del 10%, aumentó la eficiencia en comparación con agosto de 2023. Se inicia septiembre con 677 expedientes más 18 nuevos aperturados para un total de 695. Se de impulso con suspensión o terminación a 67 procesos, luego se cierra el mes de septiembre con 628 expedientes de procesos con impulso permenente.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.900.765-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

Este indicador a octubre de 2023, presento una eficiencia del 0%, disminuyo la eficiencia en comparación con septiembre de 2023, esto debido a los cambios de personal, siendo asi, para este mes se realizaron las siguientes actividades, en pro de de agilizar y depurar ciertas actividades pendientes en los anteriores meses; 1) se realizó la respectiva investigación y seguimiento a los expedientes que fueron entregados por parte de cartera en etapa persuasiva. 2) Se notificó de la apertura de procesos a los deudores en mora. 3) Se impulso en su mayoria terminaciones y suspensiones y 4) Se indizó y se remitieron 112 expedientes a la oficina de archivo, los cuales ya habian culminado sus etapas procesales.

Este indicador a Noviembre de 2023, presento una eficiencia del 03%, aumentó la eficiencia en comparación con octubre de 2023. Se inicia noviembre con 628 expedientes más 49 nuevos aperturados para un total de 677. Se de impulso con suspensión o terminación a 16 procesos, luego se cierra el mes de Noviembre con 661 expedientes de procesos con impulso permenente.

Este indicador a Diciembre de 2023, presento una eficiencia del 02%, aumentó la eficiencia en comparación con Noviembre de 2023. Se inicia Diciembre con 661 expedientes más 48 nuevos aperturados para un total de 709. Se de impulso con suspensión o terminación a 15 procesos, luego se cierra el mes Diciembre septiembre con 694 expedientes de procesos con impulso permenente.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Variables	**2021**	**2022**	**2023**
Resultados (%)	**9%**	**7%**	**6%**

Elaboró. JOEL LOPEZ CAMARGO
Lider 1 Juridico Subgerencia Asuntos Corporativos

Vo.Bo . ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.756-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato Código 51.03.04.01	2010-11-10	2014-11-14	02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CRITICA Y FACTURACIÓN							
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION 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	c. Gestión Operativa y Técnica		
Nombre del Indicador	**COBERTURA ACUEDUCTO URBANO (Domicilios - Proyección de Ingresos 2023)**							
Objetivo del Indicador	Muestra el porcentaje de cubrimiento de las redes de Acueducto en Yopal, según el número de usuarios registrados legalmente en la EAAAY							

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$\frac{\text{Número de Suscriptores}}{\text{Suscriptores p roeyectados}} \times 100$	%	Suscriptores Acueducto facturados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos	SIC
		Suscriptores Acueducto proyectados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas proyectadas segun proyeccion de ingresos Ac	PI

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X		
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL			

META DEL INDICADOR	100%	**META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2023**	AC **43,825**	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:PROYECCION DE INGRESOS 2023	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados ACUDUCTO 2023

Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Suscriptores (facturados)	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
suscriptores proyectados (Proyeccion de ingresos)	42,703	42,805	42,907	43,009	43,111	43,213	43,315	43,417	43,519	43,621	43,723	43,825
Resultados (%)	**101%**	**101%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**101%**	**101%**	**100%**	**100%**

Datos Historicos del Indicador

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el periodo de Diciembre de 2023 se esta cumpliendo con la meta establecida, se tomo como fuente de informacion la proyeccion de ingresoso 2023, tenieno en cuenta el crecimiento real de suscriptores para la vigencia.	

Suscriptores AC Proyectado Vs. Suscriptores AC Reales

Variables/Periodo	2019	2020	2021	2022	2023
Suscriptores Acueducto PEI proyectado	38,672	39,674	40,193	42,171	42,171
Suscriptores Acueducto Real	39,184	39,623	40,721	42,734	43,451
% CON RESPECTO A LA META	**102%**	**101%**	**101%**	**101%**	**103%**

Elaboró. Zulma Yojana Perez Rojas
Tecnóloga de Facturación

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.03.04.01	02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CRITICA Y FACTURACIÓN							
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 de Ingresos)**							
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
$\frac{Número\ de\ Suscriptores}{Suscriptores\ royectados} \times 100$	%	Suscriptores Alcantarillado facturados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos	SIC
		Suscriptores proyectados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas proyectadas según proyeccion de ingresos	PI

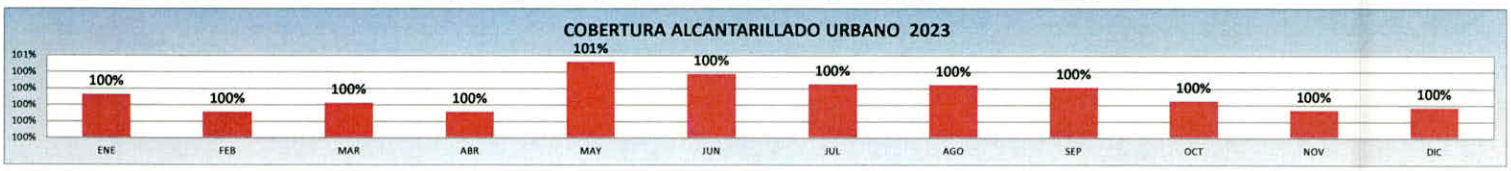
Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X	
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR		META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2023	ALC	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:PROYECCION DE INGRESOS 2023
	100%		44,118	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados ALC 2023

Variables	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Suscriptores (Facturados)	43,028	43,040	43,191	43,248	43,615	43,655	43,705	43,806	43,897	43,929	43,983	44,102
Suscriptores (Ingresos)	42,974	43,078	43,182	43,286	43,390	43,494	43,598	43,702	43,806	43,910	44,014	44,118
Resultados (%)	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**101%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

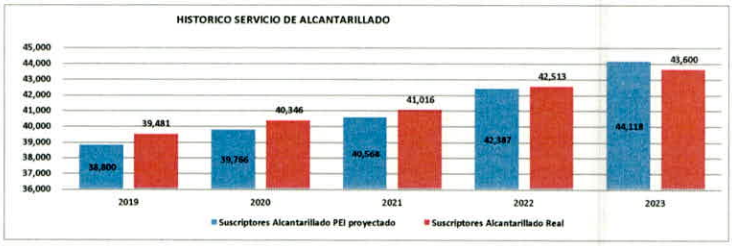


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el periodo de diciembre de 2023 se esta cumpliendo con la meta establecida, se tomo como fuente de informacion la proyeccion de ingresos 2023, teniendo en cuenta el crecimiento real de suscriptores para la vigencia.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Suscriptores ALC Proyectado Vs. Suscriptores ALC Reales

Variables/Periodo	2019	2020	2021	2022	2023
Suscriptores Alcantarillado PEI proyectado	38,800	39,766	40,568	42,387	44,118
Suscriptores Alcantarillado Real	39,481	40,346	41,016	42,513	43,600
% CON RESPECTO A LA META	**102%**	**101%**	**101%**	**100%**	**99%**



Elaboró.Zulma Yoana Perez Rojas
Tecnologa de Facturación y Critica

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844 000 735-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CRITICA Y FACTURACION						
RESPONSABLE	TECNOLOGA 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 DE INGRESOS 2023)**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje de usuarios del servicio, en funcion del numero de domicilios.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Numero de Usuarios / Numero de domicilios * 100	%	Numero de Suscriptores	Número de de suscriptores con contrato de condiciones unifomes con la EAAAY y que se benefician con la prestacion del servicio publico, bien como propietario del inmueble donde este se presta o como receptor directo del servicio.	SIC
		Numero de domicilios	Numero de personas Naturales ó Jurídicas proyectadas segun proyeccion de ingresos para servicio Aseo	PI

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDA	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	96%		META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2023	ASEO	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: PROYECCION INGRESOS 2023
				35,204	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

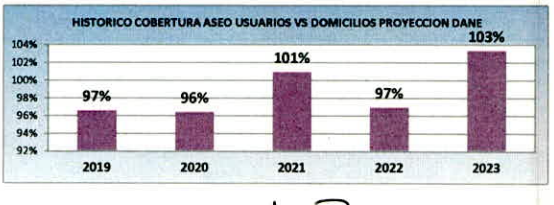
Variables /Periodo	ENERO	FEBR	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de Suscriptores	34,335	34,635	34,846	34,939	34,939	35,200	35,385	35,593	35,759	35,842	36,181	36,332
Suscriptores proyectados (Proyeccion de Ingresos)	33,917	34,034	34,151	34,268	34,385	34,502	34,619	34,736	34,853	34,970	35,087	35,204
Resultado	**101%**	**102%**	**102%**	**102%**	**102%**	**102%**	**102%**	**102%**	**103%**	**102%**	**103%**	**103%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el periodo de diciembre de 2023 se esta cumpliendo con la meta establecida, se tomo como fuente de informacion la proyeccion de ingresoso 2023, teniendo en cuenta el crecimiento real de suscriptores para la vigencia.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO COBERTURA USUARIOS

Variables - Periodo	2019	2020	2021	2022	2023
Suscriptores a diciembre	30,132	30,889	31,517	33,155	35,332
umero de suscriptores proyectados As	31,211	32,059	31,244	34,209	34,209
Resultados (%)	**97%**	**96%**	**101%**	**97%**	**103%**



Elaboró. Zulma Yojana Pérez
Tecnologa Facturación

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas
Profesional Oficina de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.12.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CRITICA Y FACTURACION					
RESPONSABLE	TECNOLOGA OFICINA 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 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 facturados en ceros /No. Total de suscriptores*100	%	Numero de suscriptores facturados en ceros	Numero de suscriptores facturados con cossumo cero (Mensuales)	Unidad de facturacion y critica
		Numero de Suscriptores	Cantidad de Suscriptores facturados (Mensuales)	Unidad de facturacion y critica

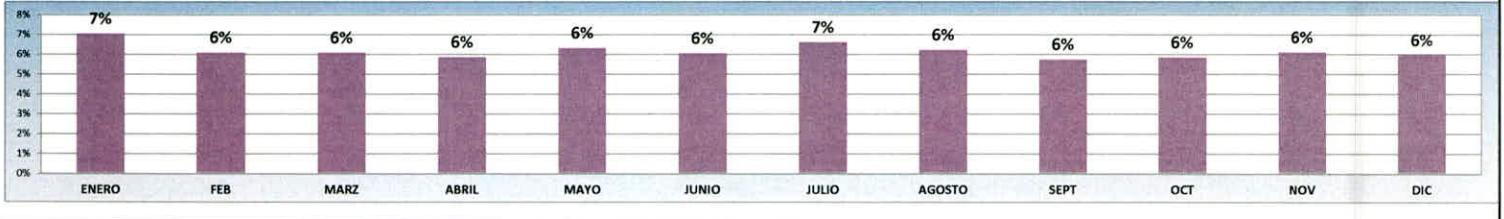
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**<10%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de suscriptores facturados en ceros	3,018	2,612	2,611	2,516	2,727	2,608	2,860	2,698	2,504	2,551	2,672	2,612
Numero de suscriptores	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
Resultado	7%	6%	6%	6%	6%	6%	7%	6%	6%	6%	6%	6%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
en el mes de diciembre de 2023 se facturaron 2612 predios con consumos 0 los cuales incluyen deshabitados, lotes, predios en demolicion, poco uso sin consumo, lo que refleja el 6% de los suscriptores facturados esta cifra disminuyo gracias a las inspecciones a predios donde los medidores presentan novedades y se ha facturado por promedio.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio Numero de consumos facturados en ceros	3,043	3,211	2,748	2,725	2,666
Promedio Numero de suscriptores	38,527	39,585	40,721	42,171	43,451
Resultados	**7.9%**	**8.1%**	**6.7%**	**6%**	**6%**

Elaboró. Zulma Yojana Perez Rojas
Tecnologa Oficina Critica y facturacion

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas
Profesional Oficina de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-12-19	51.12.02	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CRITICA Y FACTURACION					
RESPONSABLE	TECNOLOGA 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 facturacion y critica
		Numero de Lecturas Aforadas	Cantidad de Lecturas Aforadas (Mensuales)	Unidad de facturacion y critica

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**≤3%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**				

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

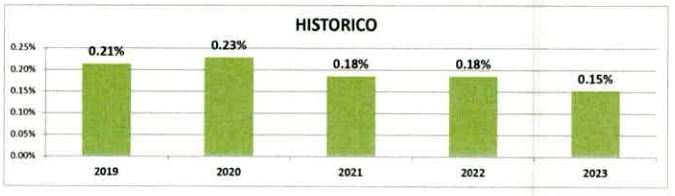
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de Errores de Toma de lecturas	58	65	49	59	67	79	63	72	86	68	71	89
Numero de Lecturas Aforadas	45,402	45,602	45,707	45,755	45,809	45,927	46,032	45,992	46,071	46,200	46,250	46,314
Resultado	**0.13%**	**0.14%**	**0.11%**	**0.13%**	**0.15%**	**0.17%**	**0.14%**	**0.16%**	**0.19%**	**0.15%**	**0.2%**	**0.2%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el mes de diciembre de 2023 se corrigieron 89 errores de lectura de los 46.314 aforos realizados, lo que refleja el 0,2%.	reposion de los medidores en mal estado (medidores nubados), personal capacitado se programara cada dos tres meses reinducccion y capatacion al personal operativo

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio Numero de Errores de Toma de lecturas	86	93	78	78	69
Promedio Numero de Lecturas Aforadas	40,526	41,174	42,494	42,494	45,922
Resultados	**0.21%**	**0.23%**	**0.18%**	**0.18%**	**0.15%**



Elaboró. Zulma Yojana Perez Rojas
Tecnologa Oficina Critica y Facturacion

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas
Profesional Oficina de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.12.03	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CRITICA Y FACTURACION					
RESPONSABLE	TECNOLOGA 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 facturacion y critica
		Numero de Suscriptores factur	Cantidad de Suscriptores facturados (Mensuales)	Unidad de facturacion y critica

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**<6%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de suscriptores con consumos facturados por promedios	1,882	2,169	2,115	2,235	2,263	2,279	2,185	2,085	2,166	1,953	2,146	2,308
Numero de Suscriptores facturados	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
Resultado	**4.4%**	**5.0%**	**4.9%**	**5.2%**	**5.2%**	**5.3%**	**5.0%**	**4.8%**	**4.9%**	**4.5%**	**4.9%**	**5.2%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el mes de diciembre de 2023 se facturaron con consumo promedio 2308 predios, los cuales estan inlcuidos los medidores que se encuentran frenados, dañados, nubados, dentro de rejas en proceso de desviaciones,el aumento en la ciifra se debe a las inspecciones de critica consumo 0 a predios habitados, los cuales se les facturo promedio.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
Pormedio Numero de Consumos facturados por promedios	1,479	1,542	1,575	1,991	2,149
Promedio Numero de Suscriptores facturados	38,582	39,585	40,722	42,176	43,451
Resultados	**3.8%**	**3.9%**	**3.9%**	**4.7%**	**4.9%**

Elaboró. Zulma Yojana Perez Rojas
Tecnologa Oficina Critica y Facturación

Vo.Bo . Adriana CristinaRosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Versión
Formato Código 51.03.04.01	10 de Noviembre de 2010	10 de Noviembre de 2010	01

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE - FACTURACIÓN						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS						
Responsable	TECNOLOGA OFICINA 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		c. Gestión Operativa y Técnica	X
Nombre del Indicador	**INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA REDES**						
Objetivo del Indicador	Muestra el porcentaje de perdidas de agua en que la Empresa incurre en su operación normal.						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Volumen Producido - Volumen facturado / Volumen producido) * 100	%	Volumen Producido	Volumen de agua (m3) que la Empresa introdujo al sistema de distribución durante un periodo deerminado (mensual), medida a la salida de tanques de almacenamiento, menos desperdicio por mantenimiento.	SPTAP
		Numero de suscriptores	Volumen de agua que la Empresa facturó durante un periodo determinado (mensual)/ en el numero de suscriptores	Dir. Comercial

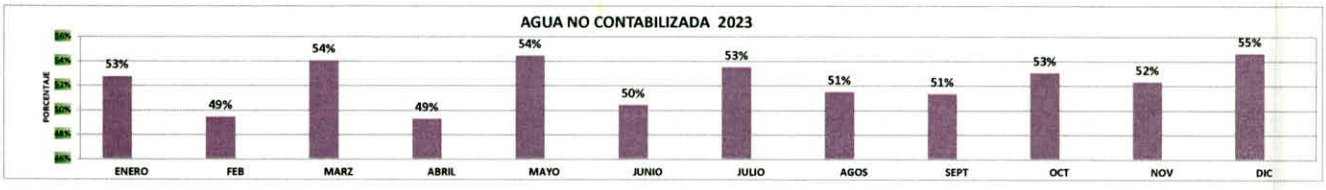
Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**35%**	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN ESTRATEGICO INDTITUCIONAL 2020-2023

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2023

Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMED
Volumen Suminstrado Red Pozos - planta definitiva (Técnica)	1,273,392	1,169,208	1,301,808	1,255,307	1,268,864	1,270,067	1,245,272	1,250,664	1,302,650	1,328,940	1,318,672	1,330,745	1,276,299
Volumen facturado (comercial)	601,975	591,220	598,699	637,012	578,473	630,079	579,439	607,122	634,430	624,824	629,426	604,431	609,761
Resultados (%)	**53%**	**49%**	**54%**	**49%**	**54%**	**50%**	**53%**	**51%**	**51%**	**53%**	**52%**	**55%**	**52%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se deben tomar medidas efectivas en la reduccion de perdidas, toda vez que para el mes de marzo y mayo de 2023 el IANC fue de 54% es decir se esta pediendo mas de la mitad de agua que se produce, la ofina de facturacion cumple con las actividades de recuperacion en lo que tiene que ver con la facturacion por promedio a los predios que estan habitados con medidores frenados o en mal estado, de igual forma en el proceso de poscritica se revisan los predios que no tubieron consumo para identificar la causa, reportar las novedades a las ofinas de cartera y medidores, asi mismo se tienen en cuenta para facturar promedio en el periodo siguente, es necesario la instalacion de micromedicion en la ciudadela la bendicion, sector donde se identifica gran cantidad de desperdicio de agua.
NOTA: en tanto la empresa no logre enteder que mas del 50% de la produccion de agua se esta perdiendo, el facturado no va aumentar, por ende los gastos siempre seran mas altos que los ingresos. (las perdidas comerciales se han estado subsanando con la reposicion de medidores, reparaciones de fugas en el medidor de manera inmediata, detecccion y corte de fraudes e ilegales).

En el mes de DICIEMBRE de 2023, el indicador del indice de agua no coltabilizada fue de 55%, el mas alto de la vigencia 2023, con un promedio de perdida del 52%.

PROPUESTA DE MEJORA

Implementación del plan de perdidas cosntruido en marco del programa COMPASS y con asesoría de VEI.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO AGUA NO CONTABILIZADA

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen producido	11,641,873	13,464,313	13,292,567	13,424,974	14,271,675	1,276,299
Volumen facturado	6,317,359	6,766,798	6,785,269	7,134,900	7,275,953	609,761
Resultados (%)	**40.0%**	**45.7%**	**49.7%**	**49.0%**	**49.0%**	**52.2%**

Elaboró. Zulma Yojana Perez Rojas
Tecnóloga Facturación

Camilo Castillo Pineda
Lider infraestructura y pérdidas

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.12.03	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN COMERCIAL - DIRECCIÓN TÉCNICA					
RESPONSABLE	TECNOLOGO FACTURACIÓN - PROFESIONAL PTAP					
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 COMPILATORIA CRA 688 Y 735					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$IPUF_t = \frac{AS_t - AF_{t,ac}}{No_{ac} \times 12}$	m3/suscriptor/mes	AS_0	agua potable suministrada m3/mes	Unidad PTAP
		$AF_{0,ac}$	consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	Unidad de facturación
		$No_{0,ac}$	Número de suscriptores facturados mensual	

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**7.84**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	Estudio Tarifario - suricata

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
agua potable suministrada m3/mes	1,273,392	1,169,208	1,301,808	1,255,306	1,268,864	1,270,067	1,245,272	1,250,664	1,302,650	1,328,940	1,318,672	1,330,745
consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	601,975	583,093	598,699	637,012	578,473	630,079	579,439	607,122	634,430	624,824	629,426	604,431
Número de suscriptores facturados mensual	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
IPUF MENSUAL	**15.6**	**13.6**	**16.3**	**14.3**	**16.0**	**14.8**	**15.3**	**14.8**	**15.3**	**16.1**	**15.7**	**16.5**
IPUF ACUMULADO	**15.6**	**14.6**	**15.2**	**15.0**	**15.2**	**15.1**	**15.1**	**15.1**	**15.1**	**15.2**	**15.2**	**15.4**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de diciembre de 2023 el indice de perdidas por suscriptor fue de 16,5 l no se esta cumpliendo con la meta del indicador promedio anual de 15,4%, esto indica un aumento en las perdidas por usuario facturado de 15,%

PROPUESTA DE MEJORA

Se deben tomar medidas efectivas en la reduccion de perdidas, toda vez que el IANC supera el de 50% es decir se esta perdiendo mas de la mitad de agua que se produce, la ofina de facturacion cumple con las actividades de recuperacion en lo que tiene que ver con la facturacion por promedio a los predios que estan habitados con medidores frenados o en mal estado, de igual forma en el proceso de poscritica se revisan los predios que se les facturo consumos 0 para identificar su causa, reportar las novedades a las ofinas de cartera y medidores, asi mismo se tienen en cuenta para facturar promedio en el periodo siguente.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
Agua potable suministrada m3/año	13,464,313	13,292,567	13,424,974	14,271,675	15,315,588
Consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/año	6,685,059	6,785,269	7,143,321	7,275,953	7,309,003
Promedio Número de suscriptores facturados año	38,580	39,624	40,720	42,192	43,451
Resultados	**14.6**	**13.7**	**12.9**	**13.8**	**15.4**

Elaboró: Zulma Yojana Perez Rojas
Jefe Unidad de Critica y Facturación

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.12.03	2010-11-10	2014-11-14	2

DIRECCIÓN COMERCIAL - DIRECCIÓN TÉCNICA

TECNOLOGO FACTURACIÓN - PROFESIONAL PTAP

PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 688 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

$$ICUF_{0,ac/al} = ICUF^{R}_{0,ac/al} * P_{0,ac/al} + ICUF^{NR}_{0,ac/al} * (1 - P_{0,ac/al})$$

UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$ICUF^{R}_{0,ac/al} = \frac{AF^{R}_{0,ac/al}}{N^{R}_{0,ac/al}} * 12$	$AF^{R}_{ac/alc}$	consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m3/mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	$N^{R}_{ac/alc}$	Número de suscriptores residenciales facturados mensual	
$ICUF^{NR}_{0,ac/al} = \frac{AF^{NR}_{0,ac/al}}{N^{NR}_{0,ac/al}} * 12$	$AF^{NR}_{ac/alc}$	consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	$N^{NR}_{ac/alc}$	Número de suscriptores no residenciales facturados mensual	
	$P_{Ac/Alc}$	Participación (%) de los suscriptores residenciales ($N^{R}_{ac/alc}$)sobre los suscriptores totales ($N_{ac/alc}$) para cada servicio público	

EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFECTIVIDAD	
MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

16.18	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estudio Tarifario - suricata

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUSCRIPTOR SERVICIO ACUEDUCTO 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m3/mes) para acueducto	522,404	511,540	514,611	553,117	500,909	549,901	500,362	523,976	553,236	539,445	544,636	521,740
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para acueducto	40,418	40,504	40,572	40,625	40,691	40,758	40,876	40,983	41,245	41,292	41,359	41,432
$ICUF^{R}_{AC}$	13	13	13	14	12	13	12	13	13	13	13	13
consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para acueducto	79,571	79,680	84,088	83,895	77,564	80,178	79,077	83,146	81,194	85,379	84,790	82,691
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para acueducto	2,550	2,530	2,536	2,537	2,549	2,554	2,558	2,552	2,566	2,566	2,576	2,581
$ICUF^{NR}_{AC}$	31	31	33	33	30	31	31	33	32	33	33	32

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUSCRIPTOR SERVICIO ALCANTARILLADO 2023

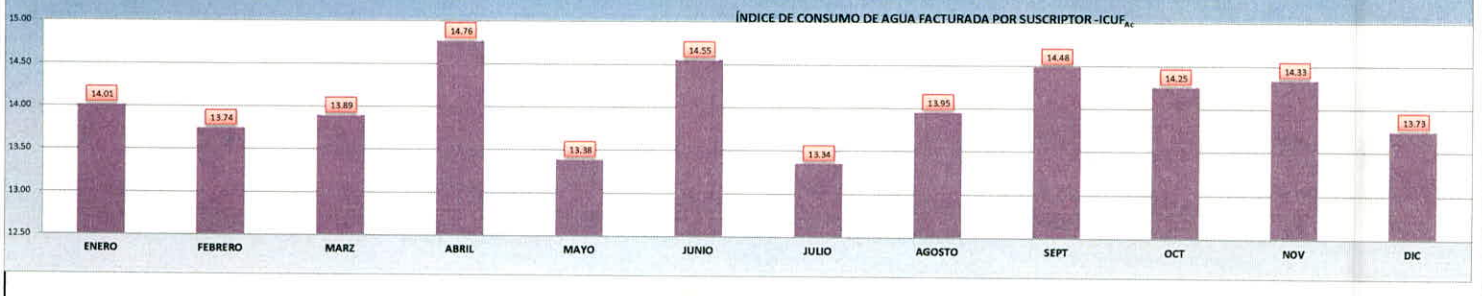
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m3/mes) para alcantarillado	515,522	501,763	508,533	542,590	496,407	534,545	493,819	519,972	541,562	534,399	538,235	510,622
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para alcantarillado	40,554	40,588	40,736	40,789	41,127	41,164	41,211	41,318	41,401	41,432	41,483	41,589
$ICUF^{R}_{Alc}$	13	12	12	13	12	13	12	13	13	13	13	12
consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para alcantarillado	83,050	81,330	88,822	86,763	79,757	82,583	79,581	84,202	83,957	87,854	86,344	80,905
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para alcantarillado	2,474	2,452	2,455	2,459	2,488	2,491	2,494	2,488	2,496	2,497	2,500	2,513
$ICUF^{NR}_{Alc}$	34	33	36	35	32	33	32	34	34	35	35	32

Participación (%) de los suscriptores residenciales ($N^{R}_{ac/alc}$)sobre los suscriptores totales ($N_{ac/alc}$) para cada servicio público

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
N_{ac}	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
P_{Ac}	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_{alc}	43,028	43,040	43,191	43,248	43,615	43,655	43,705	43,806	43,897	43,929	43,983	44,102
P_{Alc}	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 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
$ICUF_{Ac}$	14.01	13.74	13.89	14.76	13.38	14.55	13.34	13.95	14.48	14.25	14.33	13.73
$ICUF_{Alc}$	13.91	13.55	13.83	14.55	13.21	14.14	13.12	13.79	14.25	14.16	14.20	13.41



Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P NIT. 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.12.03
Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
ICUFAc	14.62	14.20	14.61	14.38	13.73
ICUFAlc	14.40	13.99	14.40	14.15	13.41

Elaboro: Zulma Yojana Perez Rojas
Jefe Unidad de Critica y Facturación

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.750-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 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:	**INDICADOR DE VINCULACIONES 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
(N° desvinculaciones accedidas /N°desvinculaciones solicitadas 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 publico de aseo.	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

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
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

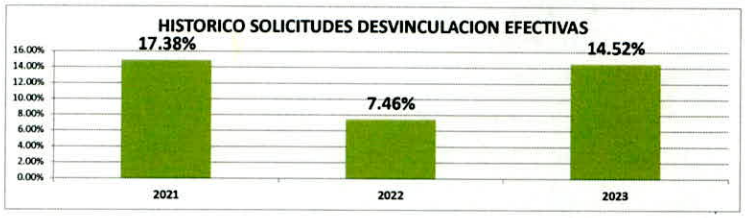
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Total de vinculaciones efectivas	1	1	3	5	5	3	14	12	14	13	8	46
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del contrato publico de aseo.	1	8	7	142	99	102	124	66	48	85	108	71
Resultado	**0.00%**	**12.50%**	**42.86%**	**3.52%**	**5.05%**	**2.94%**	**11.29%**	**18.18%**	**29.17%**	**15.29%**	**7.41%**	**64.79%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
SE APRECIA UN NUMERO DE VINCULACIONES MUY BAJO, DEBIDO A QUE SE CUENTA CON POCO PERSONAL, AHORA BIEN CABE RECALCAR QUE EL PROCESO DE VINCULACIONES TIENE UN TIEMPO DETERMINADO DE DOS (2) MESES DESDE QUE SE RADICA EN LA OFICINA DE LA EMPRESA PRESTADORA HASTA QUE CULMINA CON EL ACCEDE DE LA SOLICITUD, TIEMPO DURANTE EL CUAL SE DEBE REALIZAR EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS PARA QUE EL RESULTADO SEA EL ESPERADO. PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 20223, SE LOGRA REFORZAR EL EQUIPO DE FIDELIZACION Y NUEVAS CUENTAS CON 3 INSPECTORES MAS, POR ELLO S EOBSERVA UN AUMENTO CONSIDERABLE EN PROCESOS DE DESVICULACION RADICADOS ANTE LA EMPRESA VEOLIA, AHORA BIEN, A LA FECHA AUN SE ENCUENTRAN EN PROCESO ESTAMOS A LA ESPERA DE LA RESPUESTA FINAL DEL PROCESO, PARA LO CUAL SE REALIZO UNA SOLICITUD A VEOLIA, DONDE PEDIMOS QUE SE GENERE UN INFORME DANDO RESPUESTA A CADA UNO DE LOS PROCESOS. PARA EL TERCER TRIMESTRE SE OBTUVO UN ACOMULADO DE 597 PROCESOS DE DESVINCULACION RADICADOS AL OTRO OPERADOR PARA TERMINACION DEL CONTRATO PUBLICO DE ASEO, DE LOS CUALES HAN SIDO EFECTIVOS 64 A LA FECHA, CABE RECALCAR QUE ALGUNOS PROCESOS RADICADOS EN EL MES DE AGOSTO Y MES DE SEPTIEMBRE SE ENCUENTRAN EN CURSO TENIENDO EN CUENTA QUE ESTE PROCESO DEMANDA UNA DURACIÓN DE DOS MESES ACTIVO. PARA EL CUARTO TRIMESTRE SE OBTUVO UN ACOMULADO DE 861 PROCESOS DE DESVINCULACION RADICADOS AL OTRO OPERADOR PARA TERMINACION DEL CONTRATO PUBLICO DE ASEO, DE LOS CUALES HAN SIDO EFECTIVOS 125 A LA FECHA, CABE RECALCAR QUE ESTE PROCESO ES DEMASIADO DISPENDIOSO TODA VEZ QUE DEPENTE NETAMENTE DEL TIEMPO DEL USUARIO, TENIENDO EN CUENTA QUE DEBE ACERCARSE A LA OFICINA DE VEOLIA A FIRMAR ACUERDO DE PAGO, EL CUAL ES EL ULTIMO TRAMITE QUE DEBE SURTIRSE PARA LOGRAR LA DESVINCULACION EFECTIVA Y OPTENER EL ACCEDE POR PARTE DE LA EMPRESA VEOLIA.	SE PLANTEA PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE LA COTRATACIÓN DE UN FUNCIONARIO PARA FORTALECER EL PROCESO DE VINCULACIONES ESPECIFICAMENTE, DE ESTE MODO PODER AUMENTAR EL NUMERO DE VINCULACIONES RADICADAS Y EFECTIVAS. BUSCAR UNA ESTRATEGIA QUE PERMITA SIMPLIFICAR EL PROCESO DE DESVINCULACION PARA LOGRAR UNA MAYOR EFECTIVIDAD. BUSCAR UNA ESTRATEGIA QUE PERMITA SIMPLIFICAR EL PROCESO DE DESVINCULACION PARA LOGRAR UNA MAYOR EFECTIVIDAD. DURANTE EL CUARTO Y ULTIMO TRIMESTRE DEL AÑO SE REFLEJA UN AUMENTO CONSIDERABLE DE LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS DE VINCULACION, LO CUAL OBEDECE AL SEGUIMIENTO DETALLADO DE CADA PROCESO, MEDIANTE VISITAS, LLAMADAS Y MENSAJES PARA LOGRAR QUE EL USUARIO CUMPLIERA CON LAS FECHAS ESTABLECIDAS PARA LA FIRMA FINAL DEL PROCESO DE DESVINCULACION CON LA EMPRESA VEOLIA, OBSERVAMOS TAMBIEN QUE LA EMPRESA VEOLIA, EN SU GESTION COMERCIAL SE VALE DE MENTIRAS Y PRESIONES PARA QUE EL USUARIO NO FINALICE EL PROCESO Y SE DECLARE DECLINADO. ES AHI DONDE NUESTRO TRABAJO COMO OFICINA DE FIDELIZACION SE CENTRA EN REALIZAR UN ACOMPAÑAMIENTO BRINDANDO LA INFORMACION REAL AL USUARIO Y QUE EL EN SU LIBRE DECISION PUEDA ELEGIR EL PRESTADOR PARA EL SERVICIO DE ASEO. PARA LA VIGENCIA 2024, LA META ES LOGRAR UNA EFECTIVAD DEL 50% EN LOS PROCESOS RADICADOS, CON EL FIN DE GANAR NUEVOS USUARIOS Y AUMENTAR LA META EN ESTE PROCESO.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.758-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	**2021**	**2022**	**2023**
No Total de vinculaciones efectivas	209	124	125
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del	1,404	1,662	861
Resultados	**14.89%**	**7.46%**	**14.52%**



Tania [illegible] Bohorquez Rojas
Lider de Fidelización y Nuevas Cuentas

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

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:	**INDICADORES DESVINCULACIONES RECIBIDAS 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 EAAAY COMO USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(N° desvinculaciones accedidas/N° 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 sucriptores en donde realizan la petición para el cambio de operador en la prestación del servicio de aseo.	OFICINA DE FIDELIZACIÓN

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

META DEL INDICADOR	**<= (40%)**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No total de desvinculaciones accedidas	4	5	9	20	6	24	17	12	2	14	3	2
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	4	5	15	163	74	81	67	47	114	63	19	21
Resultado	**100%**	**100%**	**60%**	**12%**	**8%**	**30%**	**25%**	**26%**	**2%**	**22%**	**16%**	**10%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

SE RECIBEN 24 DESVINCULACIONES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO, SEGUIDAMENTE SE PROCEDE A REALIZAR PROCESO DE DESISTIMIENTO DE LOS CUALES 6 SUSCRIPTORES TOMAN LA DECISION VOLUNTARIA DE DESISTIR DEL PROCESO, PARA CERRAR EL TRIMESTRE CON 18 DESVINCULACIONES EFECTIVAS.

EN EL SEGUNDO TRIMESTRE SE RECIBEN 318 SOLICITUDES DE DESVINCULACION DE LAS CUALES 50 SE LES DA ACCEDER, TODAS LAS SOLICITUDES LLEGARON A FELIZ TERMINO.

EN EL TERCER TRIMESTRE SE RECIBIERON 228 SOLICITUDES DE DESVINCULACION DE LAS CUALES 31 SE LES DA ACCEDER, LAS 197 RESTANTES FUERON NEGADAS Y A FECHA 30 DE SEPTIEMBRE TODOS LOS PROCESOS FUERON RESUELTOS.

EN EL CUARTO TRIMESTRE SE RECIBIERON 103 SOLICITUDES DE DESVINCULACION DE LAS CUALES 19 SE LES DA ACCEDER, LAS 84 RESTANTES FUERON NEGADAS Y A FECHA 31 DE DICIEMBRE TODOS LOS PROCESOS FUERON RESUELTOS.

PROPUESTA DE MEJORA

SE LLEVA A CABO UN CRONOGRAMA DE TRABAJO DONDE SE REALICEN VISITAS PERIODICAS A ADMINISTRADORES DE CONJUNTOS CERRADOS, PROPIEDADES HORIZONTALES, PRESIDENTES DE JUNTAS DE ACCION COMUNAL Y LIDERES, CON EL FIN DE ATENDER Y BRINDAR SOLUCION A LOS REQUERIMIENTOS DE MANERA INMEDIATA CON EL FIN DE MITIGAR EL NIVEL DE INSATIDFACCION DE NUESTROS SUSCRIPTORES Y ASI DISMINUIMOS LOS PROCESOS DE DESVINCULACION MASIMOS O INDIVIDULAES QUE LLEGASEN A RECIBIRSEN.

GRACIAS A LA EXCELENTE GESTION COMERCIAL QUE SE REALIZO MEDIANTE EL PROCESO DE DESISTIMIENTO, SE LOGRA DESISTIR 197 PROCESOS, QUEDANDO EL MISMO NUMERO DE PROCESOS NEGADOS.

CONTINUAMOS CON NUESTRA EFECTIVIDAD EN LA GESTION COMERCIAL, LO CUAL NOS PERMITIO DESISTIR 84 PROCESOS DE USUARIOS QUE INICIALMENTE HABIAN TOMADO DE DECISION DE TEMRINAR EL CONTRATO DE ASEO CON LA EAAAY.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2021	2022	2023
No total de desvinculaciones accedidas	59	124	118
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	871	1,662	673
Resultados	**6.77%**	**7.46%**	**17.53%**

Tania Beatriz Bohorquez Rojas
Lider de Fidelizacion y Nuevas Cuentas

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE FIDELIZACION					
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:	Muestra 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 aseo.	FIDELIZACIÓN
		N° de usuarios visitados	Usuarios visitados con el fin de dar a conocer los beneficios de permanecer en la EAAAY ESP.	FIDELIZACIÓN

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

META DEL INDICADOR	>=(90%)	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No usuarios fidelizados	359	502	1,074	344	1,059	478	755	937	908	1,085	1,403	1,006
N° de usuarios visitados	87	117	195	1,400	3,942	131	1,024	420	1,014	366	395	222
Resultado	**413%**	**429.1%**	**550.8%**	**24.6%**	**27%**	**365%**	**74%**	**223%**	**90%**	**296%**	**355%**	**453%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE SE LLEVO A CABO VIISTA A 1935 USUARIOS FIDELIZADOS, DE LOS CUALES 399 OBEDECIERON A VISITAS PUNTUALES DE FIDELIZACIÓN, Y 1536 USUARIOS FIDELIZADOS EN EL MARCO DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DE DESCENTRALIZACION Y CAMPAÑAS ESPECIFICAS DE FIDELIZACION EN LOS DIFERENTES SECTORES DEL MUNICIPIO.

EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2023 SE LLEVARON A CABO 7354 USUARIOS FIDELIZADOS, DE LOS CUALES 1881 OBEDECIERON A VISITAS PUNTUALES DE FIDELIZACIÓN, Y 5473 USUARIOS FIDELIZADOS EN EL MARCO DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DE DESCENTRALIZACION Y CAMPAÑAS ESPECIFICAS DE FIDELIZACION EN LOS DIFERENTES SECTORES DEL MUNICIPIO. ESTOS RESULTADOS CUMPLIERON CON EL OBJETIVO PLASMADO EN LA PROPUESTA DE MEJORA, GRACIAS A LA ARTICULACION CON LA OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CON LA VINCULACION DE TRES INSPECTORES QUE LLEGARON A FORTALER EL PROCESO.

EN EL TERCER SEMESTRE DEL 2023 SE LLEVARON A CABO 5058 USUARIOS FIDELIZADOS DE LOS CUALES 2458 OBEDECIERON A VISITAS PUNTUALES EN ACTIVIDADES TALES COMO, PROCESO DE MATRICULAS, PROCESO DE DESVINCULACION, ACTIVIDADES DE DESCENTRALIZACION, VISITAS DE FIDELIZACION, AHORA LOS 2600 UASUARIOS RESTANTES FUERON ATENDIDOS EN EL PUNTO DE ATENCION AL CIUDADANO EN LA OFICINA PRINCIPAL.

EN EL TERCER TRIMESTRE DEL 2023, SE LLEVARON A CABO 4477 USUARIOS FIDELIZADOS DE LOS CUALES 983 OBEDECIERON A VISITAS PUNTUALES EN ACTIVIDADES TALES COMO, PROCESO DE MATRICULAS, PROCESO DE DESVINCULACION, ACTIVIDADES DE DESCENTRALIZACION, VISITAS DE FIDELIZACION, AHORA LOS 3494 UASUARIOS RESTANTES FUERON ATENDIDOS EN EL PUNTO DE ATENCION AL CIUDADANO EN LA OFICINA PRINCIPAL.

PROPUESTA DE MEJORA

SE PROYECTA DUPLICAR EL NUMERO DE USUARIOS Y SUSCRIPTORES FIDELIAZADOS MEDIANTE MAS ACTIVIDADES DE DESCENTRALIZACIÓN EN ARTULACIÓN CON LA OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PRENSA.

LA PROPUESTA PARA EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO, ES LOGRAR SOSTENER LOS MISMOS RESULTADOS DEL SEGUNDO SEMESTRE.

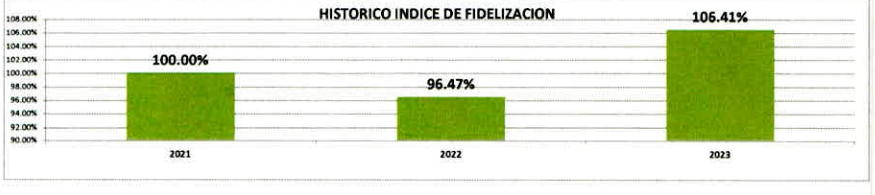
LA PROPUESTA PARA EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO, ES LOGRAR SOSTENER LOS MISMOS RESULTADOS DEL SEGUNDO SEMESTRE.

SEGUN LAS CIFRAS REPORTADAS EN EL CUARTO Y ULTIMO TRIMESTRE, PODEMOS OBSERVAR UNA DISMINUCION EN LOS USUARIOS VISITADOS TENIENDO EN CUENTA QUE EL DIA 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023, SE EFECTUA LA TERMINACION DE LOS CONTRATOS LABORALES DE TRES INSPECTORES DE CAMPO, ADICIONAL A ELLO EL 12 DE NOVIEMBRE DE 2023 UN INSPECTOR DE CAMPO TOMA SUS 3 PERIODOS DE VACACIONES, QUEDANDO ASI LA OFICINA DE FIDELIZACION Y NUEVAS CUENTAS CON DOS INSPECTORES DE CAMPO PARA ADELANTAR TODOS LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA OFICINA TALES COMO: MATRICULAS, INSPECCIONES POR CAMBIO DE USO, DUPLICIDAD DE MATRICULA, CAMBIO DE ESTRATO, PROCESOS DDE FIDELIZACION. PARA ESTE PRIMER TRIMESTRE DE 2024, TENEMOS PROPOSITO INTENSIFICAR LOS PROCESOS DE FIDELIZACION, CON EL FIN DE LOGRAR UN GRAN NUMERO DE VINCULACIONES EFECTIVAS CON RELACION A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO USUARIOS FIDELIZADOS

Años/ Variables	2021	2022	2023
No usuarios fidelizados	10,462	20,870	9,910
N° de usuarios visitados	10,462	21,633	9,313
Resultados	**100.00%**	**96.47%**	**106.41%**



Tania Beatriz Bohorquez Rojas
Lider de Fidelizacion y Nuevas Cuentas

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE FIDELIZACION						
RESPONSABLE	PROFESIONAL DE FIDELIZACION						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	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:	**REALIZACION DE AFORO DE RESIDUOS SOLIDOS**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Refleja el porcentaje de aforos realizados por mes y su seguimiento.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(N° de aforos realizados/N° de aforos solicitados)*100	%	No de aforos realizados	Realizacion de aforo de residuos solidos a Grandes productores, conjuntos residenciales de acuerdo a la resolucion 720 de 2015.	OFICINA DE FIDELIZACION
		N° aforos solicitados	Aforo de residuos solidos solicitados por el usuario y/o sucriptor.	FACTURACION

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

META DEL INDICADOR	>=(90%)	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	ESTADISTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No de aforos realizados	1	1	2	0	2	2	1	0	0	0	0	1
N° aforos solicitados	1	1	2	0	2	3	1	0	0	0	0	1
Resultado	**100.0%**	**100.00%**	**100.00%**	**0.00%**	**100.00%**	**66.67%**	**100.00%**	**0.00%**	**0.00%**	**0.00%**	**0.00%**	**100.00%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

SE RECIBE SOLICITUD DE 3 PROCESOS DE AFOROS A CONJUNTOS CERRADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO, DE LOS CUALES SE CULMINAN 2 Y UNO QUEDA EN PROCESO PARA TERMINARSE EN EL MES DE ABRIL.

EN EL MES DE ABRIL SE CONCLUYO UN AFORO QUE ESTABA EN PROCESO DEL MES DE MARZO, EN EL MES DE MAYO SE RECIBIERON DOS SOLICITUDES, LOS CUALES SURTIERON SU PROCESO DE RESULTADO DE UNA MANERA SATISFACTORIA, Y EN EL MES JUNIO SE RECIBIERON TRES SOLICITUDES DDE AFORO DE LAS CUALES DOS SE LIQUIDARON SATISFACTORIAMENTE Y UNA SE ENCUENTRA EN PROCESO.

EN EL TERCER TRIMESTRE SE RECIBE SOLICITUD DE UN AFORO, EL CUAL SE LLEVA A CABO DE MANERA SATISFACTORIA.

EN EL CUARTO TRIMESTRE SE RECIBE UNA SOLICITUD DE AFORO EL CUAL S ELLEVA A CABO, A LA FECHA NO HAY AFOROS PENDIENTES.

PROPUESTA DE MEJORA

REVISAR EL CRONOGRAMA DEL AÑO ANTERIOR Y EMPEZAR A PROGRAMAR AFOROS SIGUIENDO LOS TIEMPOS QUE APAREZCAN EN EL SISTEMA.

SEGUIR DANDO RESPUESTA OPORTUNA Y ATENCION A LAS SOLICITUDES.

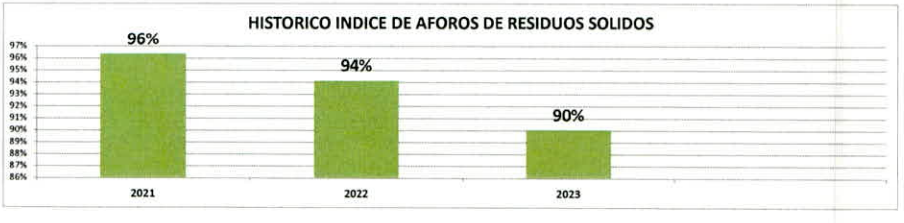
CABE MENCIONAR QUE LA OFICINA DE FIDELIZACION NO CUENTA CON EL PERSONAL SUFICIENTE PARA LLEVAR A CABO LOS AFOROS QUE POR TIEMPOS DEBEMOS REALIZAR, TENIENDO EN CUENTA QUE LOS AFOROS DEMANDAN DE AL MENOS DOS COLABORADORES QUE ESTEN EN TERRENO .

PARA LA VIGENCIA 2024, SE ESPERA UN FORTAALECIMIENTO AL PERSONAL OPERATIVO, DEBIDO QUE A LA FECHA SOLO CONTAMOS CON DOS INSPECTORES DE CAMPO PARA LA EJECUCION DE TODOS LOS PROCESOS DE LA OFICINA, POR TAL RAZON SE HACE NECESARIO AL MENOS DOS PERSONAS MAS PARA LOGRAR AFORAR NUEVAMENTE TODOS LOS SUSCRIPTORES QUE YA SE ENCUENTREN EN EL TIEMPO ESTABLECIDO PARA RENOVAR EL AFORO.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2021	2022	2023
No de aforos realizados	79	48	9
N° aforos solicitados	82	51	10
Resultados	**96%**	**94%**	**90%**



Tania Beatriz Bohorquez Rojas
Lider de Fidelizacion y Nuevas Cuentas

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	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:	**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
(N° suscriptores facturados aseo EAAAY/ Total de Suscriptores aseo)*100	%	N° suscriptores facturados aseo EAAAY.	Total de suscriptores que posee la EAAAY ESP en la prestación del servicio de aseo.	FACTURACIÓN
		Total de suscriptores aseo	Total de suscriptores facturados en la prestación del servicio de aseo.	FACTURACIÓN

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

META DEL INDICADOR	**>=(70%)**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
N° suscriptores facturados aseo EAAAY.	34,335	34,753	34,846	34,939	35,170	35,200	35,385	35,590	35,759	35,842	36,181	36,357
No Total de Suscriptores facturados por VEOLIA.	11,622	11,628	11,633	11,578	11,580	11,578	11,643	11,644	11,637	11,645	11,648	11,642
Total de suscriptores aseo	45,957	46,381	46,479	46,517	46,750	46,778	47,028	47,234	47,396	47,487	47,829	47,999
Resultado	**74.7%**	**74.9%**	**75.0%**	**75.11%**	**75.23%**	**75.2%**	**75.2%**	**75.3%**	**75.4%**	**75.5%**	**75.6%**	**75.75%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

SE APRECIA QUE EL NUMERO DE SUSCRIPTORES NUEVOS DE LA EAAAY ES SUPERIOR AL DE VEOLIA, SIN EMBARGO LA CONTANTE SE MANTIENE EN LOS DOS ITEM.

PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE LA EAAAY TIENE UN AUMENTO DE 237 USUSARIOS EN LA PRESTACION DEL SERVCIO DE ASEO, MIENTRAS QUE VEOLIA PRESENTA UNA VARIACION DE 2 NUEVOS USUARIOS.

DURANTE LOS MESES DE JULIO Y AGOSTO LA EAAAY ALCANZA UN AUMENTO DE 390 USUARIOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO, CABE ACLARAR QUE AUN NO SE TIENE EL NUMERO DE NUEVOS SUSCRIPTORES DEL MES DE SEPTIEMBRE CON RELACION A LA EAAAY, SIN EMBARGO OBSERVAMOS QUE VEOLIA TUVO UN AUMENTO DURANTE TODO EL TRIMNESTRE DE 59 NUEVS SUSCRIPTORES.

NOTA: LAS CIFRAS DE SUSCRIPTORES FACTURADOS POR ASEO DE LA EAAAY, DEL MES DE SEPTIEMBRE AUN NO SE CONOCE. SE ESTARA REPORTANDO EN CUANTO LA OFICINA DE FACTURACION LO REPORTE EN LOS HISTORICOS.

SEGUN LAS CIFRAS, SE PUEDE OBSERVAR UN CRECIMIENTO CONSIDERABLE EN NUMERO DE SUSCRIPTORES DE LA EAAAY CON RELACION AL CRECIMIENTO DE VEOLIA,HASTA EL MES DICIEMBRE DE VIGENCIA 2023 LA EAAAY CRECIO EN 2022 NUEVOS SUSCRIOTORES FRENTE A 20 SUSCRIPTORES NUEVOS PARA LA EMPRESA VEOLIA.

PROPUESTA DE MEJORA

SE TIENE COMO META AUMENTAR EL NUMERO DE SUSCRIPTORES PARA LA EAAAY Y AUMENTAR EL NUMERO DE DESVINCULACIONES RADICADAS EN VEOLIA PARA QUE DISMINUYA SU NUMERO DE SUSCRIPTORES.

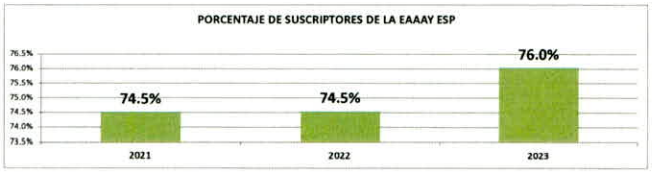
PARA EL CUARTO TRIMESTRE HAY UN POCO DE INCERTIDUNBRE TENIENDO EN CUENTA QUE A 30 DE SEPTIEMBRE SE TERMINÓ EL CONTRATO LABORAL DE 3 INSPECTORES, SUMADO A ELLO CON EL PROCESO DE INTERVENCION DE LA SSPD NO HAY CLARIDAD SI ES VIABLE SEGUIR MATRICULANDO AL SECTOR RURAL, A LA FECHA LA DIRECTRIZ ES ESPERAR HASTA NUEVA INFORMACION.

PARA LA VIGENCIA 2024, ESPERAMOS CONTINUAR FORTALECIENDO EL PROCESO DE VINCULACIONES EFECTIVAS Y EL PROCESO DE MATRICULAS NUEVAS SOBRE TODO EN EL SECTOR RURAL, TENIENDO NE CUENTA QUE EXISTEN DIFERENTES SOLICITUDES DE SECTORES CON POBLACION SUPERIOR A 80 SUSCRIPTORES.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2021	2022	2023
No Total de Suscriptores facturados en el servicio de aseo EAAAY ESP.	32,278	33,162	36,357
No Total de Suscriptores facturados en la prestacion del servicio de aseo	43,327	44,491	47,823
Resultados	**74.5%**	**74.5%**	**76.0%**



Tania Beatriz Honorquez Rojas
Lider de Fidelizacion y Nuevas Cuentas

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MICRO MEDICIÓN						
RESPONSABLE	Tecnico de Medidores						
INDICADOR REFERIDO EN:			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 EFECTIVA**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION REAL						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(Total de micromedidores funcionando/Total micromedidores instalados)*100	%	Numero de medidores Funcionando	Cantidad de medidores Funcionando (Mensuales)	Oficina PQR
		Numero de Medidores Instalados	Cantidad de medidores Instalados (Mensuales)	Oficina PQR

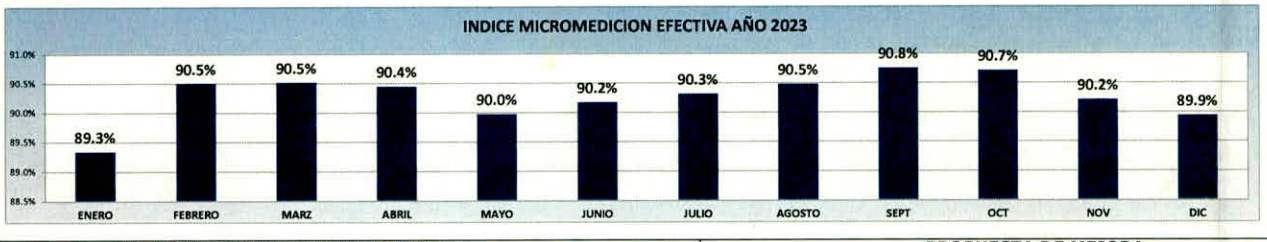
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	99%	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

COBERTURA MEDIDORES ACUEDUCTO EFECTIVA

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Numero de medidores Funcionando	38,354	38,992	39,018	39,029	38,870	39,029	39,218	39,407	39,708	39,744	39,629	39,539	39211
Numero de Medidores Instalados	42,931	43,085	43,106	43,150	43,202	43,283	43,424	43,554	43,754	43,816	43,929	43,964	43433
Resultado	**89.3%**	**90.5%**	**90.5%**	**90.4%**	**90.0%**	**90.2%**	**90.3%**	**90.5%**	**90.8%**	**90.7%**	**90.2%**	**89.9%**	**90.3%**

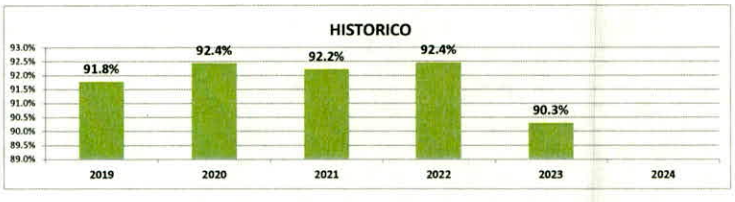


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Relación de medidores funcionando con respecto al número de medidores instalados.	Realizamos la notificaciones de los medidores con daños, los frenados y nubados.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Promedio Numero de medidores Funcionando	35,909	36,969	38,261	38,460	39211	
Promedio Numero de Medidores Instalados	39,129	39,995	41,492	41,601	43433	
Resultados	**91.8%**	**92.4%**	**92.2%**	**92.4%**	**90.3%**	



Elaboró. CUPERTINO NIÑO
Tecnico oficina de Medidores

Revisó. JOSE BELLER SUAREZ CHAPARRO
Tecnólogo oficina de Medidores

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR					
RESPONSABLE	Tecnico de Medidores					
INDICADOR REFERIDO EN:			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:	**REPOSICION DE MEDIDORES**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION REAL					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	CONCEPTO	FUENTE DE INFORMACION
(Número de reposiciones realizadas/Número de micromedidores dañados)*100	%	Número de reposiciones realizadas	Reporte generado por SYSMAN y validado por la oficina de medidores.	Oficina PQR
		Número de micromedidores dañados	Reporte generado por SYSMAN.	Oficina PQR

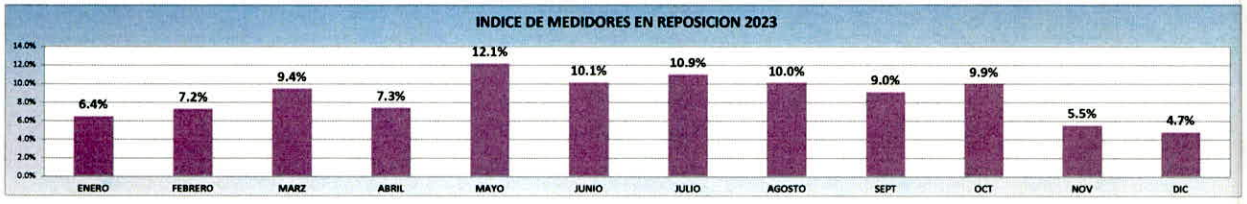
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	99%	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

INDICADOR DE REPOSICION DE MEDIDORES SIN DIFERENCIA DE LECTURAS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Número de reposiciones realizadas	294	296	384	302	523	428	459	414	366	402	235	210	359
Número de micromedidores dañados	4,577	4,093	4088	4121	4332	4254	4206	4147	4,046	4,072	4,300	4,425	4222
Resultado	**6.4%**	**7.2%**	**9.4%**	**7.3%**	**12.1%**	**10.1%**	**10.9%**	**10.0%**	**9.0%**	**9.9%**	**5.5%**	**4.7%**	**8.5%**

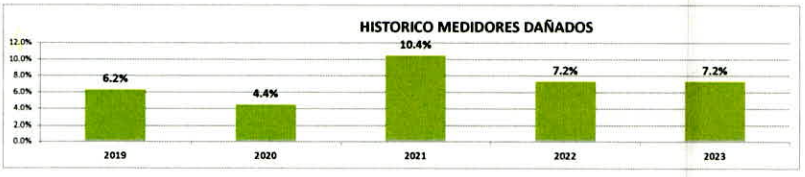


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indicador de reposición de medidores nos da la relación de los medidores cambiados contra el número de medidores dañados dentro del sistema. Es de anotar que el número de medidores reportados por Sysman como dañlados no es correcto, porque está sumando los medidores con servicio suspendido, y los medidores con predios deshabitdos.	Notificación de medidores obsoletos o no aptos para calibración, se da inicio a la notificación de medidores en esas condiciones del ciclo 5, (centro). Mantener disponiblidad de equipos de medición para la venta a los usuarios.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
Número de reposiciones realizadas	2,615	1,638	3,527	3,204	4,313
Número de micromedidores dañados	3,494	3,096	2,827	3,721	4,222
Resultados	**6.2%**	**4.4%**	**10.4%**	**7.2%**	**7.2%**



Elaboró. CUPERTINO NIÑO CUTA
Tecnico - Medidores

Revisó. JOSE BELLER SUAREZ CH
Tecnólogo oficina de Medidores

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.705-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Document	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION 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 MEDICION 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

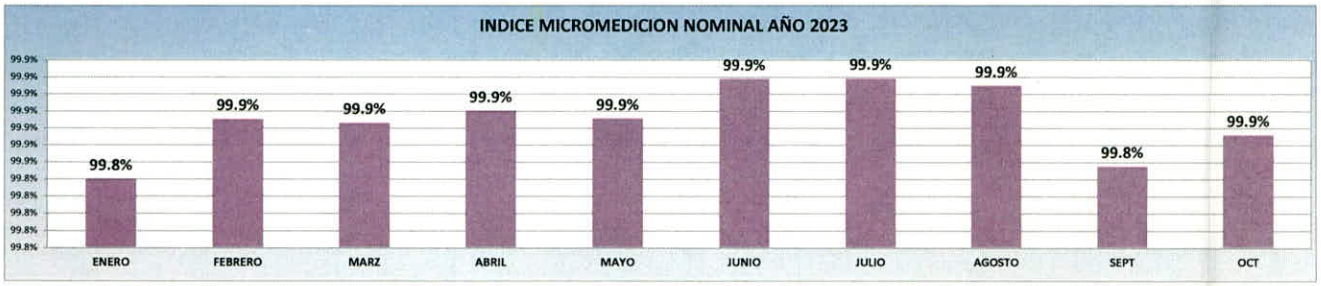
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**99%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Numero de medidores instalados	42,931	43,085	43,106	43,150	43,202	43,283	43,424	43,554	43,754	43,816	43,929	43,964	43,433
Total de suscriptores	43,000	43,139	43,161	43,202	43,256	43,327	43,468	43,600	43,821	43,875	43,986	44,019	43,488
Resultado	**99.8%**	**99.9%**	**99.9%**	**99.9%**	**99.9%**	**99.9%**	**99.9%**	**99.9%**	**99.8%**	**99.9%**	**99.9%**	**99.9%**	**99.9%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Relación de medidores instalados con respecto al número de suscriptores de acueducto, sin tener encuenta el funcionamiento o registro de consumo de los medidores	Generar reporte de los predios sin medidor, generar inspección de campo para verificar estos predios poder verificar las causas actuales el 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	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Promedio Numero de medidores instalados	38,499	39,570	41,492	41,492	43,433	
Promedio Total de suscriptores	38,527	39,624	41,595	41,595	43,488	
Resultados	**99.9%**	**99.9%**	**99.8%**	**99.8%**	**99.9%**	

Elaboró. CUPERTINO NIÑO
Tecnico oficina de Medidores

Revisó.JOSE BELLER SUAREZ CH
Tecnólogo oficina de Medidores

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

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:	**TIEMPO DE RESPUESTA DE PQR**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el tiempo en días de las respuestas a las 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
Tiempo de respuesta PQR	Días	Días calendario máximo de respuesta de las PQR	Días calendario en el cual se les puede dar respuesta a las reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.	OFICINA PQR
		Días calendario de respuesta de las PQR	Tiempo en días de las respuestas a las reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.	OFICINA PQR

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

META DEL INDICADOR	15 DÍAS HÁBILES - 20 DÍAS CALENDARIO	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	LEY 1755 DE 2015

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Días calendario máximo de respuesta de las PQR	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Días calendario de respuesta de las PQR	7	8	8	7	6	7	7	4	5	7	6	6
DIFERENCIA EN DÍAS	**0.35**	**0.40**	**0.40**	**0.37**	**0.31**	**0.35**	**0.35**	**0.20**	**0.25**	**0.35**	**0.30**	**0.30**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre se dio respuesta a las PQR radicadas en el sistema de información comercial, tanto escritas, verbales, correo o telefonicas en 7, 8, 8, 7, 6, 7, 4, 5, 7, 6 y 6 días calendario despues de radicada, siempre cumpliento con dar respuesta al 100% de las solicitudes registradas en el sistema de información comercial y de competencia de la oficina de PQR, pero lo mas importante dentro del termino legal de 15 días habiles, el promedio durante al año 2023 fue de 7 días.

PROPUESTA DE MEJORA

Dar continuidad al personal que apoya el proceso de pqr, lo que garantiza la continuidad del mismo, pue en los meses que se aumentó los días de repuesta fue con ocasión a los vencimientos de contratos de personal de termino fijo y OPS y la vinculación de personal nuevo sin experiencia en el sector, con lo cual se requiere un tiempo prudencial para procesos de capacitación.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2022	2023			
Promedio Tiempo de respuesta PQR	9	7			
Resultados	**9**	**7**			

Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	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:	**SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS ATENDIDOS RECEPCIÓN Y QUEJAS EN EL BUZON 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 buzon de sugerencias.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(No suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias. /No 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 buzon de sugerencias.	Total de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias.	OFICINA PQR
		No Total de Suscriptores Acueducto.	Total de suscriptores facturados para el servicio de Acueducto.	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

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	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 buzon de sugerencias.	960	911	972	846	1,167	679	678	853	809	639	597	539
No Total de Suscriptores Acueducto.	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
Resultado	**2.2%**	**2.1%**	**2.3%**	**2.0%**	**2.7%**	**1.6%**	**1.6%**	**2.0%**	**1.8%**	**1.5%**	**1.4%**	**1.2%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para los meses de enero, febrero y marzo de 2023 se tiene un 2.2%, 2.1% y 2.3% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, manteniendose constante en relación a los resultadosdel año 2022 (Enero: 0.2%, Febrero: 2.2% y marzo: 2.2%). 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 inmuble. 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 limites de pago y suspensión.	Revisar el proceso que se tiene en el envió 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, reconexió, corte y reinstalación, asi como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.
Para los meses de abril, mayo y junio de 2023 se tiene un 2.0%, 2.7% y 1.6% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, disminuyo para abril y junio en relación a los resultados del año 2022 (Abril: 2.2%, Mayo: 2.5% y Junio: 2.4%). 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 inmuble. 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 limites de pago y suspensión.	Revisar el proceso que se tiene en el envió 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, reconexió, corte y reinstalación, asi como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

Para el mes de julio, agosto y septiembre de 2023 se tiene un 1.6%, 2.0% y 1.8% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2022 (julio: 1.9%, agosto: 2.5% y septiembre: 2.0%). 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 inmuble. 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 limites de pago y suspensión.	Revisar el proceso que se tiene en el envió 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, reconexió, corte y reinstalación, asi como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.
Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2023 se tiene un 1.5%,1.4% y 1.2% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2022 (octubre:1.8%, noviembre: 1.8% y diciembre: 0.0%), en diciembre de 2022 la persona encargada no reporto informacion y la titular estaba de vacaciones. 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 inmuble. 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 limites de pago y suspensión.	Revisar el proceso que se tiene en el envió 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, reconexió, corte y reinstalación, asi como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias.	1,269	990	660	857	756	804
Promedio de Suscriptores Acueducto Año.	37,135	38,582	39,624	40,721	42,170	43,451
Resultados	**3.4%**	**2.6%**	**1.7%**	**2.1%**	**1.8%**	**1.9%**

Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

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 ACUEDUCTO**					
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
(No Reclamos Comerciales/No Total de Suscriptores Acueducto)*100	%	No Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto	Total de reclamaciones para el servicio de acueducto hechas por los usuarios y 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		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

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto	725	814	792	684	1,078	901	755	958	884	906	547	511
No Total de Suscriptores Acueducto	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
Resultado	**1.7%**	**1.9%**	**1.8%**	**1.6%**	**2.5%**	**2.1%**	**1.7%**	**2.2%**	**2.0%**	**2.1%**	**1.2%**	**1.2%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2023 se tiene un 1.7%, 1.9% y 1.8% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2022 (Enero: 1.7%, Febrero: 1.5% y Marzo: 1.5%).

A marzo de 2023 de las 2.331 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 277 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 258 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 110 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2022 la MEDIDOR HURTADO con 608 fue la que mayor número, la segunda REPOSICIÓN DEL MEDIDOR con 407 registros, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 174 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 132 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 115 registros.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2023 se tiene un 1.6%, 2.5% y 2.1% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2022 (abril: 1.2%, mayo: 1.3% y junio: 1.6%).

A junio de 2023 de los 4.994 registros de 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 570 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 492 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 192 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a junio de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.347, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.104, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 332 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 235 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 213 registros.

Para el mes de Julio, agosto y septiembre de 2023 se tiene un 1.7%, 2.2% y 2.0% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto. (Resultados 2022- Julio: 1.5%, Agosto: 2.2% y Septiembre: 1.7%).

A septiembre de 2023 de los 7.591 registros de 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 875 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 713 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 307 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.417, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.193, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 495 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 365 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 335 registros.

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2023 se tiene un 2.1%, 1.2% y 1.2% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto. (Resultados 2022- octubre: 1.5%, noviembre: 1.5% y diciembre: 1.8%).

A diciembre de 2023 de los 15.294 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 9.555 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.5%, 3.068 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.6% y 2.131 por el servicio de aseo equivalente al 13.9%.

A diciembre de 2023 de los 9.555 registros de 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 1.116 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 868 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 364 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 3.236, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.240, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 638 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 467 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 436 registros.

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 y poscritica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

☐ Mejorar el proceso de facturación en sitio se estan cometiendo errores en el aforo como en la aplicación de desviaciones significativas.

☐ Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconformismos 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 medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, 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 cumplimento al plan propuesto.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

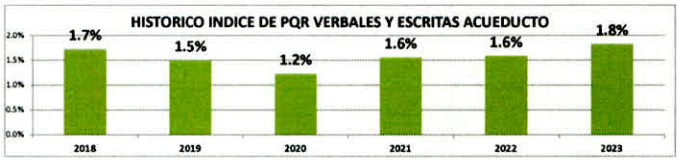
Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto Año	642	580	5,372	636	671	796
Promeido Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,584	435,435	40,721	42,170	43,451
Resultados	**1.7%**	**1.5%**	**1.2%**	**1.6%**	**1.6%**	**1.8%**



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.750-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

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 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
(No Reclamos Comerciales/No Total de Suscriptores ALCANTARILLADO)*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 facturados para el servicio de ALCANTARILLADO.	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

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales Servicio de ALCANTARILLADO	332	359	325	273	310	305	319	319	334	286	234	212
No Total de Suscriptores ALCANTARILLADO	43,028	43,040	43,191	43,248	43,615	43,655	43,705	43,806	43,897	43,929	43,983	44,102
Resultado	**0.77%**	**0.83%**	**0.75%**	**0.63%**	**0.71%**	**0.70%**	**0.73%**	**0.73%**	**0.76%**	**0.65%**	**0.53%**	**0.48%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y Marzo de 2023 se tiene un 0.77%, 0.83% y 0.75% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando un aumento en relación a los resultados del año 2022 (Enero: 0.78%, febrero: 0.65% y marzo: 0.58%).

A marzo de 2023 de las 1.016 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 263 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 252 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 106 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 177.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2023 se tiene un 0.63%, 0.71% y 0.70% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, se presentó una disminución en los meses de mayo y junio en relación a los resultados reportados en el año 2022, (abril: 0.64%, mayo: 0.63% y Junio: 0.82%).

A junio de 2023 de los 1.904 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 544 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 482 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 183 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 329.

Para el mes de julio, agosto y septiembre de 2023 se tiene un 0.73%, 0.73% y 0.76% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado. (Resultados 2022 - julio: 0.67%, agosto: 0.99% y septiembre: 0.66%).

A septiembre de 2023 de los 2.876 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 835 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 693 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 289 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 489.

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2023 se tiene un 0.65%, 0.53% y 0.48% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado. (Resultados 2022 - octubre: 0.69%, noviembre: 0.75% y diciembre: 0.71%).

A diciembre de 2023 de los 3.608 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.058 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 842 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 348 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 329.

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 y poscritica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

☐ Mejorar el proceso de facturación en sitio se estan cometiendo errores en el aforo como en la aplicación de desviaciones significativas.

☐ Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconformismos 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 medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, 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 cumplimento al plan propuesto.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.733-1

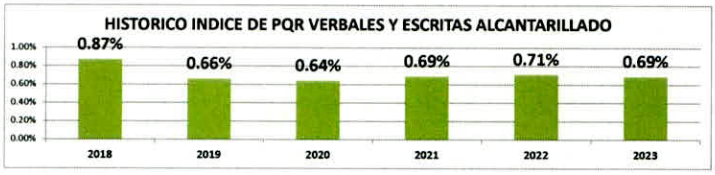
FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	2
Código 51.02.04.01			

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio Reclamos Comerciales Servicio de ALCANTARILLADO Año	327	258	257	282	302	301
Promedio Total de Suscriptores ALCANTARILLADO Año.	37,502	38,840	39,890	40,819	42,387	43,600
Resultados	**0.87%**	**0.66%**	**0.64%**	**0.69%**	**0.71%**	**0.69%**



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

0
0

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT 844.000.753-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	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
(No Reclamos Comerciales/No Total de Suscriptores ASEO)*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

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales Servicio de ASEO	140	161	160	263	225	189	209	169	208	186	118	103
No Total de Suscriptores ASEO	34,335	34,635	34,846	34,939	35,170	35,200	35,385	35,593	35,759	35,842	36,181	36,332
Resultado	**0.41%**	**0.46%**	**0.46%**	**0.75%**	**0.64%**	**0.54%**	**0.59%**	**0.47%**	**0.58%**	**0.52%**	**0.33%**	**0.28%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2023 se tiene un 0.41%, 0.46% y 0.46% 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 radicado de en el año 2022 (Enero: 0.42%, Febrero: 0.62% y Marzo: 0.63%).

A MARZO de 2023 de las 461 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 106 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD EN LA FACTURADO con 16 registros, la petición con mayor número CAMBIO DE DATOS BASICOS con 128.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2023 se tiene un 0.75%, 0.64% y 0.54% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, se presentó un aumento en abril y mayo en relación a los resultados reportados en el año 2022 (abril: 0.45%, mayo: 0.49% y junio: 0.77%).

A junio de 2023 de los 1.138 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 189 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA Y ESTRATO INCORRECTO con 28 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 402.

Para el mes de julio, agosto y septiembre de 2023 se tiene un 0.59%, 0.47% 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. (Resultados 2022 - julio: 0.42%, agosto: 0.34% y septiembre: 0.95%).

A septiembre de 2023 de los 1.724 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 264 registros y la segunda causal fue ESTRATO INCORRECTO con 56 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 606.

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2023 se tiene un 0.52%, 0.33% y 0.28% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo. (Resultados 2022 - octubre: 0.26%, noviembre: 0.49% y diciembre: 0.45%).

A diciembre de 2023 de los 2.131 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 335 registros y la segunda causal fue ESTRATO INCORRECTO con 78 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 704.

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 usos de los mismos, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.

☐ Revisar las tarifas que se esta 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.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844 000 710-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	2
Código 51.02.04.01			

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio de Reclamos Comerciales Servicio de ASEO Año.	139	162	196	210	174	178
Pormedio Total de Suscriptores ASEO Año.	27,339	29,874	30,410	31,517	33,155	35,351
Resultados	**0.51%**	**0.54%**	**0.64%**	**0.67%**	**0.52%**	**0.50%**

Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

0
0

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

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 ESCRITAS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales escritas					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(No Reclamos Comerciales escritas/No Total de Suscriptores Acueducto)*100	%	No Reclamos Comerciales Escritas	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

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

META DEL INDICADOR	3%	**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	DIC
No Reclamos Comerciales Escritas	66	56	42	31	53	28	60	54	76	42	47	68
No Total de Suscriptores Acueducto	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
Resultado	**0.15%**	**0.13%**	**0.10%**	**0.07%**	**0.12%**	**0.06%**	**0.14%**	**0.12%**	**0.17%**	**0.10%**	**0.11%**	**0.15%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2023 se tiene un 0.15%, 0.13% y 0.10% 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 2022 (Enero: 0.28%, Febrero: 0.45% y Marzo: 0.39%).

A MARZO de 2023 de las 3.808 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.331 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 61.2%, 1.016 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.7% y 461 por el servicio de aseo equivalente al 12.1%.

A marzo de 2023 de las 2.331 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 277 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 258 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 110 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2022 la MEDIDOR HURTADO con 608 fue la que mayor número, la segunda REPOSICIÓN DEL MEDIDOR con 407 registros, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 174 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 132 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 115 registros.

A marzo de 2023 de las 1.016 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 263 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 252 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 106 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 177.

A MARZO de 2023 de las 461 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 106 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD EN LA FACTURADO con 16 registros, la petición con mayor número CAMBIO DE DATOS BASICOS con 128.

Para lel mes de abril, mayo y junio de 2023 se tiene un 0.07%, 0.12% y 0.06% 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 los meses de abril, mayo y junio en relación a los resultados reportados en el año 2022 (abril: 0.21%, mayo: 0.28% y junio: 0.43%).

A junio de 2023 de los 8.036 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 4.994 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.1%, 1.904 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.7% y 1.138 por el servicio de aseo equivalente al 14.2%.

A junio de 2023 de los 4.994 registros de 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 570 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 492 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 192 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a junio de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.347, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.104, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 332 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 235 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 213 registros.

A junio de 2023 de los 1.904 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 544 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 482 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 183 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 329.

A junio de 2023 de los 1.138 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 189 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA Y ESTRATO INCORRECTO con 28 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 402.

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 inconformismos 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 medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, 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 cumplimento 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 mismos, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.

☐ Revisar las tarifas que se esta 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.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

Para el mes de julio, agosto y septiembre de 2023 se tiene un 0.14%, 0.12% y 0.17% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto. (Resultados 2022 - julio: 0.22%, agosto: 0.23% y septiembre: 0.69%).

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 7.591 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.3%, 2.876 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.6% y 1.724 por el servicio de aseo equivalente al 14.1%.

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 10.436 fueron verbales equivalen 85.6%, 466 escritas equivalen al 3.8%, telefónicas 716 equivalen al 5.9% y correo electrónico 573 equivalen 4.7%.

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 7.616 fueron peticiones equivalen 62%, 4.456 reclamaciones equivalen 37%, 10 recursos de reposición equivalen 0.08% y 109 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD equivalen 0.89%.

A septiembre de 2023 de los 7.591 registros de 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 875 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 713 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 307 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.417, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.193, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 495 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 365 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 335 registros.

A septiembre de 2023 de los 2.876 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 835 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 693 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 289 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 489.

A septiembre de 2023 de los 1.724 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 264 registros y la segunda causal fue ESTRATO INCORRECTO con 56 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 606.

Pasa lel mes de octubre, noviembre y diciembre de 2023 se tiene un 0.10%, 0.11% y 0.15% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto. (Resultados 2022 - octubre: 0.16%, noviembre: 0.26% y diciembre: 0.20%).

A diciembre de 2023 de los 9.555 registros de 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 1.116 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 868 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 364 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 3.236, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.240, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 638 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 467 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 436 registros.

A septiembre de 2023 de los 2.876 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 835 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 693 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 289 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 489.

A diciembre de 2023 de los 2.131 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 335 registros y la segunda causal fue ESTRATO INCORRECTO con 78 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 704.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Pormedio Reclamos Comerciales Escritas Año	208	241	210	153	134	52
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721	42,170	43,451
Resultados	**0.56%**	**0.62%**	**0.53%**	**0.38%**	**0.32%**	**0.12%**

Elaboró. Fredy Alexander Larrota
Profesional PQR

0
0

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

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**					
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

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

META DEL INDICADOR	3%	**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	DIC
No Reclamos Comerciales VERBALES	1,073	1,169	1,130	964	1,385	1,218	1,112	1,226	1,159	1,176	773	717
No Total de Suscriptores Acueducto	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
Resultado	**2.50%**	**2.72%**	**2.62%**	**2.23%**	**3.20%**	**2.81%**	**2.56%**	**2.82%**	**2.65%**	**2.68%**	**1.76%**	**1.63%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2023 se tiene un 2.50%, 2.72% y 2.62% 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 el año 2022 (Enero: 2.38%, Febrero: 1.85% y Marzo: 2.00%).

A MARZO de 2023 de las 3.808 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.331 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 61.2%, 1.016 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.7% y 461 por el servicio de aseo equivalente al 12.1%.

A marzo de 2023 de las 2.331 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 277 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 258 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 110 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2022 la MEDIDOR HURTADO con 608 fue la que mayor número, la segunda REPOSICIÓN DEL MEDIDOR con 407 registros, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 174 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 132 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 115 registros.

A marzo de 2023 de las 1.016 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 263 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 252 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 106 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 177.

A MARZO de 2023 de las 461 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 106 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD EN LA FACTURADO con 16 registros, la petición con mayor número CAMBIO DE DATOS BASICOS con 128.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2023 se tiene un 2.23%, 3.20% y 2.81% 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 los meses de abril y mayo en relación a los resultados reportados en el año 2022, para junio presento un aumento (abril: 1.79%, mayo: 1.85% y junio: 2.31%).

A junio de 2023 de los 8.036 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 4.994 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.1%, 1.904 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.7% y 1.138 por el servicio de aseo equivalente al 14.2%.

A junio de 2023 de los 4.994 registros de 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 570 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 492 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 192 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a junio de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.347, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.104, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 332 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 235 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 213 registros.

A junio de 2023 de los 1.904 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 544 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 482 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 183 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 329.

A junio de 2023 de los 1.138 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 189 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA Y ESTRATO INCORRECTO con 28 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 402.

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.725-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

Para el mes de julio, agosto y septiembre de 2023 se tiene un 2.56%, 2.82% y 2.65% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto. (Resultados 2022 - julio: 2.22%, agosto: 2.82% y septiembre: 2.20%).

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 7.591 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.3%, 2.876 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.6% y 1.724 por el servicio de aseo equivalente al 14.1%.

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 10.436 fueron verbales equivalen 85.6%, 466 escritas equivalen al 3.8%, telefónicas 716 equivalen al 5.9% y correo electrónico 573 equivalen 4.7%.

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 7.616 fueron peticiones equivalen 62%, 4.456 reclamaciones equivalen 37%, 10 recursos de reposición equivalen 0.08% y 109 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD equivalen 0.89%.

A septiembre de 2023 de los 7.591 registros de 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 875 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 713 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 307 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.417, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.193, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 495 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 365 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 335 registros.

A septiembre de 2023 de los 2.876 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 835 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 693 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 289 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 489.

A septiembre de 2023 de los 1.724 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 264 registros y la segunda causal fue ESTRATO INCORRECTO con 56 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 606.

☐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 cumplimento 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 mismos, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.

☐ Revisar las tarifas que se esta 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.

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2023 se tiene un 2.68%, 1.76% y 1.63% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto. (Resultados 2022 - octubre: 2.10%, noviembre: 2.22% y diciembre: 2.55%).

A diciembre de 2023 de los 9.555 registros de 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 1.116 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 868 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 364 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 3.236, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.240, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 638 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 467 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 436 registros.

A septiembre de 2023 de los 2.876 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 835 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 693 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 289 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 489.

A diciembre de 2023 de los 2.131 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 335 registros y la segunda causal fue ESTRATO INCORRECTO con 78 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 704.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio Reclamos Comerciales VERBALES Año	896.33	753	617	862	925	1,092
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721	42,170	43,451
Resultados	**2.41%**	**1.95%**	**1.56%**	**2.12%**	**2.19%**	**2.51%**

Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

0
0

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.750-8

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

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		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	3%	**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	DIC
No Reclamos Comerciales TELEFONICA	52	106	93	56	76	71	42	115	105	115	69	37
No Total de Suscriptores Acueducto	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
Resultado	**0.12%**	**0.25%**	**0.22%**	**0.13%**	**0.18%**	**0.16%**	**0.10%**	**0.26%**	**0.24%**	**0.26%**	**0.16%**	**0.08%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2023 se tiene un 0,12%, 0,25% y 0.22% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma telefonica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2022 (Enero: 0.12%, Febrero: 0.22% y Marzo: 0.13%).

A MARZO de 2023 de las 3.808 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.331 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 61.2%, 1.016 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.7% y 461 por el servicio de aseo equivalente al 12.1%.

A marzo de 2023 de las 2.331 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 277 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 258 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 110 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2022 la MEDIDOR HURTADO con 608 fue la que mayor número, la segunda REPOSICIÓN DEL MEDIDOR con 407 registros, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 174 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 132 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 115 registros.

A marzo de 2023 de las 1.016 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 263 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 252 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 106 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 177.

A MARZO de 2023 de las 461 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 106 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD EN LA FACTURADO con 16 registros, la petición con mayor número CAMBIO DE DATOS BASICOS con 128.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2023 se tiene un 0.13%, 0.18% y 0.16% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma telefonica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2022 (abril: 0.16%, mayo: 0.19%, junio: 0.25%).

A junio de 2023 de los 8.036 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 4.994 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.1%, 1.904 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.7% y 1.138 por el servicio de aseo equivalente al 14.2%.

A junio de 2023 de los 4.994 registros de 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 570 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 492 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 192 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a junio de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.347, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.104, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 332 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 235 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 213 registros.

A junio de 2023 de los 1.904 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 544 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 482 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 183 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 329.

A junio de 2023 de los 1.138 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 189 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA Y ESTRATO INCORRECTO con 28 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 402.

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 inconformismos 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 medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, 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 cumplimento 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 mismos, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.

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

Para el mes de julio, agosto y septiembre de 2023 se tiene un 0.10%, 0.26% y 0.24% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma telefonica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2022 (resultados 2022 - julio: 0.06%, agosto: 0.32%, septiembre: 0.18%).

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 7.591 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.3%, 2.876 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.6% y 1.724 por el servicio de aseo equivalente al 14.1%.

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 10.436 fueron verbales equivalen 85.6%, 466 escritas equivalen al 3.8%, telefónicas 716 equivalen al 5.9% y correo electrónico 573 equivalen 4.7%.

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 7.616 fueron peticiones equivalen 62%, 4.456 reclamaciones equivalen 37%, 10 recursos de reposición equivalen 0.08% y 109 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD equivalen 0.89%.

A septiembre de 2023 de los 7.591 registros de 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 875 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 713 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 307 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.417, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.193, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 495 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 365 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 335 registros.

A septiembre de 2023 de los 2.876 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 835 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 693 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 289 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 489.

A septiembre de 2023 de los 1.724 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 264 registros y la segunda causal fue ESTRATO INCORRECTO con 56 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 606.

servicio.

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

ara el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2023 se tiene un 0.26%, 0.16% y 0.08% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma telefonica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2021 (resultados 2022 - octubre: 0.13%, noviembre: 0.18%, diciembre: 0.14%).

A diciembre de 2023 de los 9.555 registros de 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 1.116 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 868 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 364 registros.

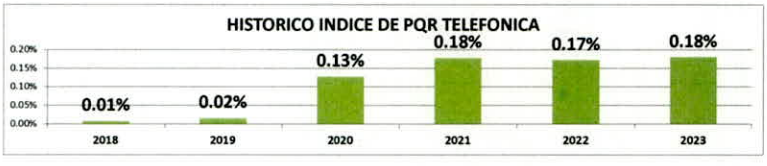
En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 3.236, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.240, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 638 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 467 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 436 registros.

A septiembre de 2023 de los 2.876 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 835 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 693 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 289 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 489.

A diciembre de 2023 de los 2.131 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 335 registros y la segunda causal fue ESTRATO INCORRECTO con 78 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 704.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Pormedio Reclamos Comerciales TELEFONICA Año	3	6	51	72	73	78
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721	42,170	43,451
Resultados	**0.01%**	**0.02%**	**0.13%**	**0.18%**	**0.17%**	**0.18%**



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

0
0

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P.

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

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 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
(No Reclamos Comerciales E-MAIL/No Total de Suscriptores Acueducto)*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

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

META DEL INDICADOR	3%	**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	DIC
No Reclamos Comerciales E-MAIL	6	3	12	169	99	78	69	51	86	45	10	4
No Total de Suscriptores Acueducto	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	43,434	43,535	43,811	43,858	43,935	44,013
Resultado	**0.014%**	**0.007%**	**0.03%**	**0.39%**	**0.23%**	**0.18%**	**0.16%**	**0.12%**	**0.20%**	**0.10%**	**0.02%**	**0.01%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2023 se tiene un 0.014%, 0.007% y 0.03% 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 2022 (Enero: 0.041% Febrero: 0.067% y Marzo: 0.05%).

A MARZO de 2023 de las 3.808 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.331 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 61.2%, 1.016 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.7% y 461 por el servicio de aseo equivalente al 12.1%.

A marzo de 2023 de las 2.331 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 277 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 258 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 110 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2022 la MEDIDOR HURTADO con 608 fue la que mayor número, la segunda REPOSICIÓN DEL MEDIDOR con 407 registros, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 174 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 132 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 115 registros.

A marzo de 2023 de las 1.016 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 263 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 252 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 106 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 177.

A MARZO de 2023 de las 461 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 106 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD EN LA FACTURADO con 16 registros, la petición con mayor número CAMBIO DE DATOS BASICOS con 128.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2023 se tiene un 0.39%, 0.23% y 0.18% 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 2022 (abril: 0.03%, mayo: 0.01%, junio: 0.05%).

A junio de 2023 de los 8.036 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 4.994 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.1%, 1.904 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.7% y 1.138 por el servicio de aseo equivalente al 14.2%.

A junio de 2023 de los 4.994 registros de 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 570 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 492 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 192 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a junio de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.347, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.104, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 332 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 235 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 213 registros.

A junio de 2023 de los 1.904 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 544 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 482 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 183 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 329.

A junio de 2023 de los 1.138 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 189 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA Y ESTRATO INCORRECTO con 28 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 402.

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

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

Para el mes de julio, agosto y septiembre de 2023 se tiene un 0.16%, 0.12% y 0.20% 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 2022 julio: 0.04%, agosto: 0.04%, septiembre: 0.07%).

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 7.591 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.3%, 2.876 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.6% y 1.724 por el servicio de aseo equivalente al 14.1%.

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 10.436 fueron verbales equivalen 85.6%, 466 escritas equivalen al 3.8%, telefónicas 716 equivalen al 5.9% y correo electrónico 573 equivalen 4.7%.

A septiembre de 2023 de los 12.191 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 7.616 fueron peticiones equivalen 62%, 4.456 reclamaciones equivalen 37%, 10 recursos de reposición equivalen 0.08% y 109 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD equivalen 0.89%.

A septiembre de 2023 de los 7.591 registros de 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 875 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 713 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 307 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.417, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.193, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 495 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 365 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 335 registros.

A septiembre de 2023 de los 2.876 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 835 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 693 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 289 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 489.

A septiembre de 2023 de los 1.724 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 264 registros y la segunda causal fue ESTRATO INCORRECTO con 56 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 606.

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2023 se tiene un 0.10%, 0.02% y 0.01% 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 2022 octubre: 0.02%, noviembre: 0.02%, diciembre: 0.01%).

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 3.236, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.240, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 638 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 467 y la quinta SUSPENSIONES TEMPORALES con 436 registros.

A septiembre de 2023 de los 2.876 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 835 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 693 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 289 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 489.

A diciembre de 2023 de los 2.131 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 335 registros y la segunda causal fue ESTRATO INCORRECTO con 78 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 704.

☐Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimento 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 mismos, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.

☐ Revisar las tarifas que se esta 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.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Pormedio Reclamos Comerciales E-MAIL Año	3	6	67	32	16	53
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721	42,170	43,451
Resultados	**0.01%**	**0.02%**	**0.17%**	**0.08%**	**0.04%**	**0.12%**

Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

0

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Document	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	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 RECLAMOS COMERCIALES POR EXACTITUD EN LA FACTURA (IQR)**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Este indicador medirá el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia, por cada 1.000 suscriptores durante el periodo de evaluación analizado.					

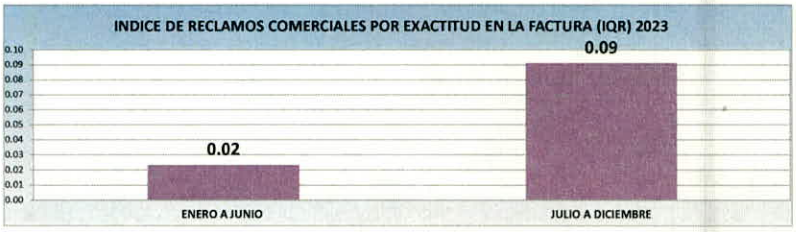
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$IQR_m = \frac{\sum_1^m RC_m * mf}{NTU} * 1.000$		m	Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	OFICINA PQR
		RCm	Total de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia, durante el mes m perteneciente al semestre de análisis, cuyo valor debe ser suministrado por cada persona prestadora y discriminado por municipio.	OFICINA PQR
		mf	Factor de periodicidad en la facturación que equivale al número de meses dentro del ciclo de facturación.	OFICINA PQR
		NTU	Promedio durante el periodo de evaluación analizado, del número total de suscriptores del sistema y en el APS analizada para el servicio público domiciliario de acueducto. Al finalizar el semestre de análisis, este parámetro deberá corresponder al promedio del total de suscriptores del sistema durante dicho semestre que pertenecen al APS analizada.	OFICINA PQR

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	SEMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	ARTICULO 9 RESOLUCION CRA 688 DE 2014

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**ENERO A JUNIO**	**JULIO A DICIEMBRE**
RCm	1	4
mf	1	1
NTU	43,240	43,935
Resultado	**0.02**	**0.09**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el primer semestre se recibio una respuesta de las SSPD donde el fallo en segunda instancia fuera a favor del usuario con radicado No. 2023163850 del 16/06/2023, los recursos de apelación recepcionados fueron los siguientes CONFIRMANDO las actuaciones realizadas por la Empresa: 2023160200 del 16/01/2023, 2023162742 del 15/05/2023, 2023160857 del 22/02/2023, 2023160199 del 16/01/2023, 2023162636 del 09/05/2023 y 2023162876 del 17/05/2023, 2023162637 del 09/05/2023 y 2023162877 del 17/05/2023m 20231636229 del 02/06/2023 y 2023163457 del 08/06/2023, 2023163851 del 26/06/2023, 2023163857 del 29/06/2023 y 2023163977 del 05/07/2023.

Para el segundo semestre se recibieron 4 respuestas de la SSPD dondel el fallo en segunda instacia fue a favor del usuario los radicados son: 2023167340 del 14/12/2023, 2023167449 del 20/12/2023, 2023167388 del 18/12/2023 y 2023167341 del 14/12/2023, y doce donde confirman la decisión de la Empresa: 2023165551 del 18/09/2023, 2023165898 del 05/10/2023, 2023164873 del 17/08/2023, 2023167148 del 04/12/2023, 2023165926 del 09/10/2023, 2023166883 del 23/11/2023, 2023167479 del 20/12/2023, 2023167226 del 07/12/2023, 2023166748 del 16/11/2023, 2023166906 del 24/11/2023, 2023167227 del 07/12/2023, 2023167228 del 07/12/2023.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
RCm	12	28	23	33	4	1	5
mf	1	1	1	1	1	1	1
NTU	35,695	37,341	38,582	39,624	40,721	42,170	43,935
Resultados	**0.34**	**0.75**	**0.60**	**0.83**	**0.10**	**0.01**	**0.11**

Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.756-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	TARIFAS						
RESPONSABLE	TECNÓLOGO DE TARIFAS						
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:	**Actualizar la tarifa para el servicio de acueducto**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de tarifa programadas					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
actualizaciones realizadas / actualizaciones programadas	%	actualizaciones realizadas	actualizacion tarifaria realizada de conformidad con el articulo 125 de la Ley 142 de 1994.	Archivo documental EAAAY - Resoluciones
		actualizaciones programadas	numero de actualizaciones programadas en el plan de acción	Plan de Acción del área

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR:	1	**FUENTE:**	Plan de Acción del área

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023				
Variables /Periodo	**Trimestre 1**	**Trimestre 2**	**Trimestre 3**	**Trimestre 4**
actualizaciones realizadas	1	1	1	0
actualizaciones programadas	1	1	1	0
Resultado	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Cumplimiento del 100% de las actualizaciones tarifarias programada en el plan de acción.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	2022	2023			
actualizaciones realizadas	3	3			
actualizaciones programadas	3	3			
Resultados (%)	**100%**	**100%**			

Elaboró. Ruben Dario Camacho Castillo
Tecnólogo de Tarifas

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas
Profesional Oficina de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	TARIFAS						
RESPONSABLE	TECNÓLOGO DE TARIFAS						
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:	**Actualizar la tarifa del servicio de alcantarillado**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de tarifa programadas					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
actualizaciones realizadas / actualizaciones programadas	%	actualizaciones realizadas	actualizacion tarifaria realizada de conformidad con el articulo 125 de la Ley 142 de 1994.	Archivo documental EAAAY - Resoluciones
		actualizaciones programadas	numero de actualizaciones programadas en el plan de acción	Plan de Acción del área

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR:	1	**FUENTE:**	Plan de Acción del área

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023				
Variables /Periodo	**Trimestre 1**	**Trimestre 2**	**Trimestre 3**	**Trimestre 4**
actualizaciones realizadas	1	1	1	0
actualizaciones programadas	1	1	1	0
Resultado	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Cumplimiento del 100% de las actualizaciones tarifarias programada en el plan de acción.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	2022	2023			
actualizaciones realizadas	3	3			
actualizaciones programadas	3	3			
Resultados (%)	**100%**	**100%**			

Elaboró. Ruben Dario Camacho Castillo
Tecnólogo de Tarifas

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas
Profesional Oficina de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844 000.753-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	TARIFAS						
RESPONSABLE	TECNÓLOGO DE TARIFAS						
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:	**Actualizar los costos del servicio de aseo por cambio de semestre calendario**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de costos de aseo programadas						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
actualizaciones realizadas / actualizaciones programadas	%	actualizaciones realizadas	Actualizar los costos del servicio de aseo por cambio de semestre calendario o variación superior al 3% en los índices DANE de la formula tarifaria.	Archivo documental EAAAY - Resoluciones
		actualizaciones programadas	numero de actualizaciones programadas en el plan de acción	Plan de Acción del área

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR:	1	**FUENTE:**	Plan de Acción del área

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023				
Variables /Periodo	**Trimestre 1**	**Trimestre 2**	**Trimestre 3**	**Trimestre 4**
actualizaciones realizadas	1	1	1	0
actualizaciones programadas	1	1	1	0
Resultado	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Se han realizado dos (2) actualizaciones de costos por cambio de semestre calendario y una (1) por variación acumulada superior al 3% en los índices DANE de la formula tarifaria.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	2022	2023			
actualizaciones realizadas	2	3			
actualizaciones programadas	2	3			
Resultados (%)	**100%**	**100%**			

Elaboró. Ruben Dario Camacho Castillo
Tecnólogo de Tarifas

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas
Profesional Oficina de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	TARIFAS						
RESPONSABLE	TECNÓLOGO DE TARIFAS						
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:	**Calcular la tarifa para el servicio de aseo**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la eficacia en el cumplimiento de los calculos de la tarifa de aseo programados						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Cálculos realizados / Cálculos programados	%	Cálculos realizados	Cálculos de tarifa para el servicio de aseo realizados de conformidad con La resolución CRA 720 de 2015.	Histórico de tarifas de aseo (Unidad de Facturación)
		Cálculos programados	Cálculos de tarifa para el servicio de aseo programados en el plan de acción.	Plan de Acción del área

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR:	1	**FUENTE:**	Plan de Acción del área

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

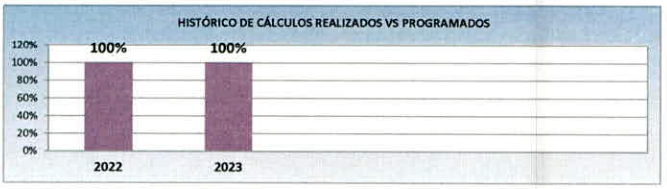
REGISTRO RESULTADOS 2023				
Variables /Periodo	**Trimestre 1**	**Trimestre 2**	**Trimestre 3**	**Trimestre 4**
Cálculos realizados	3	3	3	3
Cálculos programados	3	3	3	3
Resultado	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Cumplimiento del 100% de los cálculo de tarifas para el servicio de aseo programados.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO DE CÁLCULOS REALIZADOS VS PROGRAMADOS

Variables - Periodo	2022	2023			
Cálculos realizados	12	12			
Cálculos programados	12	12			
Resultados (%)	**100%**	**100%**			



Elaboró. Ruben Darío Camacho Castillo
Tecnólogo de Tarifas

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas
Profesional Oficina de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.785-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

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:	**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)	Oficina RP
		Número de acompañamientos proyectados	Cantidad de acompañamientosproyectados a eventos oficiales, comunales y comerciales (Mensuales)	Oficina RP

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	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	DIC
Número de acompañamientos realizados	3	7	15	1	2	7	5	4	4	1	2	4
Número de acompañamientos proyectados	3	7	15	3	3	7	3	3	4	4	4	4
Resultado	**100%**	**100%**	**100%**	**33%**	**67%**	**100%**	**167%**	**133%**	**100%**	**25%**	**50%**	**100%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
SE SUPERO LA META PROYECTADA POR NUESTRA OFICINA DE GOBIERNO CORPORATIVO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de acompañamientos realizados	2	6	5	8	41	31	55
Número de acompañamientos proyectados	2	5	5	8	33	51	40
Resultados	**100%**	**120%**	**100%**	**100%**	**124%**	**61%**	**138%**

Elaboró. Julio Orlando Ariza Borja
Líder 1 Gobierno Corporativo Responsabilidad Social

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.730-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

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:	**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 INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Número de recorridos realizados/Número de recorridos proyectdas)	%	Número de recorridos realizados	Cantidad de recorridos conozcamos nuestra empresa realizados (Mensuales)	Oficina RP
		Número de recorridos proyectdas	Cantidad de recorridos conozcamos nuestra empresa proyectados (Mensuales)	Oficina RP

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

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

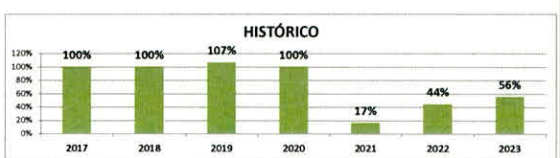
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Número de recorridos realizados	0		1	0	2	0	0	0	2	0	0	0	5
Número de recorridos proyectdas	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	0	10
Resultado	**0%**	**0%**	**100%**	**0%**	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**200%**	**0%**	**0%**	**0%**	**50%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
PRIMER TRISMESTRE: 02 de marzo 2023: En pos de fortalecer la colaboración entre entidades públicas, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal (EAAAY) recibió la visita técnica de la Superintendencia de Servicios Públicos, la Empresa de Servicios Públicos de Medellín (EPM) como agente especial de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR ESP) y funcionarios de la ESSMAR ESP. El objetivo de esta visita técnica fue el de dar a conocer la operación de la planta modular (alterna) de tratamiento de agua potable de Yopal, ya que EPM la consideró relevante en el marco de la contingencia que presenta actualmente el distrito de Santa Marta, con el fin de tomarla como modelo a seguir y dar solución la situación de abastecimiento de agua.	
SEGUNDO TRIMESTRE: 1. 12 DE MAYO 2023: En el marco de nuestro programa "Conozcamos Nuestra Empresa" en el relleno sanitario el CASCAJAR se recibió la visita pedagógica de la institución educativa Universidad Unisangil. 2.15 DE MAYO 2023: Se realizó recorrido al relleno sanitario el CASCAJAR junto con la Institución Técnica Educativa Llano Lindo. Estamos dando a conocer el trabajo que se realiza en el servicio de aseo y la operación del relleno sanitario. Además, concientizamos y sensibilizamos a los estudiantes sobre la importancia del manejo técnico de los residuos sólidos dentro del relleno sanitario "El Cascajar".	
TERCER TRIMESTRE: 1 y 2. 30 DE SEPTIEMBRE 2023: Dentro del marco de la responsabilidad social y el programa Conozcamos nuestra empresa, tuvimos una gran visita de la universidad ECCI de Bogotá! Nuestros profesionales del área técnica y nuestro Gerente Jairo Bossuet Pérez de la EAAAY les contaron sobre nuestra labor para llevar agua a todo Yopal. La jornada comenzó en la Bocatoma del río Cravo Sur, parte vital de nuestra planta definitiva. Allí, describimos el proceso de captación y el tratamiento del agua cruda. También destacamos la importancia del mantenimiento constante de esta instalación ante posibles emergencias. El enfoque principal de esta visita fue nuestra capacidad de respuesta ante emergencias, así como la fortaleza de nuestra planta para afrontar y resolver desafíos. La actividad se dividió en 2 grupos para hacer 2 recorridos distintos, donde exploramos la planta definitiva y nuestros visitantes conocieron de cerca los desarenadores y las plantas alternas, que, aunque en este momento no se encuentran en operación, son pilares de apoyo en situaciones de contingencia. Enfatizamos que en la EAAAY, tenemos diversas alternativas para satisfacer cualquier necesidad relacionada con el suministro de agua. No olvidamos repasar el histórico de nuestra empresa para mostrar su evolución y crecimiento, como recuerdo de su visita, entregamos agendas institucionales a estudiantes y docentes.	
CUARTO TRIMESTRE: Para el presente trimestre no se dispuso del funcionario que respondiera por la actividasdes del programa. En la sumatoria de actividades realizadas solo se dio el cumplimiento del 50%	Al revisar el informe de gestión de los primeros tres trimestres, se puede evidenciar la importancia de las actividades realizadas como programa de "conozcamos nuestra empresa" dado que hubo asistencia de entidades del orden nacional, pero ninguna visita por parte de empleados de la EAAAY y menos de empresas y/o colegios locales,por lo tanto se puede seguir realizando esta tarea en aras de crear sentido de pertenencia por parte de los grupos de interes. No fue posible encontrar el proyecto con su formulacion, no hay evidencias donde podamos tener claro su objetivo especifico ni a que grupos de interes va diriguido, por lo tanto es necesario crearlo y socializarlo para que pueda tener un radio mas amplio de cobertura.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de recorridos realizados	28	30	32	3	2	4	5
Número de recorridos proyectdas	28	30	30	3	12	9	9
Resultados	**100%**	**100%**	**107%**	**100%**	**17%**	**44%**	**56%**



Elaboró. JULIO ORLANDO ARIZA BORJA
Líder 1 Gobierno Corporativo Responsabilidad Social

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.735-1	**FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

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. 688 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 CONTINUIDAD 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	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$1-\frac{\sum_{p=1}^{m} Ta_{p,TOTAL}}{NTU_{TOTAL}\cdot\left(\sum_{p=1}^{m} dc_p-(m\cdot df_m)\right)}$	%	NTU_{TOTAL}	número total de suscriptores del sistema en el APS analizada de la persona prestadora	Dirección comercial EAAAY
		$Ta_{p,TOTAL}$	Tiempo total de afectación del sistema	Formato de discontinuidad reportado al SUI
		dc_p	Número de días calendario del mes p.	Calendario
		df_m	Número de días de afectación por continuidad admisible por mes igual a 0,5 días.	Resolución CRA 688 de 2014

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

META DEL INDICADOR	**>=98.00%**	**FUENTE DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN RESULTADOS 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total año
NTU_{TOTAL}	42,979	43,098	43,136	43,175	43,240	43,262	43,413	43,526	43,789	43,842	43,922.0	44,023	43,450
$Ta_{p,TOTAL}$	1,840.03	6,241.79	5,746.91	2,060.23	5,335.08	6,643.26	1,692.08	1,189.20	1,944.47	4,034.16	623.86	23,146.22	60,497
dc_p	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
df_m	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	6
Continuidad mensual	**99.86%**	**99.47%**	**99.56%**	**99.84%**	**99.60%**	**99.48%**	**99.87%**	**99.91%**	**99.85%**	**99.70%**	**99.95%**	**98.28%**	**99.61%**
Continuidad acumulada	**99.86%**	**99.68%**	**99.64%**	**99.69%**	**99.67%**	**99.64%**	**99.87%**	**99.89%**	**99.88%**	**99.83%**	**99.86%**	**99.59%**	

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
TRIM I: En el primer trimestre del año 2023, se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.9 horas al dia manteniendo la prestación en calificación CONTINUO TRIM II: En el segundo trimestre del año 2023, se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 99.64% del porcentaje de continuidad manteniendo la prestación en calificación CONTINUO TRIM III: Se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 99.88% del porcentaje de continuidad manteniendo la prestación en calificación CONTINUO TRIM IV: Se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 99.31% del porcentaje de continuidad manteniendo la prestación en calificación CONTINUO	Culminar el proyecto de la linea de conducción en el dimetro de 36" para mejorar el servicio de acueducto

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Resultados	80.00%	60.00%	72.00%	85.00%	87.00%	90.25%	98.00%	98.86%	98.89%	98.87%	99.61%

Elaboró. YUBER CAMILO CASTILLO PINEDA
Lider 1 de Redes de Acueducto y Alcantarillado (E.)

Elaboró/ consolidó: Tania Mendez // Tecnica de Redes de Acueducto y Alcantarillado EAAAY

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Oficina de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

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 INDICE DE CONTINUIDAD EN HORAS / DÍA DE ACUERDO A LA RESOLUCION 2115 DE 2007					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$IC = \left[\frac{\sum (Nhs)_j \times (Ps)_j}{(730)\times(Pt)}\right] \times \left[\frac{24h}{dia}\right]$	HORAS / DÍA	(Nhs)j	Numero de horas prestadas en un mes en el sector j	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		(Ps)	Poblacion servida del sector j	Reporte de suscriptores / Oficina de facturación
		730	Numero de horas que tiene un mes	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		(Pt)	Poblacion total servida por la empresa prestadora	Reporte de suscriptores / Oficina de facturación

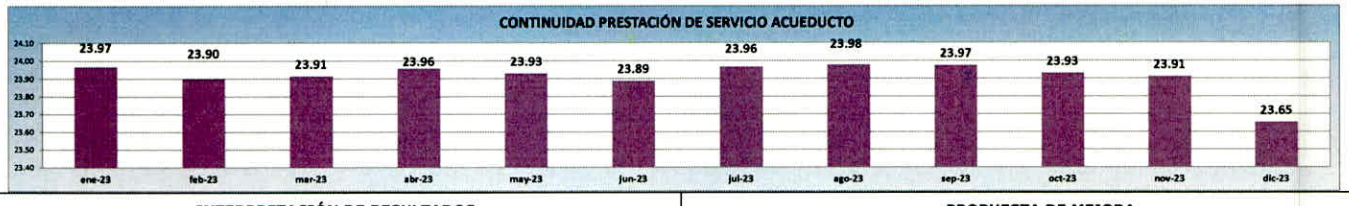
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**>=23.01 HORAS**	**FUENTE DE LA META:**	Resolución 2115 de 2007

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total año
(Nhs)j	743.0	669.1	741.3	718.70	741.80	716.6	742.9	743.3	719.2	741.8	717.3	733.2	727
(Ps)	42,979	43,098	43,136	43,175	43,240	43,262	43,413	43,526	43,789	43,842	43,922	44,023	43,450
730	744	672	744	720	744	720	744	744	720	744	720	744	730
(Pt)	42,979	43,098	43,136	43,175	43,240	43,262	43,413	43,526	43,789	43,842	43,922	44,023	43,450
Indice de continuidad	**23.97**	**23.90**	**23.91**	**23.96**	**23.93**	**23.89**	**23.96**	**23.98**	**23.97**	**23.93**	**23.91**	**23.65**	**23.91**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
TRIM I: En el primer trimestre del año 2023, se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.9 horas al dia manteniendo la prestación en calificación CONTINUO TRIM II: En el segundo trimestre del año 2023, se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.91 horas al dia manteniendo la prestación en calificación CONTINUO TRIM III: Se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.97 horas al dia manteniendo la prestación en calificación CONTINUO TRIM IV: Se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.83 horas al dia manteniendo la prestación en calificación CONTINUO	Culminar el proyecto de la linea de conducción en el dimetro de 36" para mejorar el servicio de acueducto

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
Resultados	**23.56**	**23.68**	**23.82**	**23.59**	**23.91**

Elaboró.YUBER CAMILO CASTILLO PINEDA
Lider 1 de redes de acueducto y alcantarillado

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Oficina de Planeación

Elaboró/ consolidó: TANIA MENDEZ // Técnica Operativa

125

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	UNIDAD DE ACUEDUCTO					
RESPONSABLE	PROFESIONAL UNIDAD DE ACUEDUCTO					
INDICADOR REFERIDO EN:			MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA 906 DE 2019 Y 926 DE 2020	X
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.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$FAC = \frac{\sum_{i=1}^{m} FAC_i}{m}$ $FAC_i = \frac{NFRT_i + NFRD_i}{LRT_i + LRD_i}$	FALLA / MES	i	Mes del período de evaluación en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, donde i = {1, 2, 3, ..., m}.	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		m	Número de meses en los que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto durante el período de evaluación (año fiscal). Si el servicio se prestó durante todo el período de evaluación, m corresponderá a 12.	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		FAC_i	Número de fallas por longitud en tuberías de transporte y distribución de acueducto para el mes i,	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		$NFRT_i$	Número de fallas en las redes de transporte (red de aducción). Se entiende por falla aquellas que generen acciones de reparación (correctivas) por parte de la persona prestadora. Se deberán incluir las fallas causadas por terceros.	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		$NFRD_i$	Número de fallas en las redes de distribución (redes de conducción y distribución). Se entiende por falla aquellas que generen acciones de reparación (correctivas) por parte de la persona prestadora. No se deberán incluir fallas sobre las acometidas. Se deberán incluir las fallas causadas por terceros.	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		LRT_i	Longitud de redes de transporte (red de aducción) (km).	Unidad de acueducto
		LRD_i	Longitud de redes de distribución de agua (red de conducción y distribución) (km). La longitud de la red de distribución irá hasta las acometidas.	Unidad de acueducto

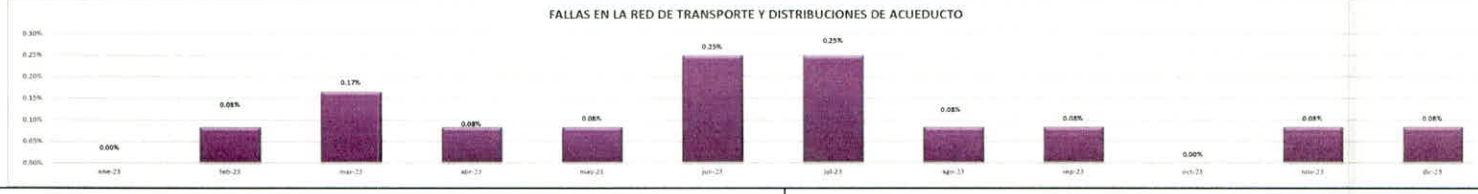
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X

META DEL INDICADOR	**100.0%**	**FUENTE DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total año
i	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	12
m	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12
NFRTi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
NFRDi	2	3.00	9.00	4.00	5.00	12.00	12.00	5.00	8.00	1.00	5.00	8.00	70
LRTi	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98	1
LRDi	450.24	450.24	450.24	450.24	450.24	450.24	450.24	450.24	450.24	450.24	450.24	450.24	450
FACi	**0.00%**	**1.00%**	**2.00%**	**1.00%**	**1.00%**	**3.00%**	**3.00%**	**1.00%**	**1.00%**	**0.00%**	**1.00%**	**1.00%**	**1.25%**
FAC	**0.00%**	**0.08%**	**0.17%**	**0.08%**	**0.08%**	**0.25%**	**0.25%**	**0.08%**	**0.08%**	**0.00%**	**0.08%**	**0.08%**	**0.10%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el año anterior se observo un comportamiento bimodal contemplado entre los meses de febrero a abril y de agosto a noviembre, donde se presentó un numero mayor de daños en la red.

En los meses mencionados se presentó daños en la red de conduccion lo cual hizo posible su atencion, motivo por el cual se observa un ascenso en las graficas.

PROPUESTA DE MEJORA

Realizar la reposición de redes de acueducto que por su edad ya han cumplido con su vida util

HISTÓRICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
Resultados	**0.08%**	**0.10%**	**0.13%**	**0.06%**	**0.10%**

Elaboró.YUBER CAMILO CASTILLO PINEDA
Líder 1 de redes de acueducto y alcantarillado (E)
Elaboró/ consolidó: TANIA MENDEZ // Técnica Operativa

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Oficina de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA CATASTRO DE REDES - DT					
RESPONSABLE	Lider Redes de Acueducto y Alcantarillado					
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 INFORMACION
(KMS REDES ACTUALIZADAS / 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 DIBUJA EN EL PLANO ES UNA ACTUALIZACIÓN AL MISMO.	No 51.16.01.01 FORMATO INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.02 FORMATO ACTAULIZACIÓN DE CATASTRO // 51.16.02.05 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ACUEDUCTO

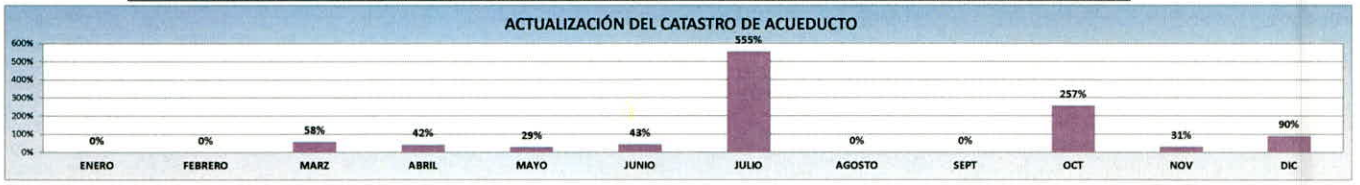
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	META A 0,24% QUE REPRESENTA 1 KM DE REDES ACTUALIZADAS POR MES	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	No 51.16.01.01 FORMATO INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.02 FORMATO ACTAULIZACIÓN DE CATASTRO // 51.16.02.05 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ACUEDUCTO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ACTUALIZACIONES REALIZADAS (en el plano)	0.00%	0.00%	0.14%	0.10%	0.07%	0.10%	1.33%	0.00%	0.00%	0.62%	0.08%	0.22%
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%
Resultado	0%	0%	58%	42%	29%	43%	555%	0%	0%	257%	31%	90%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

	Kms Actualizados	
012-23 Instalación Red de 6" corredor Yopal - Vía Sirivana hasta el hotel La Bendición.	0.907	km

TOTAL RED DE ACUEDUCTO ACTUALIZADA EN EL MES:	0.907	km
TOTAL RED DE ACUEDUCTO (Conducción y distribución)	420.783	kms

PROPUESTA DE MEJORA

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

Desde junio de 2023 no se cuenta con el sofware para realizar las respectivas actualizaciones.

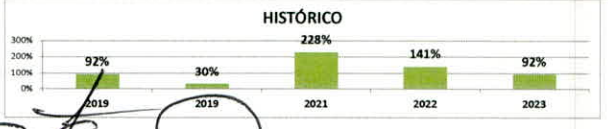
ANÁLISIS DE RESULTADOS
La actualización del catastro de redes se medirá en porcentaje de redes actualizadas, relacionada con la longitud de redes del sistema (distribución y conducción).

Es importante contar en la Oficina de Catastro de Redes, con un personal de apoyo fijo (Técnico) el cual cumpla la función de levantamiento de las redes de acueducto, instaladas por la EAAAY o entregas por contratistas o urbanizadores, y con ello se actualice la base datos del catastro de redes. En el momento no se cuenta con dicho personal.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2019	2019	2021	2022	2023
ACTUALIZACIONES REALIZADAS (en el plano) Ó KM DE RED ACTUALIZADA	44	0.93%	7.10%	4.05%	2.66%
META DE ACTUALIZACIONES Ó KM DE REDES EXISTENTES	48	3.12%	3.12%	2.88%	2.88%
Resultados	**92%**	**30%**	**228%**	**141%**	**92%**



Elaboró. Camilo Castillo Pineda
Lider 1 infraestructura y pérdidas

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT					
RESPONSABLE	Lider Redes de Acueducto y Alcantarillado					
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					

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(KMS REDES ACTUALIZADAS / KMS REDES EXISTENTES) * 100	UND	ACTUALIZACIONES REALIZADAS AL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN AUTOCAD	SON LAS ACTUALIZACIONES REALIZADAS AL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO SANITARIO QUE SE REALIZAN EN LA BASE DE DATOS EXISTENTE DE AUTOCAD.	No 51.16.01.01 FORMATO DE INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.04 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ALCANTARILLADO // 51.16.02.01 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	LA META MENSUAL SE ESTIMA EN 0,2 %, EQUIVALENTES A 700 METROS LINEALES ACTUALIZADOS POR MES	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	No 51.16.01.01 FORMATO DE INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.04 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ALCANTARILLADO // 51.16.02.01 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ACTUALIZACIONES DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	0.00%	0.00%	0.07%	0.13%	0.05%	0.08%	0.00%	0.00%	0.00%	0.25%	0.00%	0.00%
META MENSUAL DE ACTAULIZACIONES 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	0.00%	0.00%	37.10%	64.68%	25.30%	41.51%	0.00%	0.00%	0.00%	127.08%	0.00%	0.00%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

TOTAL REDES ACTUALIZADAS EN EL MES	0.000 kms
TOTAL REDES EXISTENTES	351.7459 kms

PROPUESTA DE MEJORA

Tener disponibilidad de personal en la OCR (Oficina de Catastro de Redes), por lo menos tres personas para las actividades de campo que puedan realizar las labores y de transporte del personal, herramientas, materiales.

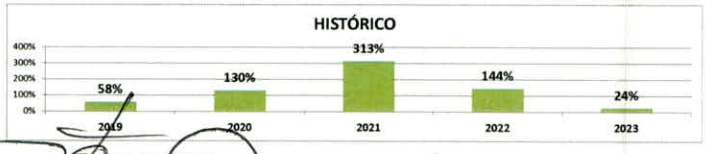
Para cumplir con la meta mensual establecida es indispensable realizar los levantamientos de redes construidas por la EAAAY y las construidas por contratistas que son las de mayor longitud y representan un porcentaje importante para el indicador de la oficina de catastro de redes.

Desde junio de 2023 no se cuenta con el sofware para realizar las respectivas actualizaciones.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
ACTUALIZACIONES DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Ó KM REDES ACTUALIZADAS	28	3.13%	7.52%	3.45%	0.58%
META MENSUAL DE ACTAULIZACIONES AL CATASTRO Ó KM REDES EXINTENTES	48	2.4%	2.4%	2.4%	2.4%
Resultados	**58%**	**130%**	**313%**	**144%**	**24%**



Elaboró. Camilo Castillo Pineda
Lider 1 Infraestructura y pérdidas

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Última de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT						
RESPONSABLE	Lider Redes de Acueducto y Alcantarillado						
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:	**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 / PROYECTADOS) 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 misionales propios de la Oficina, oficios, informes, certificaciones, atención a usuarios, comunidades, supervisiones, etc.	51.16.01.01 Formato de Inspección de Catastro en campo / 51.16.01.02 Inspecciones para disponibilidad / 51.16.01.03 Inspecciones para pavimentaciones / Comunicaciones 2017 Of. Catastro (enviadas, internas, informes, certificaciones, circulares, correos)
		SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO	NÚMERO DE COMITÉS QUE SE PROYECTAN AL MES (META MENSUAL)	U. CATASTRO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	2280 SOLICITUDES ATENDIDAS AL AÑO	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	51.16.01.01 Formato de Inspección de Catastro en campo // 51.16.01.02 Inspecciones para disponibilidad // 51.16.01.03 Inspecciones para pavimentaciones // Comunicaciones 2022 Of. Catastro (enviadas, internas, informes, certificaciones, circulares, correos)

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	109	153	252	163	186	184	167	172	166	155	156	130
SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
Resultado	73%	102%	168%	109%	124%	123%	111%	115%	111%	103%	104%	87%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

INSPECCIONES		COMUNICACIONES		COMITÉS		MISIONALES	
1. Disponibilidades	45	1. Enviadas	9	1. Reuniones	22	1. Meci - SGC	1
2. Pavimentaciones	0	2. Internas	1	2. Visitas a campo	32	2. Indicadores y Matriz de indicadores	4
	45	3. Informes	1		54	4. Plan de Acción	1
		4. Correos	10			5. Otro: SUI	3
		5. Certificaciones	1				9
			22				

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	2,157	2,445	2,857	1,706	1,993
SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO	2,040	2,040	2,040	2,280	1,800
Resultados	**106%**	**120%**	**140%**	**75%**	**111%**

Elaboró.	Aprobó.	VoBo.
Camilo Castillo Pineda	**Carlos Alirio Espitia Cardenas**	**Andriana Cristina Rosas V.**
Lider 1 Infraestructura y pérdidas	Subgerente de Servicios Públicos	Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4	**FICHA METODOLÓGICA 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 DE CATASTRO DE REDES - DT					
RESPONSABLE	Lider Redes de Acueducto y Alcantarillado					
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:	**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
(ACTIVIDEDES 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 CARTOGRÁFICA , 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

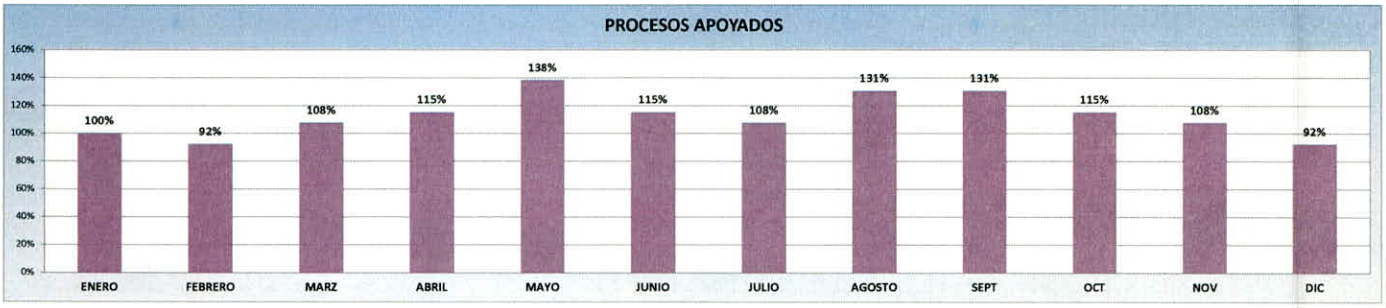
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ACTIVIDADES DE APOYO REALIZADAS	13	12	14	15	18	15	14	17	17	15	14	12
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Resultado	100%	92%	108%	115%	138%	115%	108%	131%	131%	115%	108%	92%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La OCR atendió y ayudó a atender los siguientes procesos:

En trabajos de topografía, manejo de información cartográfica entre otros se atendieron los siguientes asuntos:

* Se realizo monitoreo de volumen en el relleno sanitario el cascajar.
* Se realizo apoyo a la unidad de alcantarillado realizando visitas de campo para disponibilidades de servicio.
* Revisión y monitoreo macromedidores instalados en la calle 30 con carrera 11 y calle 40 con transversal 7
* Finalización actualización de predios con disponibilidad de alcantarillado para iniciar cobro en tarifa en el Barrio Villa Flor III.
* Impresión planos Secretaría Planeación Municipal.
* Identificación y revisión de instalación de tapas de alcantarillado ubicadas en las calles de los distintos proyectos de pavimentación en vías dispersas del Municipio de Yopal.
*Apoyo en la reposición, revisión y control de los puntos de micromedición instalados en distintos barrios del Municipio con la finalidad de monitorear presiones.
*Apoyo Unidad Electromecánica en la medición de caudales pozo Nucleo Urbano y pozo Manga de Coleo.
*Apoyo Unidad de Acueducto en la toma de caudales en las lineas de 16" y 18".

* Se realizó el acompañamiento al contrato "CONSTRUCCIÓN DE RED DE ALCANTARILLADO PLUVIAL Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN EL BARRIO SIETE DE AGOSTO EN EL MUNICIPIO DE YOPAL DEPARTAMENTO DE CASANARE".
* Se realizó acompañamiento al contrato 784 del 2019 cuyo objeto es PAVIMENTACIÓN DE LA RED VIAL URBANA EN LAS COMUNAS 1, 3, 4, 5 EN EL MUNICIPIO DE YOPAL.
* "MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN A NIVEL DE CAPA DE RODADURA CON LECHADA ASFÁLTICA EN LA CARRERA 18 Y LAS CALLES 9, 10, 24, DEL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.

PROPUESTA DE MEJORA

Se propone la incorporación de personal que realice las labores de topografía, topógrafo, cadenero y obrero para que realice y optimice los trabajos de la oficina de catastro de redes.

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.900.759-4	**FICHA METODOLÓGICA 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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
ACTIVIDADES DE APOYO REALIZADAS	178	145	158	154	176
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	156	156	156	156	156
Resultados	**93%**	**114%**	**101%**	**99%**	**113%**

Elaboró. Camilo Castillo Pineda
Líder 1 Infraestructura y pérdidas

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.750-4

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO					
RESPONSABLE	FREDY ALBERTO VARGAS URBANO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 688 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
(Solicitudes de mantenimiento atendidas/solicitudes de mantenimiento recibidas)*100 (SM = SMa/SMr)*100	%	SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO	Solicitudes de mantenimiento atendidas mensualmente dando cumplimiento al 90%	Unidad de Alcantarillado

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**>=90%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	Proyección Unidad de Alcantarillado

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

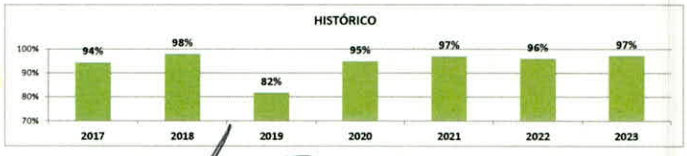
Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Solicitudes atendidas	23	31	39	85	102	114	91	114	110	105	93	26
Solicitudes recibidas	25	33	45	90	105	121	91	115	112	105	93	26
Resultado	**92%**	**94%**	**87%**	**94%**	**97%**	**94%**	**100%**	**99%**	**98%**	**100%**	**100%**	**100%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Corresponde a la atención de solicitudes de los usuarios para mantenimientos correctivos por taponamiento y obstrucción de colectores principales y acometidas domiciliarias, así como la instalación y reinstalación de tapas de pozos de inspección de alcantarillado sanitario. Es importante aclarar que no se logró la atención del 100% de las solicitudes mensuales debido a que algunas requieren de intervención mediante el equipo de succión - presión y este estuvo averiado desde la primera semana de diciembre del 2022 y su reparación se ejecutó a finales del mes de mayo de 2023.	Para mejorar la eficiencia de la operación y limpieza de las redes de alcantarillado sanitario, se reitera lo siguiente: 1. Solicitud del profesional de Redes. Está legalmente constituido dentro de la estructura organizacional de la EAAAY. 2. Gestión de recursos para la adquisición de cámara de inspección de alcantarillado y varillas de inserción rotosonda. 3. Gestión de mantenimiento general de vehiculo de trasporte de personal y herramientas.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Solicitudes atendidas	437	335	406	681	824	495	933
Solicitudes recibidas	463	342	497	718	850	516	961
Resultados	**94%**	**98%**	**82%**	**95%**	**97%**	**96%**	**97%**



Elaboró. FREDY ALBERTO VARGAS URBANO
Profesional UALC-PTAR

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO					
RESPONSABLE	FREDY ALBERTO VARGAS URBANO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 688 de 2014 y Resolución 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:	**CONTINUIDAD DEL SERVICIO ALCANTARILLADO SANITARIO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
N°Días de prestación del servicio al mes/ N°Días del mes	%	CONTINUIDAD	Número de días en que se prestó el servicio por cada mes del año.	Unidad de Alcantarillado

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	TRIMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	
	>=98,36%		Proyección Unidad de Alcantarillado

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

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

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La continuidad de la prestación del servicio de alcantarillado sanitario es del 100% en el perímetro 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, hay sectores que requieren readecuación de tramos de alcantarillado para evitar que se presenten daños que puedan disminuir parcialmente la continuidad del servicio.	Se requiere dar continuidad a la reposición de tubería en la zona centro de la ciudad de Yopal, vias trasversales como las 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	2022	2023
DÍAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MENSUAL	365	365	365	366	365	365	365
DÍAS DEL MES	365	365	365	366	365	365	365
Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Elaboró. FREDY ALBERTO VARGAS URBANO
Profesional UALC-PTAR

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Director Operativo de Acueducto y Alcantarillado

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

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
(Longitud de redes instaladas/longitud de redes proyectadas)*100 (LR = LRi/LRp)*100	%	REHABILITACIÓN DE REDES	Alcanzar las acciones programadas en el plan de acción, dando un cumplimiento del 100% al proyecto de cobertura	Unidad de Alcantarillado

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL		

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Proyección Unidad de Alcantarillado

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	**TRIMESTRE 1**	**TRIMESTRE 2**	**TRIMESTRE 3**	**TRIMESTRE 4**
Longitud de redes instaladas	261	0	31	0
Longitud de redes proyectadas anual	200	200	200	200
Resultado	**131%**	**0%**	**16%**	**0%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Se efectuó en coordinación con la secretaria de infraestructura la reposición de tramo de tubería colapsado en C-40 con K-19. También se incluye reparación de acometidas colapsadas. En este indicador no se tiene en cuenta ampliaciones de redes de alcantarillado sanitario debido a que es una actividad que no depende directamente de la Unidad de Alcantarillado.	Se requiere dar continuidad a la reposición de tubería en la zona centro de la ciudad de Yopal, vias trasversales como las 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**	**2022**	**2023**
Redes Instaladas	236	389	5,053	597	0	292	292
Redes Proyectadas	236	389	400	400	200	400	800
Resultados	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**0.0%**	**73.0%**	**36.5%**

Elaboró. FREDY ALBERTO VARGAS URBANO
Profesional UALC-PTAR

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Director Operativo de Acueducto y Alcantarillado

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2023

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	AMBIENTAL						
RESPONSABLE	Profesional Unidad Ambiental						
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 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 interventoría 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

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	X	
PERIODICIDAD:	SEMESTRAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	X	

META DEL INDICADOR	**< 100%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	INFORMES DE INTERVENTORÍA Y/O SUPERVISIÓN DE

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS AÑO 4

Variables /Periodo	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
N°Programas ejecutados	3.392	4.00	3.50	4.00
N° Programas formulados	6	6	6	6
Resultados (%)	56.53%	66.67%	58.33%	66.67%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cumplimiento a programas contenidos en el PSMV aprobado por Corporinoquia :
1. Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos. (2 actividades)
I TRIMESTRE: Se cuenta con informe de aplicación, en febrero de 2023, de ajuste a la tarifa en el servicio de Alcantarillado. II TRIM: La octava actualización de la tarifa del servicio de alcantarillado se aplicó desde febrero de 2023. III, IV TRIM: En septiembre se realiz ajuste a tarifa de Alcantarillado, por tratamiento con biorremediación
2. Programa de Operación, Reposición y Mantenimiento de Redes (2 actividades).
I TRIM: «Reposición, Operación y Mantenimiento componentes sistema alcantarillado Sanitario. Atendidas 93 de un total de 103 solicitudes de mantenimiento en la red. EBAR en funcionmaiento normal. II TRIM: En la red sanitaria se realizó reposición de tapas, mantenimiento a las EBAR Villa Lucía y Villa David. Se atendieron un total de 89 solicitudes de mantenimiento en la red. III TRIM: Cambio de 8 tapas de pozos de inspección y mantenimiento de las cinco (5) EBAR. IV TRM: No se realizó reposición de redes. Se ejecutó mantenimiento a las 5 EBARD. Se realizó mantenimiento a 3000 m de red sanitaria de 800 m proyectados.
3. Programa de Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado (6 actividades).
I TRIM: Se aumenta cobertura en 261 metros en Comuna 7, barrio San Jerónimo, ejecutado por terceros. II TRIM: En este trimestre no se realizó entrega a la EAAAY de red de alcantarillado instalado por terceros o ejecutados por la empresa. III TRIM: En este trimestre no se realizó entrega a la EAAAY de red de alcantarillado instalado por terceros o ejecutados por la empresa. IV TRIM: Ampliación por Urbanizador con construcción de 890 metros lineales de alcantarillado sanitario, en urbanización Senderos del Silencio Etapa 1, tramo comprendido entre carrera 1° con calle 42.
4. Programa de Eliminación de puntos de vertimiento (2 actividades).
II TRIM: « Puesta en funcionamiento Emisario Final PTAR - Descarga Río Charte. Para dar funcionamiento el emisario se habilitó la canaleta de descarga de 24" y se continua con aplicación de bioinsumos dando como resultado el cumplmiento de la norma. III y IV TRIM: En estos trimestres no se ejecutaron obras en Emisario Final
5. Programa de Cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad).
I TRIM: « Operación y mantenimiento de la PTAR. Se ejecutaron actividades de mantenimiento y limpieza a las estructuras de la PTAR y áreas aledañas. Bombas de filtros se encuentran en funcionamiento. II TRIM: En el sistema de tratamiento se realizó la reparación de un filtro, se hizo cambio de bombas y mantenimiento de estructuras metálicas. III TRIM: Se realizó mantenimiento de sistema autolimpiante, filtros y lechos de secado; Mantenimiento preventivo al sistema eléctrico: seis (6) arrancadores suaves, tablero de control, tablero de transferencias, celda de medida; Mantenimiento y reemplazo a seccionador de 34,5 KV; Reparación a seccionador de 13200 KV . IV TRIM: Actividades periódicas de mantenimiento en cada uno de los procesos con limpieza y retiro de residuos y lodos.
6. Programa de Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad).
I TRIM: Se realizaron 3 muestreos diarios por 11 días a la entrada, salida y estructuras PTAR, para un total de 33 muestras con laboratorio de la EAAAY. II

PROPUESTA DE MEJORA

Realizar las gestiones pertinentes para desarrollar las actividades contempladas en los seis (6) programas del PSMV, en especial los programas:
3. Aumento de cobertura del servicio de alcantarillado, con Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario
4. Eliminacion de puntos de vertimiento, con actividades de cumplimiento a la Resolución N° 500.41.12-0392 de Corporinoquia
6. Seguimiento a las metas de carga contaminante. Realizando monitoreos al sistema de tratamiento y fuentes receptoras, con laboratorio certificado y periodicidad requerida por autoridad ambiental.

II TRIMESTRE:

Históricos. Proyectos ejecutados Vs. Proyectos formulados

Años/ Variables	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Proyectos ejecutados	4.08	3.92	3.50	3.72						
Proyectos formulados	6	6	6	6						
EFICIENCIA EJECUCIÓN DE PROYECTOS	**68.0%**	**65.3%**	**58.3%**	**62.0%**						

Elaboró. Sonia Isabel Vargas Rodríguez
Profesional Unidad Ambiental

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	**FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2023**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	AMBIENTAL						
RESPONSABLE	Profesional Unidad Ambiental						
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 EJECUCION DEL PUEAA**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Desarrollo y ejecución del PUEAA para el área de prestación del servicio de acueducto con sistemas 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	AVANCE DE EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS FORMULADOS EN EL PUEAA	Informes de interventoría de los proyectos
		Proyectos formulados	PUEAA PARA FUENTES QUEBRADA LA TABLONA, RÍO CRAVO SUR Y POZOS PROFUNDOS DE GRAN PRODUCCION	Documento presentado por la EAAAY a Corporinoquia

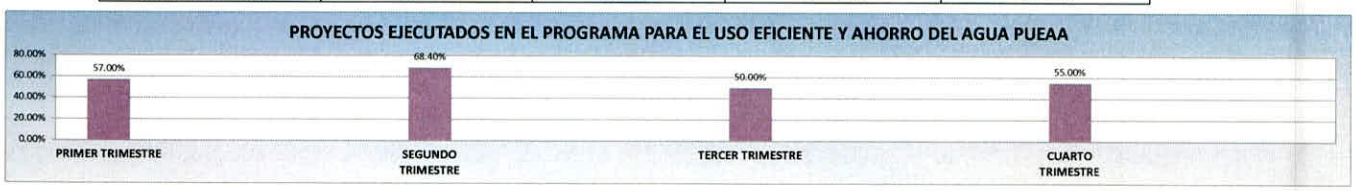
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	X	
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL		

META DEL INDICADOR	<100%	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	INFORMES DE UNIDADES DE LA EAAAY VINCULADAS A LOS PROYECTOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	**PRIMER TRIMESTRE**	**SEGUNDO TRIMESTRE**	**TERCER TRIMESTRE**	**CUARTO TRIMESTRE**
Proyectos ejecutados	2.85	3.42	2.5	2.75
Proyectos formulados	5	5	5	5
Resultados (%)	57.00%	68.40%	50.00%	55.00%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROYECTOS CONTENIDOS EN RESOLUCION 1245 DE 2018 PARA PUEAA Y QUE SE EJECUTAN EN LA EAAAY:

1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

1.1 Actividades pedagógicas. I TRIM: Se realizaron 29 actividades pedagógicas en empresa e instituciones educativas. II TRIM: Se realizaron 18 actividades pedagógicas de uso, eficiente y ahorro del agua, 2 jornadas posconsumo. III TRIM: Se realizaron 22 actividades pedagógicas en empresas e instituciones educativas. IV TRIM: 28 actividades de talleres y capacitacioes en colegios y empresas

1.2 Celebraciones ambientales. I TRIM: Se celebró el 26 de enero Dia Mundial de la Educación Ambiental y 22 de marzo Dia Mundial del Agua. II TRIM. Se celebró el 26 de abril Día Mundial de la Tierra y 29 de abril Día Mundial del Árbol.

1.3 Programas radiales, campañas publicitarias y/o redes sociales enfocados al ahorro y uso eficiente del agua. I , II TRIM: Se realizaron campañas radiales y por redes sociales en apoyo a las celebraciones ambientales.

2. PROTECCION CUENCAS FUENTES SUPERFICIALES Y SUBTERRANEAS. I, II, III, IV TRIM: En este programa no se realizaron actividades

3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO

3.1 Optimización y mantenimiento. I TRIM: La Unidad de Acueducto continúa con actividades de mantenimiento y limpieza de la linea de conducción y pasos elevados. En el paso elevado Cafarnaúm se realizó mantenimiento con reforzada de 11 guayas. II TRIM. Se realizaron 52 actividades de limpieza y mantenimiento en pasos elevados y líneas de conducción. III y IV TRIM: Se continuaron actividades de limpieza y mantenimiento en pasos elevados y líneas de conducción con personal de apóyo a la linea.

3.2 Continuidad y calidad del agua entregada. I TRIM: IRCA enero: 0; IRCA febrero: 0; IRCA marzo: 0,0951. Calificación: Sin Riesgo. II TRIM: IRCA abril: 0,1489; IRCA mayo: 0,5209; IRCA junio:0,3185. Calificación: Sin riesgo. III TRIM. IRCA julio: 0; agosto:0,3185; septiembre: 2,0552. Calificación: Sin Riesgo. IV TRIM. IRCA Octubre 0,5376; Noviembre 0,356; Diciembre 0,2389. Sin riesgo.

3.3 Mantener actualizado el Plan de Emergencia y Contingencia de acueducto. I, II, III, IV TRIM: El PEC del servicio de acueducto se encuentra actualizado por la profesional de SI.

4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS

4.1 Monitoreo calidad del agua pozos profundos. I TRIM: Del sistema de respaldo se monitorearon los pozos : Núcleo Urbano 2, Braulio Campestre. II TRIM: Pozos monitoreados Manga de Coleo, Núcleo Urbano 2, Central Abastos 2, Estadio Santiago de las Atalayas, Braulio Campestre, Villa Maria 2 y Villa David. III TRIM: Se realizaron 13 muestras de agua cruda y 17 de agua tratada en pozos Núcleo Urbano, Central Abastos, Manga de Coleo, Braulio Campestre y Estadio.

4.2 Mantenimiento a sistema emergente. I TRIM: La Unidad de Electromecánica realizó mantenimiento al sistema electrico y al sistema electrógeno de los pozos. III TRIM: Mantenimiento válvula checkin en pozo Manga de Coleo. IV TRIM: Arreglo de ventosa y dosificadres de cloro en pozo Manga de Coleo.

4.3 Realizar prueba de bombeo al sistema emergente. I, II, III, IV TRM: No se realizaron pruebas de bombeo.

5. PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

5.1 Cambio y reparación de válvulas en la red de acueducto. I TRIM: No se presentó cambio de válvulas en la red. II TRIM: Se realizó mantenimiento preventivo en válvula de 2" de carrera 31 con calle 49; mantenimiento preventivo a tapas válvulas ubicadas en vía la Virgen-Hospita y carrera 29 con calle 16; mantenimiento a manómetro ubicado en carrera 24a con calle 22. IV: No se realizó esta actividad.

5.2 Búsqueda sistemática de fugas en la red de acueducto y reparación de las mismas (control activo de fugas). I TRIM: En el trimestre en la red de acueducto se repararon 372 fugas, 53 reparcheos. II TRIM: Se repararon 349 fugas en la red del casco urbano. III TRIM: Control activo de 219 fugas. IV TRM: Reparación de 173 fugas.

5.3 Mantenimiento y reposición de redes de acueducto. I, II, II, IV TRIM: No se realiza reposición de redes.

5.4 Mantenimiento y reposición de sistemas de medición (macromedidores y micromedidores). I TRIM: No se realiza. II TRIM: Se realizó mantenimiento, reaparación o instalación de 1253 medidores de usuarios. III TRIM: Mantenimiento y/o

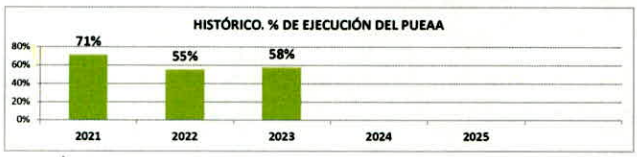
PROPUESTA DE MEJORA

Es prioritario iniciar el proceso de consultoría para el Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua para las concesiones otorgadas por Corporinoquia mediante resoluciones:
Nº 500.41.15-1648 del 19-11-2015 fuente Río Cravo Sur
Nº 500.36.18-0763 del 05-06-2018 pozos profundos Manga de Coleo, Central Abastos 2, Núcleo Urbano 2
Nº 500.36.21-1051 del 07-09-2021 fuente quebrada La Tablona

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.759-4	FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2023		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Históricos. Proyectos ejecutados vs. Proyectos formulados					
Años/ Variables	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Proyectos ejecutados	4	3	2.9		
Proyectos formulados	6	6	5		
Resultados	**71%**	**55%**	**58%**		



Elaboró. Sonia Isabel Vargas R.
Profesional Unidad Ambiental

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000 706-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO					
RESPONSABLE	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento					
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	N°	MANTENIMIENTO A.A	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS AIRES ACONDICIONADOS DE LA EAAAY	FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL	

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN 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**	**DIC**
Manttos Realizados	0	9	7	6	2	2	10	20	10	7	11	5
Manttos Programados	29			22			28			23		
Resultado	55%			45%			143%			100%		

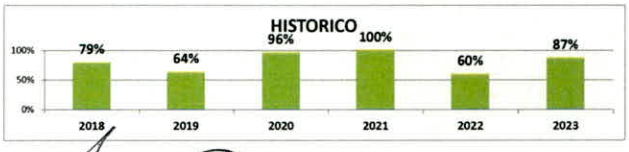
INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el primer trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo A de 29 AA: **1. Se realizaron 16 mantenimientos preventivos de AA** (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros): ENERO: 0 Mantenimientos. FEBRERO: 9 Mantenimientos. MARZO: 6 Mantenimientos. **NOTA 1:** Ver Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento. **NOTA 2:** No se cumplió con lo establecido en el plan de acción debido a que a finales de diciembre se finalizó con los mantenimiento, los mantenimientos se reiniciaran en el segundo trimestre 2023.	**I Trimestre:** Contratar pasantes SENA en refrigeración, y/o un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.
2DO. 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: 1. Se realizaron 16 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros): ENERO: 6 Mantenimientos. FEBRERO: 2 Mantenimientos. MARZO: 2 Mantenimientos. NOTA 1: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento. NOTA 2: No se cumplió con lo establecido en el plan de acción debido a que no se cuenta con el personal necesario para los mantenimientos de aires acondicionados y en segundo trimestre se ha tenido dos contingencias en planta definitiva, una en emisario final calle 40 con carrera 19.	**II Trimestre:** Para el tercer trimestre se cuenta con un técnico en refrigeración y un pasante SENA para desarrolla las actividades mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

3ER. TRIMESTRE: 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 40 AA: 1. Se realizaron 40 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros): JULIO: 10 Mantenimientos. AGOSTO: 20 Mantenimientos. SEPTIEMBRE: 10 Mantenimientos. NOTA 1: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**III Trimestre:** Continua con el desarrollo de las actividades mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.
4TO. 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 B de 23 AA: 1. Se realizaron 23 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros): OCTUBRE: 7 Mantenimientos. NOVIEMBRE: 11 Mantenimientos. DICIEMBRE: 5 Mantenimientos. NOTA 1: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**IV Trimestre:** Continua con el desarrollo de las actividades mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Mantenimientos realizados	81	65	98	101	61	89
Mantenimientos programados	102	102	102	101	102	102
Resultados	**79%**	**64%**	**96%**	**100%**	**60%**	**87%**



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento –
Departamento Técnico

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. **ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO					
RESPONSABLE	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico					
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	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**MANTENIMIENTO EQUIPOS Y MAQUINAS**					
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	N°	MANTENIMIENTO EQUIPOS Y MAQUINAS	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A MAQUINAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO

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

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

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	DIC
Manttos Realizados	20	20	20	19	21	20	22	18	20	20	22	18
Manttos Programados	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Resultado	100%	100%	100%	95%	105%	100%	110%	90%	100%	100%	110%	90%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: Durante los meses de enero, febrero y marzo los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY. ENERO: 20 Mantenimientos. FEBRERO: 20 Mantenimientos. MARZO: 20 Mantenimientos. **NOTA:** Ver Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**I Trimestre:** N/A
2DO TRIMESTRE: Durante los meses de abril, mayo y junio los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY. ABRIL: 19 Mantenimientos. MAYO: 21 Mantenimientos. JUNIO: 20 Mantenimientos. **NOTA:** Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**II Trimestre**: N/A
3ER. TRIMESTRE: Durante los meses de julio, agosto y septiembre los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY. JULIO: 22 Mantenimientos. AGOSTO: 18 Mantenimientos. SEPTIEMBRE: 20 Mantenimientos. NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**III Trimestre:** N/A
4TO. TRIMESTRE: Durante los meses de octubre, noviembre y dicembre los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY. OCTUBRE: 20 Mantenimientos. NOVIEMBRE 22 Mantenimientos. DICIEMBRE: 18 Mantenimientos. NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**IV Trimestre:** N/A

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	2023
Mantenimientos realizados	47	55	64	53	530	2,694	240
Mantenimientos programados	60	60	60	60	60	60	240
Resultados	**78%**	**92%**	**107%**	**88%**	**883%**	**4490%**	**100%**

Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. **ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO					
RESPONSABLE	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico					
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:	**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					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	VERIFICACION DE COMPORTAMIENTO DE MOTORES PROYECTADO	VERIFICACION DE AISLAMIENTO BOBINADO DE MOTORES SUMERGIBLES POZOS PROFUNDOS, EBAR Y PTAR	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

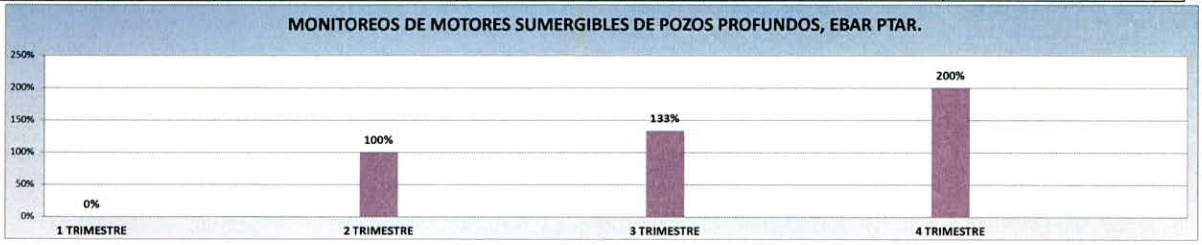
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL	

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

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	DIC
Aislamientos Realizados	0	0	0	1	1	1	1	2	1	3	2	1
Aislamientos Programados	3			3			3			3		
Resultado	0%			100%			133%			200%		



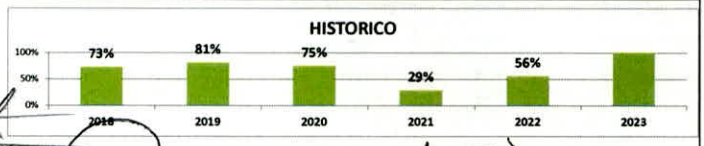
INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: Durante los meses de enero, febrero y marzo los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY. ENERO: 20 Mantenimientos. FEBRERO: 20 Mantenimientos. MARZO: 20 Mantenimientos. NOTA: Ver Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**I Trimestre:** Para este trimestre no se realizó prueba de aislamiento, debido a que los pozos de baja y gran producción no se encuentran en operación, se 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: Durante los meses de marzo, abril y mayo los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY. ABRIL: 1 Mantenimientos. MAYO: 1 Mantenimientos. JUNIO: 1 Mantenimientos. **NOTA:** Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**II Trimestre:** se continuara con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos, asi como los componetes electromecánicos.
3ER. TRIMESTRE: Durante los meses de julio, agosto y septiembre los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY. JULIO: 1 Mantenimientos. AGOSTO: 2 Mantenimientos. SEPTIEMBRE: 1 Mantenimientos. NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**III Trimestre:** se continuara con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos, asi como los componetes electromecánicos.
4TO. TRIMESTRE: Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY. OCTUBRE: 3 Mantenimientos. NOVIEMBRE: 2 Mantenimientos. DICIEMBRE: 1 Mantenimientos. NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**IV Trimestre:** se continuara con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos, asi como los componetes electromecánicos.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Monitoreos realizados	35	39	36	14	27	13
Monitoreos programados	48	48	48	48	48	12
Resultados	**73%**	**81%**	**75%**	**29%**	**56%**	**108%**



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.750-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO					
RESPONSABLE	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico					
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:	**MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS Y PLANTA DEFINITIVA**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS Y PLANTA DEFINITIVA					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	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 POZOS PROFUNDOS Y PLANTA DEFINITIVA	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

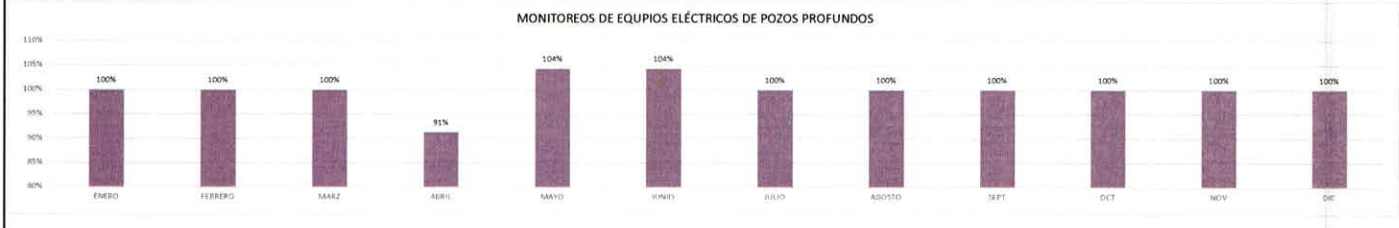
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN 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**	**DIC**
Monitoreos realizados	23	23	23	21	24	24	23	23	23	23	23	23
Monitoreos programados	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Resultado	100%	100%	100%	91%	104%	104%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, está actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánicas de la EAAAY, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda 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 verano que disminuyo significativamente el caudal de la fuente principal de la tablona que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Núcleo Urbano 2, Manga De Coleo, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulio Campestre, Materno Infantil, Zaranda, Raudal – Américas, Policía Municipal) y C.A.C Estadio Las Atalayas los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2022. 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: 23 2. FEBRERO: 23 3. MARZO: 23 NOTA: Ver formatos de monitoreo.	**I Trimestre:** Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.
2DO TRIMESTRE: La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, está actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánicas de la EAAAY, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda 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 verano que disminuyo significativamente el caudal de la fuente principal de la tablona que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Núcleo Urbano 2, Manga De Coleo, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulio Campestre, Materno Infantil, Zaranda, Raudal – Américas, Policía Municipal) y C.A.C Estadio Las Atalayas los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2022. 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: 23 2. MAYO: 23 3. JUNIO: 23 NOTA: Ver formatos de monitoreo.	**II Trimestre**: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

3ER. TRIMESTRE: La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, está actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánicas de la EAAAY, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda 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 verano que disminuyo significativamente el caudal de la fuente principal de la tablona que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Núcleo Urbano 2, Manga De Coleo, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulio Campestre, Materno Infantil, Zaranda, Raudal – Américas, Policía Municipal) y C.A.C Estadio Las Atalayas los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2022.

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. JULIO: 23
2. AGOSTO: 23
3. SEPTIEMBRE: 23

NOTA: Ver 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 prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

4TO. TRIMESTRE: TRIMESTRE: La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, está actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánicas de la EAAAY, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda 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 verano que disminuyo significativamente el caudal de la fuente principal de la tablona que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Núcleo Urbano 2, Manga De Coleo, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulio Campestre, Materno Infantil, Zaranda, Raudal – Américas, Policía Municipal) y C.A.C Estadio Las Atalayas los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2022.

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. OCTUBRE: 23
2. NOVIEMBRE: 23
3. DICIEMBRE: 23

NOTA: Ver 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 prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Monitoreos realizados	181	206	276	418	420	276
Monitoreos programados	240	420	420	420	420	276
Resultados	**75%**	**49%**	**66%**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Líder 1 Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal
EIDE E.S.P.

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO						
RESPONSABLE	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico						
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:	**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 ASEO	REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS AVERIADAS POR COMPACTADORES	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

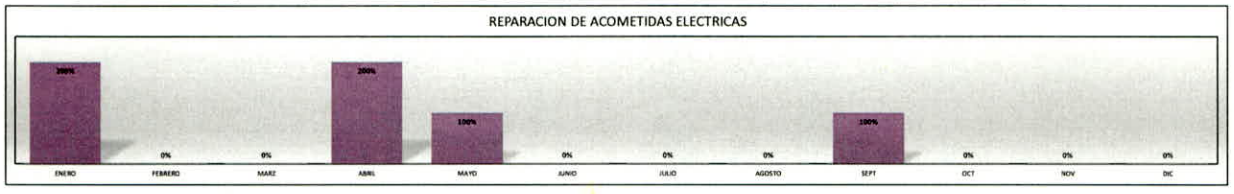
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	
	100%		DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN 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**	**DIC**
Reparaciones Realizados	2	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0
Reparaciones Programados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resultado	200%	0%	0%	200%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%

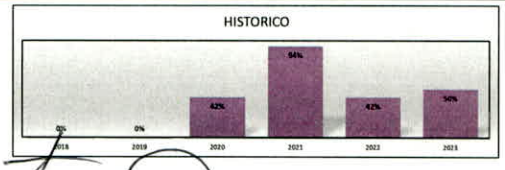


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales. Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera: 1. ENERO: 2 2. FEBRERO: 0 3. MARZO: 0 **NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.	**I Trimestre:** Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.
2DO TRIMESTRE: los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales. Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera: 1. ABRIL: 2 2. MAYO: 1 3. JUNIO: 0 NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**II Trimestre:** Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.
3ER. TRIMESTRE: los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales. Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera: 1. JULIO: 0 2. AGOSTO: 1 3. SEPTIEMBRE: 0 NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**III Trimestre:** Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.
4TO. TRIMESTRE: los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales. Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera: 1. OCTUBRE: 0 2. NOVIEMBRE: 0 3. DICIEMBRE: 0 NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**IV Trimestre:** Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Reparaciones Realizados	0	0	5	17	5	6
Reparaciones Programados	0	0	12	18	12	12
Resultados	**0%**	**0%**	**42%**	**94%**	**42%**	**50%**



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. **ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO					
RESPONSABLE	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico					
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:	**REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO Y LAMPARAS FLUORESCENTES					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO, LAMPARAS FLUORESCENTES EN OFICINAS Y AREAS COMUNES.	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

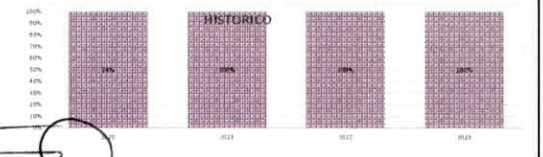
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Reparaciones realizadas	10	12	8	10	10	10	13	8	9	10	10	10
Reparaciones programados	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0
Resultado	100%	120%	80%	100%	100%	100%	130%	80%	90%	100%	100%	100%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera: 1. ENERO: 10 2. FEBRERO: 12 3. MARZO: 8 **NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.	**I Trimestre:** Continuara con lo programado en el plan de acción.
2DO TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera: 1. ABRIL: 10 2. MAYO: 10 3. JUNIO: 10 **NOTA:** Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**II Trimestre:** Continuara con lo programado en el plan de acción.
3ER. TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera: 1. JULIO: 13 2. AGOSTO: 8 3. SEPTIEMBRE:9 NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**III Trimestre:** Continuara con lo programado en el plan de acción.
4TO. TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera: 1. OCTUBRE: 10 2. NOVIEMBRE: 10 3. DICIEMBRE: 10 **NOTA:** Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**IV Trimestre:** Continuara con lo programado en el plan de acción.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Reparaciones Realizados	0	0	33	120	120	120
Reparaciones Programados	0	0	120	120	120	120
Resultados	**0%**	**0%**	**28%**	**100%**	**100%**	**100%**



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.760-3	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO					
RESPONSABLE	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico					
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:	**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	N°	MONITOREO DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA Hz, CARGA TÉRMICA T° A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE PTAR Y EBAR.	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD				
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL				
META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA				

II. INFORMACIÓN 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**	**DIC**
Monitoreos realizados	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
Monitoreos programados	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes. por otra parte se realiza la medición de carga térmica (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en borneras de fuerza para eliminación de puntos calientes; con la puesta en servicio de la subestación eléctrica de 750kva se ha mejorado la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica permitiendo operar ciclos de 24 horas durante todo el mes. las 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 las 6 a una está para mantenimiento correctivo. Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las rejillas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la cadena trasportadora y placas barredoras, los motores eléctricos de las rejillas, tornillo sinfin y tablero de control son monitoreados de acuerdo a su ciclo de operación. Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera: 1. ENERO: 26 2. FEBRERO: 26 3. MARZO: 26	**I Trimestre:** Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y las EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.
2DO TRIMESTRE: Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes. por otra parte se realiza la medición de carga térmica (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en borneras de fuerza para eliminación de puntos calientes; con la puesta en servicio de la subestación eléctrica de 750kva se ha mejorado la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica permitiendo operar ciclos de 24 horas durante todo el mes. las 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 las 6 a una está para mantenimiento correctivo. Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las rejillas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la cadena trasportadora y placas barredoras, los motores eléctricos de las rejillas, tornillo sinfin y tablero de control son monitoreados de acuerdo a su ciclo de operación. Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera: 1. ABRIL: 26 2. MAYO: 26 3. JUNIO: 26 **NOTA:** Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**II Trimestre:** Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y las EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.
3ER. TRIMESTRE: Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes. por otra parte se realiza la medición de carga térmica (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en borneras de fuerza para eliminación de puntos calientes; con la puesta en servicio de la subestación eléctrica de 750kva se ha mejorado la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica permitiendo operar ciclos de 24 horas durante todo el mes. las 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 las 6 a una está para mantenimiento correctivo. Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las rejillas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la cadena trasportadora y placas barredoras, los motores eléctricos de las rejillas, tornillo sinfin y tablero de control son monitoreados de acuerdo a su ciclo de operación. Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera: 1. JULIO: 26 2. AGOSTO: 26 3. SEPTIEMBRE 26 NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**III Trimestre:** Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y las EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT: 844.001.738-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

4TO. TRIMESTRE: Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes. por otra parte se realiza la medición de carga térmica (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en borneras de fuerza para eliminación de puntos calientes; con la puesta en servicio de la subestación eléctrica de 750kva se ha mejorado la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica permitiendo operar ciclos de 24 horas durante todo el mes.
las 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 las 6 a una está para mantenimiento correctivo.
Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las rejillas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la cadena trasportadora y placas barredoras, los motores eléctricos de las rejillas, tornillo sinfín y tablero de control son monitoreados de acuerdo a su ciclo de operación.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera:

1. OCTUBRE: 26
2. NOVIEMBRE: 26
3. DICIEMBRE 26

NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.

IV Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y las EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Monitoreos realizados	213	215	226	329	336	312
Monitoreos programados	240	336	336	333	336	312
Resultados	**89%**	**64%**	**67%**	**99%**	**100%**	**100%**

Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ
Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento -
Departamento Técnico

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. **ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.759-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO						
RESPONSABLE	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico						
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 PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DE CONTROL E INSTRUMENTACIÓN, ELECTROMECÁNICO, ELÉCTRICO, ELECTRÓNICO, MECÁNICO, HIDRÁULICO.**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA Y OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DELOS DIFERENTES SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE EN PTAP DEFINITIVA.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS PLANTA DEFINITIVA	MANTENIMIENTO PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DE CONTROL E INSTRUMENTACIÓN, ELECTROMECÁNICO, ELÉCTRICO, ELECTRÓNICO, MECÁNICO, HIDRÁULICO.	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

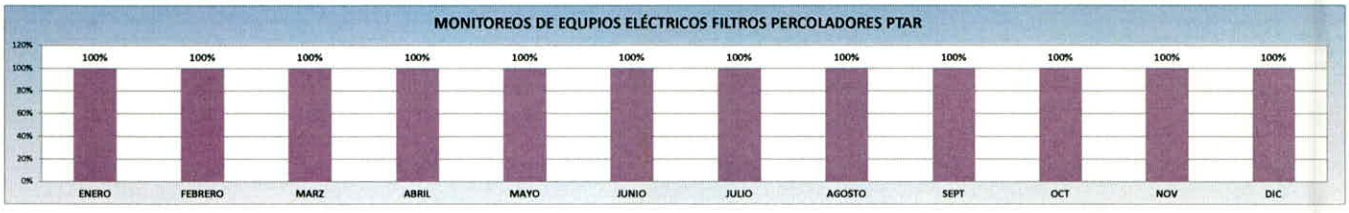
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	
100%		DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN 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**	**DIC**
Mantenimientos programados planta definitiva realizados	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Mantenimientos programados planta definitiva programados	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

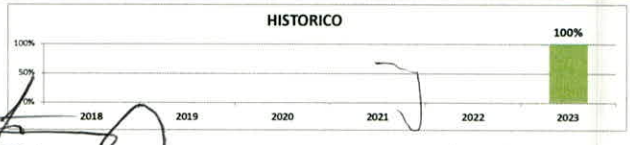


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: Se realizaron mantenimientos programados de planta definitiva: 1. ENERO: 50 2. FEBREO: 50 3. MARZO: 50 **NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.**	**I Trimestre:** Continuar con la planeación de los mantenimientos programados, garantizando el normal funcionamiento de los componentes electromecánicos de la planta definitiva.
2DO TRIMESTRE: Se realizaron mantenimientos programados de planta definitiva: 1. ABRIL: 50 2. MAYO: 50 3. JUNIO: 50 **NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.**	**II Trimestre:** Continuar con la planeación de los mantenimientos programados, garantizando el normal funcionamiento de los componentes electromecánicos de la planta definitiva.
3ER. TRIMESTRE: Se realizaron mantenimientos programados de planta definitiva: 1. JULIO: 50 2. AGOSTO: 50 3. SEPTIEMBRE: 50 **NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.**	**III Trimestre:** Continuar con la planeación de los mantenimientos programados, garantizando el normal funcionamiento de los componentes electromecánicos de la planta definitiva.
4TO. TRIMESTRE: Se realizaron mantenimientos programados de planta definitiva: 1. OCTUBRE: 50 2. NOVIEMBRE: 50 3. DICIEMBRE: 50 NOTA: Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	**IV Trimestre:** Continuar con la planeación de los mantenimientos programados, garantizando el normal funcionamiento de los componentes electromecánicos de la planta definitiva.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Monitoreos realizados						600
Monitoreos programados						600
Resultados						**100%**



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. **ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración	**Fecha Ultima de Modificación**	**Versión**
	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS					
RESPONSABLE	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA					
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:	**ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA - IRCA (%)**					
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
IRCAm (%) = (Sum. De IRCAs obtenidos en cada muestra realizada en el mes / Nº total de muestras realizadas en el mes) * 100	%	Sum. De IRCAs 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 son las contempladas en el Articulo Nº14 de la Resolución 2115/2007 en los cuadros Nº7, Nº11 y Nº12.	Resolucion 2115 de 2007
		Nº total de muestras realizadas en el mes	Muestras realizadas durante el periodo de interes como vigilancia de la calidad del agua suministrada por la empresa	Secretaria de Salud Municipal

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

META DEL INDICADOR	**IRCA < 3**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	RES. 2115/2007 Art. 14 - Cuadro Nº7; Ajuste de meta por buen desempeño.

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SUM. IRCAmx	0.00	0.00	1.81	1.94	9.38	1.91	0.00	3.82	32.88	9.68	5.70	1.91
Nº de muestras al mes (mx)	1	10	19	13	18	6	14	18	16	18	16	8
Resultado	0.00	0.00	0.10	0.15	0.52	0.32	0.00	0.21	2.06	0.54	0.36	0.24

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Durante el primer mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó la toma de una muestra para la vigilancia de la calidad de agua. Esta muestra tuvo un IRCA de 0%, el mismo valor de la contramuestra analizada por la EAAAY.	
Durante el segundo mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 10 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0%, lo que indica que todos los parámetros monitoreados de cada una de las muestras cumplen la normativa local. Lo que permite concluir que el agua suministrada en este mes, es apta para consumo humano, y tiene una calidad sobresaliente.	
Durante el tercer mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 19 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.10%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma. .	
Durante el cuarto mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 13 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.15%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma. .	
Durante el quinto mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 18 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.50%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II y Manga de Coleo presenta un pH debajo al requerido por norma. .	
Durante el sexto mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 6 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.29%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.705-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración	**Fecha Ultima de Modificación**	**Versión**
	2010-11-10	2014-11-14	2

Durante julio del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 14 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.00%. Es decir, todos los parámetros medidos a cada una de las muestras de agua potable en red de distribución cumplieron con la normativa. Por tanto, el agua suministrada fue de excelente calidad y es apta para consumo humano.

Durante agosto del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 18 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.21%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II y Manga de Coleo presenta un pH debajo al requerido por norma.

Durante septiembre del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 16 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 2.06%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma. Adiconalmente, en el punto #018, en el barrio la esperanza, la muestra analizada presentó turbidez y color fuera de norma. De acuerdo con esto, se trabajó con unidad acueducto para excavar y revisar la conexión del punto a la red, evidenciándose una avería en una válvula contigua al punto de monitoreo. La novedad fue subsanada con el trabajo de la unidad de acueducto y verificada por el laboratorio de aguas.

Durante octubre del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 18 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.54%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma.

Durante noviembre del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 16 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.36%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma.

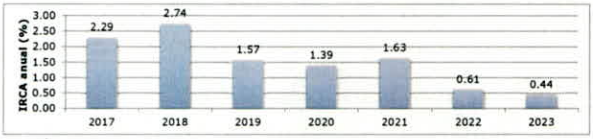
Durante diciembre del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 8 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.24%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma.

Es el año con mejor calidad de agua. Sin embargo, se recomienda realizar purgas en puntos críticos con mayor frecuencia, dosificar alcalinizante en pozos profundos, y aumentar el control de concentración de cloro residual libre en la salida de los pozos.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
SUM. IRCA anual	665.02	805.4	396.5	454.1	393.0	91.42	69.03
Nº de muestras al año	290.00	294	252	326	241	150.00	157.00
Resultados	**2.29**	**2.74**	**1.57**	**1.39**	**1.63**	**0.61**	**0.44**



Elaboró:Ing. José Ricardo Mariño
Profesional Laboratorio

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.735-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS						
RESPONSABLE	Profesional Laboratorio						
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	x	
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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	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 /Periodo	**I SEMESTRE**	**II SEMESTRE**
Análsis Satisfactorios	8	0
Análisis de Participación	13	0
Resultado	62%	0%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Se trabaja en plan de mejora para corregir los errores que llevaron a que 5 análisis fueran no satisfactorios. Estos fueron: Nitratos, cloruros, dureza total, dureza cálcia, y alcalinidad. Estos últimos 3 fueron no conformes debido a que analista cometió error en preparación de solución. En el segundo semestre no se participó en el programa.	Diligenciar acción correctiva, capacitaciones por personal especializado, auditorías externas por personal idóneo, implementación de todos los requisitos de 17025, realizar validaciones pendientes. Se está a la espera de apertura de inscripciones para primer semestre de 2024.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2020	2021	2022
Análisis satisfactorios	12.00	20.00	13.00
Análisis de Participación	16.00	29.00	13.00
Resultados	0.75	0.69	1.00

Elaboró. JOSE RICARDO MARIÑO HERRERA	Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas	VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Apoyo Profesional Laboratorio	Subgerente de Servicios Públicos	Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima 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		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:	**PORCENTAJE DE REPORTES GENERADOS**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Asegurar la emisión de los resultados de análisis de laboratorio a los clientes						

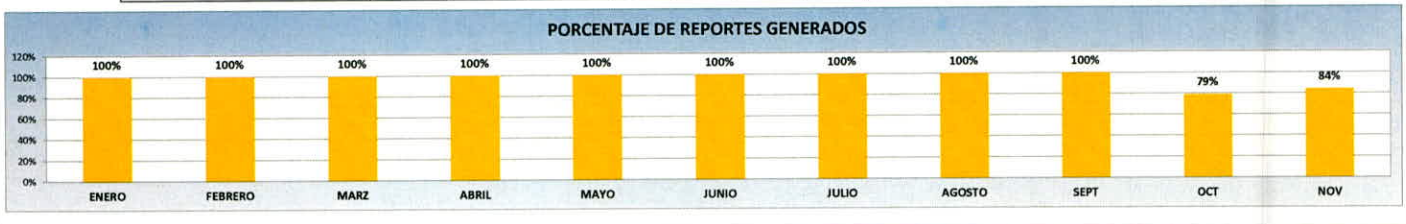
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
No. de reportes generados en un termino de tiempo menor a 10 días hábiles / No. total de reportes generados en el termino de tiempo estipulado	%	Reportes generados	NÚMERO DE REPORTES GENERADOS EN UN TIEMPO MENOR 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	x	EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	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	DIC
Reportes generados	148	141	149	156	149	108	79	134	152	113	101	105
Reportes de los Monitoreos Solicitados	148	141	149	156	149	108	79	134	152	143	120	120
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	79%	84%	88%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

En este mes del año 2023, se realizaron 105 reportes de los 120 solicitados en menos de 10 días hábiles. No se cumplió meta, esto se debió a que se redujo la cantidad de personal de laboratorio dramáticamente, adicionalmente, se encontraba en periodo de vacaciones un auxiliar y a pesar de que se solicitó la interrupción de sus vacaciones por necesidad del servicio y a que esta persona estuvo de acuerdo, esta necesidad no fue atendida oportunamente. Se alivió un poco este indicador con el traslado de una técnica administrativa de la unidad comercial.

PROPUESTA DE MEJORA

Traslado de personal con la competencia técnica desde otra unidad o contratación de personal.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2019	2020	2021	2022	2023
Reportes generados	1629	1764	1,205	1,608	1,535
Reportes de los Monitoreos Solicitados	1698	1824	1,205	1,608	1,599
Resultados	**96%**	**97%**	**100%**	**100%**	**96%**

Elaboró. José Ricardo Mariño Herrera	Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas	VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional de Laboratorio	Subgerente de Servicios Públicos	Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Tipo de Documento / Código / Versión
2010-11-10	2014-11-14	Formato / 51.02.04.01 / 2

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	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

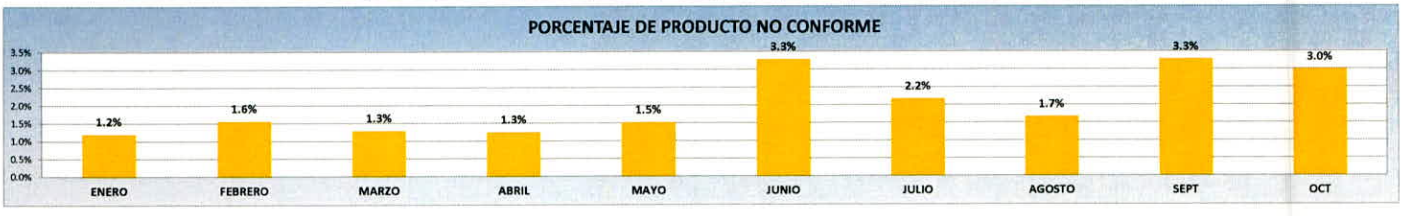
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**<= 10%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	LABORATORIO DE AGUAS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Resultados de Parámetros No Conformes	9	12	12	10	19	17	10	12	25	23	24	20
No. Total de Parámetros	742	761	921	795	1,241	516	459	718	761	768	695	666
Resultado	1.2%	1.6%	1.3%	1.3%	1.5%	3.3%	2.2%	1.7%	3.3%	3.0%	3.5%	3.0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Enero: De los 742 paràmetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 9 fueron no conformes. Estos fueron 6 por pHs ligeramente bajos y 1 por cloro residual libre debajo de mínimo y una muestra con presencia de coliformes totales. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 1.2% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.	
Febrero: De los 761 paràmetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 12 fueron no conformes. Estos fueron 10 por pHs ligeramente bajos, 1 por turbiedad alta y una muestra con coliformes totales. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 1.6% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.	
Marzo: De los 921 paràmetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 12 fueron no conformes. Estos fueron 4 por pHs ligeramente bajos, 1 por turbiedad alta y otra por coliformes totales . Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 1.3% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.	Se cumple con meta. Se recomienda dosificar alcalinizante en pozos y continuar con cronograma de purgas. Se solicitaron herramientas para hacer mantenimientos y limpiezas a los puntos de monitoreo, lo cual fue asegurado. En el mes de junio se realizaron limpiezas y mantenimientos de los puntos de monitoreo crìticos, lo cual se debe realizar de manera bimensual. Para noviembre se recomendó a unidad acueducto aumentar frecuencia de purga en puntos cercanos al final de la red de distribución.
Abril: De los 795 paràmetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 10 fueron no conformes. Estos fueron 8 por pHs ligeramente bajos y 2 por color alto. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 1.3% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.	
Mayo: De los 1241 paràmetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 19 fueron no conformes. Estos fueron 18 por pHs ligeramente bajos y 1 por turbidez alto. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 1.5% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.	
Junio: De los 516 paràmetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 17 fueron no conformes. Estos fueron 16 por pHs ligeramente bajos y 1 por coliformes totales. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Se interpretó que las colonias encontradas de coliformes totales se debieron a material vegetal en el punto, por lo que se programò un mantenimiento y poda del mismo, lo que arrojó buenos resultados en monitoreos posteriores. Sin embargo 3.3% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.	
Julio: De los 459 paràmetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 11 fueron no conformes. Estos fueron 9 por pHs ligeramente bajos y 1 por turbidez alta. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 2.2% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.	

Agosto: De los 718 paràmetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 12 fueron no conformes. Estos fueron por pHs ligeramente bajos . Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 1.7% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.

Septiembre: De los 759 paràmetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 25 fueron no conformes. Estos fueron 20 por pHs ligeramente bajos, 4 por color aparente y 1 por turbidez alta. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Se interpretó que los problemas de turbidez y color se debieron por puesta en marcha de sistemas de tratamiento y porque un punto de monitoreo presentaba problemas en su collarín, lo cual fue corregido a tiempo por la unidad de redes de acuedcuto. Sin embargo 3.3% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.

Octubre: en cuanto a los 768 parámetros analizados tanto en red de distribución como a la salida de las plantas de tratamiento, 23 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Los parámetros No conformes fueron 21 para pH, 1 de color aparente y 1 para turbidez; resultados informados a la unidad de PTAP y de acueducto para toma de acciones correctivas.

Noviembre: en cuanto a los 695 parámetros analizados tanto en red de distribución como a la salida de las plantas de tratamiento, 24 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Los parámetros No conformes fueron 18 para pH, 2 de color aparente y 4 para turbidez; resultados informados a la unidad de PTAP y de acueducto para toma de acciones correctivas.

Diciembre: en cuanto a los 666 parámetros analizados tanto en red de distribución como a la salida de las plantas de tratamiento, 20 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Los parámetros No conformes fueron 15 para pH, 1 para cloro residual libre, 2 de color aparente y 2 para turbidez; resultados informados a la unidad de PTAP y de acueducto para toma de acciones correctivas.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2020	2021	2022	2023
Resultados de Parámetros No Conformes	685	618	301	193
No. Total de Parámetros	9997	8743	8945	9043
Resultados	**6.85**	**7.07**	**3.37**	**2.13**

Elaboró. José Ricardo Mariño Herrera	Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas	VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Laboratorio	Subgerente de Servicios Públicos	Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS					
RESPONSABLE	Profesional Laboratorio					
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	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**PORCENTAJE DE ANÁLISIS DE MUESTRAS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Dar cumplimiento a la resolución 2115 de 2007 en cuanto al numero 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	Programacion de Monitoreos

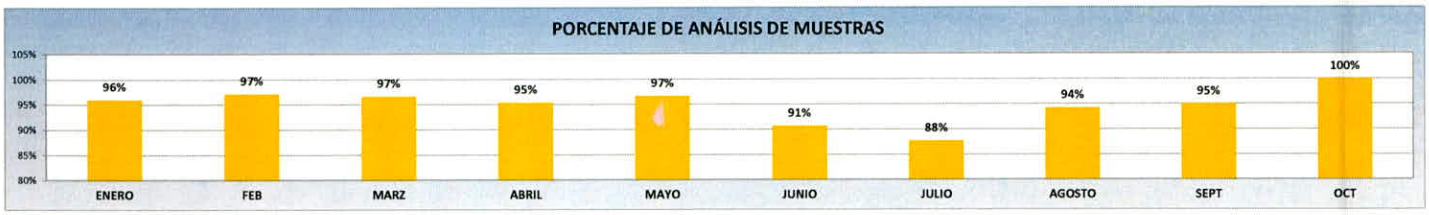
MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

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	DIC
Muestras Ejecutadas	147	141	149	147	149	108	79	132	152	130	120	120
Muestras Planificadas	153	145	154	154	154	119	90	140	160	130	125	124
Resultado	96%	97%	97%	95%	97%	91%	88%	94%	95%	100%	96%	97%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el primer mes del año 2023, se programaron 152 muestras, de las cuales fueron realizadas 147, lo que equivale a un 96% de ejecución. 6 muestras no fueron realizadas por condiciones ambientales adversas, y una por falta de vehículo.	Se cumplió meta.
En el segundo mes del año 2023, se programaron 145 muestras, de las cuales fueron realizadas 141, lo que equivale a un 97% de ejecución. 4 muestras no fueron realizadas por falta de electricidad en laboratorio.	
En el tercer mes del año 2023, se programaron 154 muestras, de las cuales fueron realizadas 149, lo que equivale a un 97% de ejecución. Las muestras no se ejecutaron por condiciones climáticas adversas.	
En el cuarto mes del año 2023, se programaron 154 muestras, de las cuales fueron realizadas 147, lo que equivale a un 95% de ejecución. Las muestras no se ejecutaron por condiciones climáticas adversas.	
En el quinto mes del año 2023, se programaron 154 muestras, de las cuales fueron realizadas 149, lo que equivale a un 94% de ejecución. Las muestras no se ejecutaron por condiciones climáticas adversas.	
En el sexto mes del año 2023, se programaron 140 muestras, de las cuales fueron realizadas 132, lo que equivale a un 91% de ejecución. Las muestras no se ejecutaron por condiciones climáticas adversas.	
En julio del año 2023, se programaron 90 muestras, de las cuales fueron realizadas 79, lo que equivale a un 88% de ejecución. Las muestras no se ejecutaron por condiciones climáticas adversas.	
En agosto del año 2023, se programaron 118 muestras, de las cuales fueron realizadas 118, lo que equivale a un 94% de ejecución. Las muestras no se ejecutaron por condiciones climáticas adversas.	
En septiembre del año 2023, se programaron 160 muestras, de las cuales fueron realizadas 152, lo que equivale a un 91% de ejecución. Las muestras no se ejecutaron por condiciones climáticas adversas.	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.730-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

En octubre del año 2023, se programaron 130 muestras, de las cuales fueron realizadas 130, lo que equivale a un 100% de ejecución.

En noviembre del año 2023, se programaron 125 muestras, de las cuales fueron realizadas 120, lo que equivale a un 96% de ejecución. Aunque se redujo el porcentaje con respecto al mes pasado, no fue muy afectado pues fue priorizado el cumplimiento de las frecuencias, sacrificando tiempo de elaboración de informes.

En diciembre del año 2023, se programaron 124 muestras, de las cuales fueron realizadas 120, lo que equivale a un 97% de ejecución. Se mejoró parcialmente con respecto al mes anterior, condiciones climáticas adversas impidieron cumplir con el 100% de la programación.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Muestras Ejecutadas	2,193	1,696	1,770	1,394	1,612	1,574
Muestras Planificadas	2,388	2,012	2,037	1,680	1,779	1,648
Resultados	**91.83**	**84.29**	**86.89**	**82.98**	**90.61**	**95.51**

Elaboró. José Ricardo Mariño Herrera
Profesional Laboratorio

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.780-4

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

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	X	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**CONCENTRACIÓN DE DBO5 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 de DBO5 por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L O2	Concentración de DBO5 en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015	Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR

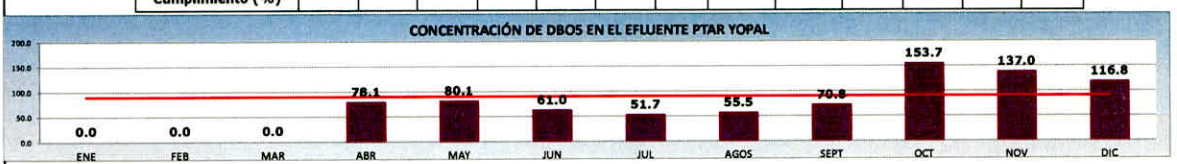
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	≤ 90	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Capitulo 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 /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO ANUAL
Concentración Promedio DBO5 (mg/L O2) Efluente PTAR	NR	NR	NR	78.1	80.1	61.0	51.7	55.5	70.8	153.7	137.0	116.8	**89.39**
Valor Máximo Permisible	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	**90**
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	**100%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este parámetro mide la cantidad de oxígeno consumido por los microorganismos en la oxidación química de la materia orgánica contenida en las muestras de agua residual en la PTAR de Yopal, durante un intervalo de tiempo específico (5 días) y a una temperatura determinada (20 °C ± 1). Permite determinar la eficiencia de cada proceso unitario y la calidad del efluente con el fin de verificar el cumplimiento normativo (Resolución 0631 de 2015). Se ha dado continuación a las estrategias de operación en la PTAR con la finalidad de disminuir paulatinamente la carga orgánica con los equipos y herramientas disponibles.

A partir del mes de abril, el Laboratorio de Procesos de la EAAAY pudo realizar monitoreos de DBO debido a que el equipo de medición de DBO fue adquirido por parte de la empresa, adicionalmente, desde el mes de abril iniciamos en la PTAR de Yopal la Aplicación estratégica de Biorremediación que arrojó excelentes resultados, arrojando valores de DBO cumpliendo la norma de vertimientos. A finales del mes de Junio, se inició el contrato del Laboratorio Ambiental externo que ejecutó un monitoreo compuesto en la PTAR para tasas retributivas que arrojó resultados satisfactorios cumpliendo la norma de vertimientos en los parámetros de DBO, DQO y SST.

Sin embargo, a comienzos del ultimo trimestre se presentó daño severo en el sistema de bombeo de los filtros percoladores, lo que afectó directamente la eficiencia del proceso de Biorremediación en la remoción de la DBO y la DQO ya que los niveles de Oxigeno Disuelto en el agua disminuyeron drásticamente.

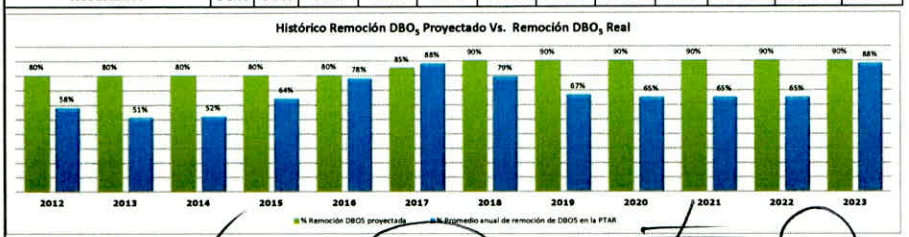
Hay que recalcar que continúa la deficiencia en la continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios **externos** acreditados, es necesario que la EAAAY tome acciones de mejora en los proceso administrativos y financieros en la gestión de contratos de alta prioridad operativa como este. Adicionalmente, aun no se desarrollan proyectos de mantenimiento y rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en lodos, esto ultimo hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplique proceso de biorremediación.

PROPUESTA DE MEJORA

Para el año 2024, es necesario que se tomen medidas de mejora a nivel administrativo para:
1. Aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento para mejorar trazabilidad para la toma de decisiones operativas.
2. Contrarrestar el incremento de los parámetros de DBO, DQO y SST mediante la aplicación constante de biotecnología en todos los procesos unitarios de tratamiento.
3. Gestionar recursos para el mantenimiento (retiro de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás.
4. 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 dos muestreos 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.
5. Gestión de recursos para el arreglo del emisario final de la PTAR, de esta forma cambiamos el vertimiento y dejamos de afectar el caño Usivar.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% Remoción DBO5 proyectada	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de DBO_5 en la PTAR	58%	51%	52%	64%	78%	88%	79%	67%	65%	65%	65%	88%
Resultados	**73%**	**64%**	**65%**	**80%**	**98%**	**100%**	**88%**	**74%**	**72%**	**72%**	**72%**	**98%**



Elaboró.	Aprobó.	Vo.Bo.
Fredy Alberto Vargas Urbano	Carlos Alirio Espitia Cardenas	Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR	Subgerente de Servicios Públicos	Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.750-4

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

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
(Vr 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 Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015	Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR

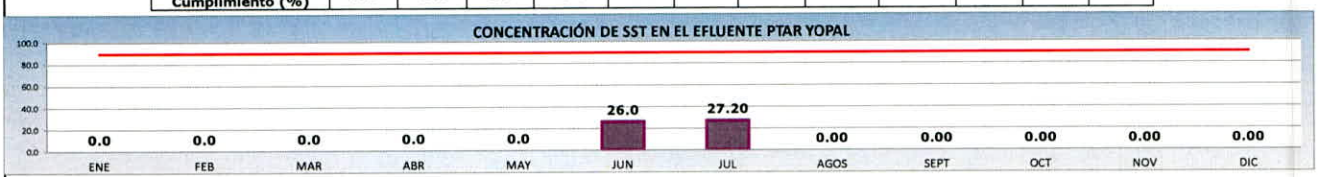
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**≤ 90**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	**Capitulo 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 /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Concentración Promedio SST (mg/L) Efluente PTAR	NR	NR	NR	NR	NR	26.0	27.20	NR	NR	NR	NR	NR
Valor Máximo Permisible	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Debo alertar y reiterar que para este trimestre del año 2023, continuamos con deficiencia en la continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, adicionalmente los equipos del Laboratorio de Procesos de la EAAAY presentan daños, descalibración.

Solo se cuenta con reportes de Junio y Julio, debido a que se dio inicio al contrato del Laboratorio Ambiental externo que ejecutó un monitoreo compuesto en la PTAR para tasas retributivas de Corporinoquia que arrojó resultados satisfactorios cumpliendo la norma de vertimientos en los parámetros de DBO, DQO y SST. Sin embargo, el Laboratorio de Procesos de la EAAAY debería tener un equipo de medición de SST y lamentablemente no se ha tenido en cuenta esta necesidad para la medición y trazabilidad de los parámetros mas importantes en las cargas orgánicas contaminantes del agua residual tratada en la PTAR de Yopal.

PROPUESTA DE MEJORA

Para el año 2024, es necesario que se tomen medidas de mejora a nivel administrativo para:
1. Aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento para mejorar trazabilidad para la toma de decisiones operativas.
2. Contrarrestar el incremento de los parámetros de DBO, DQO y SST mediante la aplicación constante de biotecnología en todos los procesos unitarios de tratamiento.
3. Gestionar recursos para el mantenimiento (retiro de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás.
4. 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.
5. Gestión de recursos para el arreglo del emisario final de la PTAR, de esta forma cambiamos el vertimiento y dejamos de afectar el caño Usivar.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% Remoción SST proyectado	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de SST en la PTAR	61%	52%	59%	55%	84%	89%	86%	90%	90%	90%	90%	NR
Resultados	**76%**	**65%**	**74%**	**69%**	**100%**	**100%**	**96%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	NR

Elaboró.	Aprobó.	VoBo.
Fredy Alberto Vargas Urbano Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR	Carlos Alirio Espitia Cardenas Subgerente de Servicios Públicos	Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.
NIT. 844.800.755-4

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO					
RESPONSABLE	PROFESIONAL ALCANTARILLADO					
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:	**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 de DQO por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L O2	Concentración de DQO en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015	Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR

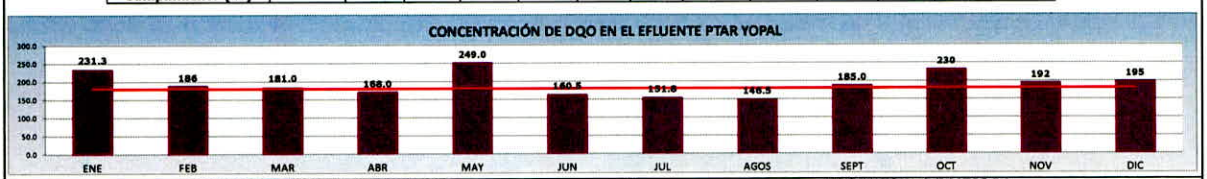
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	
≤ 180		**Capitulo 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 /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO ANUAL
Concentración Promedio DQO (mg/L O2) Efluente PTAR	231.3	186	181.0	168.0	249.0	160.5	151.8	146.5	185.0	230	192	195	**189.64**
Valor Máximo Permisible	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	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 Yopal. 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, se ha dado continuación a las estrategias de operación en la PTAR con la finalidad de disminuir paulatinamente la carga orgánica.

A partir del mes de abril se reforzó la aplicación estratégica de Biorremediación que arrojó excelentes resultados, arrojando valores de DQO cumpliendo la norma de vertimientos, para el mes de mayo a causa de una alteración en el pH y la temperatura del agua en las lagunas de oxidación debido a las fuertes lluvias, se produjo un reporte alto de DQO. A finales del mes de Junio, se inició el contrato del Laboratorio Ambiental externo que ejecutó un monitoreo compuesto en la PTAR para tasas retributivas que arrojó resultados satisfactorios cumpliendo la norma de vertimientos en los parámetros de DBO, DQO y SST.

Sin embargo, a comienzos del ultimo trimestre se presentó daño severo en el sistema de bombeo de los filtros percoladores, lo que afectó directamente la eficiencia del proceso de Biorremediación en la remoción de la DBO y la DQO ya que los niveles de Oxigeno Disuelto en el agua disminuyeron drásticamente.

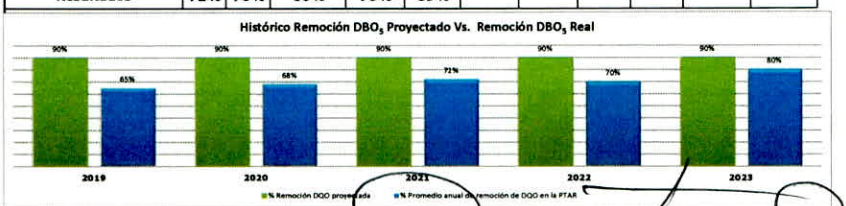
Hay que recalcar que continúa la deficiencia en la continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, es necesario que la EAAAY tome acciones de mejora en los proceso administrativos y financieros en la gestión de contratos de alta prioridad operativa como este. Adicionalmente, aun no se desarrollan proyectos de mantenimiento y rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en lodos, esto ultimo hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a

PROPUESTA DE MEJORA

Para el año 2024, es necesario que se tomen medidas de mejora a nivel administrativo para:
1. Aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento para mejorar trazabilidad para la toma de decisiones operativas.
2. Contrarrestar el incremento de los parámetros de DBO, DQO y SST mediante la aplicación constante de biotecnología en todos los procesos unitarios de tratamiento.
3. Gestionar recursos para el mantenimiento (retiro de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás.
4. 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 dos muestreos 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.
5. Gestión de recursos para el arreglo del emisario final de la PTAR, de esta forma cambiamos el vertimiento y dejamos de afectar el caño Usivar.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023						
% Remoción DQO proyectada	90%	90%	90%	90%	90%						
% Promedio anual de remoción de DQO en la PTAR	65%	68%	72%	70%	80%						
Resultados	**72%**	**76%**	**80%**	**78%**	**89%**						



Elaboró.	Aprobó.	VoBo.
Fredy Alberto Vargas Urbano	Carlos Alirio Espitia Cardenas	Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR	Subgerente de Servicios Públicos	Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO					
RESPONSABLE	PROFESIONAL ALCANTARILLADO					
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:	**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
(Vr 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 Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015	Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR

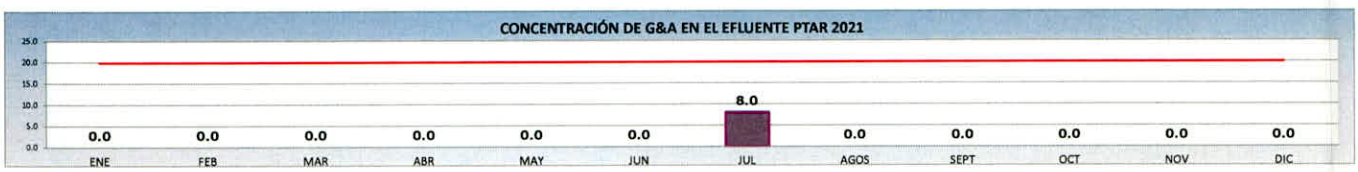
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**≤ 20**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	**Capitulo 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 /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Concentración Promedio G&A (mg/L) Efluente PTAR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	8.0	NR	NR	NR	NR	NR
Valor Máximo Permisible	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Debo alertar y reiterar que para este trimestre del año 2023, continuamos con deficiencia en la continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, adicionalmente los equipos del Laboratorio de Procesos de la EAAAY presentan daños, descalibración y solo hasta este año el laboratorio de procesos de la EAAAY adquirió el equipo de medición de DBO, se espera que para el 3er trimestre tengamos una mejora en la trazabilidad y medición de parámetros. Adicionalmente, aun no se desarrollan proyectos de rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en lodos, esto ultimo hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplique proceso de biorremediación. Sin embargo, este parámetro generalmente cumple con lo limites permisibles por la normatividad de vertimientos.

PROPUESTA DE MEJORA

Para el año 2024, es necesario que se tomen medidas de mejora a nivel administrativo para:
1. Aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento para mejorar trazabilidad para la toma de decisiones operativas.
2. Contrarrestar el incremento de los parámetros de DBO, DQO y SST mediante la aplicación constante de biotecnologia en todos los procesos unitarios de tratamiento.
3. Gestionar recursos para el mantenimiento (retiro de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás.
4. 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.
5. Gestión de recursos para el arreglo del emisario final de la PTAR, de esta forma cambiamos el vertimiento y dejamos de afectar el caño Usivar.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
% Remoción G&A proyectada	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de G&A en la PTAR	52%	71%	84%	87%	89%	89%	90%	90%	86%	85%	NR
Resultados	**65%**	**89%**	**100%**	**100%**	**100%**	**99%**	**100%**	**100%**	**96%**	**94%**	**NR**

Elaboró.	Aprobó.	VoBo.
Fredy Alberto Vargas Urbano	Carlos Alirio Espitia Cardenas	Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR	Subgerente de Servicios Públicos	Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO						
RESPONSABLE	PROFESIONAL ALCANTARILLADO						
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:	**CONTROL DE CAUDAL**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios						

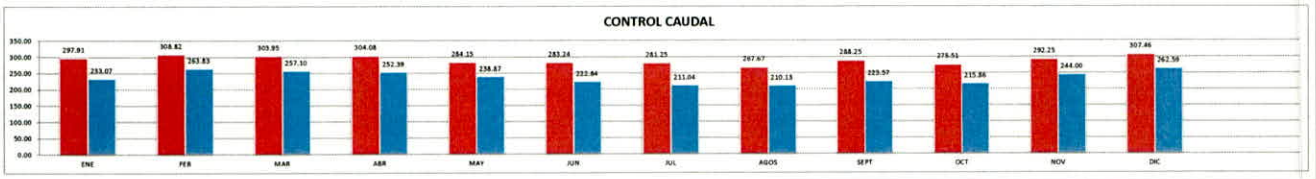
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Caudal Tratado+Caudal en proceso de tratamiento/Caudal Recibido)*100	%	Control Caudal	Evalúa la capacidad del sistema en tratar el caudal que ingresa a la PTAR	Reporte Medición Promedio de Caudal de Salida y análisis de resultados de laboratorio externo.

MIDE:	EFICACIA			EFICIENCIA	x	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL		X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**90%**			**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**		Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS - 2000 - TÍTULO E: Tratamiento de aguas residuales domésticas	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Caudal recibido	297.91	308.82	303.95	304.08	284.15	283.24	281.25	267.67	288.25	275.51	292.25	307.46
Caudal tratado	233.07	263.83	257.10	252.39	238.87	222.84	211.04	210.13	223.57	215.86	244.00	262.59
Resultados (%)	**78%**	**85%**	**85%**	**83%**	**84%**	**79%**	**75%**	**79%**	**78%**	**78%**	**83%**	**85%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Promedio mensual del caudal de salida (tratado), con respecto al caudal de entrada (Mide la capacidad de tratamiento de la PTAR). En el año 2023 se notó un aumento de las horas pico y se evidencian limitaciones en el sistema de tratamiento para recepcionar el caudal afluente, esto se debe principalmente a dos razones técnicas, la primera hace referencia a que el caudal a aumentado debido al crecimiento poblacional y aprobación de nuevos barrios en zonas de expansión de Yopal, la segunda es dada por la colmatación que tienen las lagunas facultativas que ya supera el 80% de su volumen lo que les resta capacidad de tratamiento y volumen.

Para el caso de los monitoreos de caudal compuestos no se tiene continuidad en el monitoreo de caudales minuto a minuto en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a que no se cuenta con un sistema SCADA que tenga equipos sofisticados de medición de caudal. Sin embargo, si se hace mediación de caudal cada hora mediante la canaleta Parshall de entrada y salida del tratamiento.

PROPUESTA DE MEJORA

Para garantizar una mayor capacidad de tratamiento de la PTAR de Yopal se debe procurar realizar la siguiente gestión administrativa:
1. Gestión de recursos para la adquisición de maquinaria periódicamente para la remoción de las arenas del desarenador con el fin de evitar la colmatación de estas estructuras y garantizar una mayor capacidad.
2. Es necesario 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.
3. 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 (Retiro de lodos de las Lagunas Facultativas) 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	2022	2023
Caudal recibido	4,500	3,074	3,296	3,561	3,530	3,508	3,495
Caudal tratado	4,500	2,696	2,971	2,915	3,007	3,067	2,835
Resultados	**100%**	**88%**	**90%**	**82%**	**85%**	**87%**	**81%**

Elaboró.	Aprobó.	VoBo.
Fredy Alberto Vargas Urbano	**Carlos Alirio Espitia Cardenas**	**Adriana Cristina Rosas Valderrama**
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR	Subgerente de Servicios Públicos	Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
Formato	2010-11-10	2014-11-14
Código		
51.02.04.01		
Versión		
2		

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

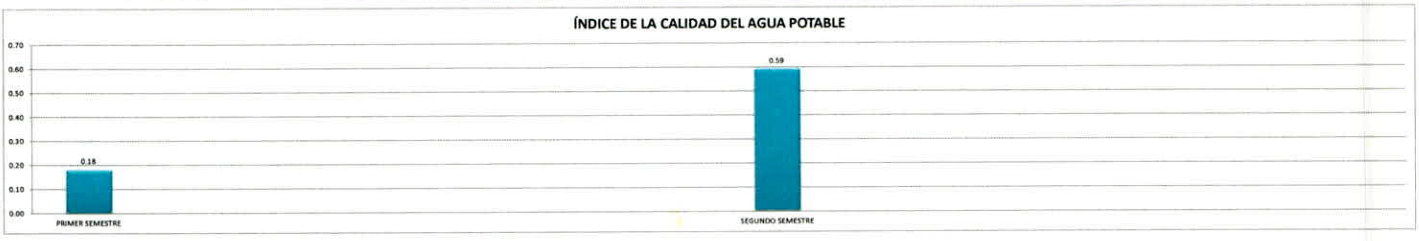
PROCESO:	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE						
RESPONSABLE	Profesional PTAP						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**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	FUENTE DE INFORMACION
ICAP (%) = (Sum. De IRCAs obtenidos en el mes / Nº total de meses) * 100	%	Sum. De IRCAs obtenidos mensualmente	Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (IRCA) por municipio y por persona prestadora del mes p, definido en los artículos 13 y 14 de la Resolución No. 2115 de 2007 o la norma que la modifique, adicione o derogue. Este índice corresponde al calculado mensualmente con muestras de vigilancia de la red de distribución, que las autoridades sanitarias correspondientes reportan al SIVICAP.	Resolucion 2115 de 2007
		Nº total de meses	Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	Secretaria de Salud Municipal

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL		
META DEL INDICADOR	**ICAP =1 PARA UN IRCA < 5%**		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**		CRA 735 DE 2015 Art. 86		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**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	1.08	3.51
Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	6	6
Resultado	0.18	0.59

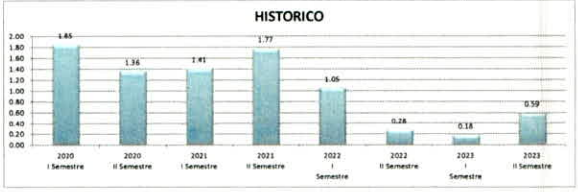


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para el año 2023 se cumple a cabalidad lo establecido en la Norma sobre la Calidad de Agua para Consumo Humano según Resolución 2115/2007, donde se establece el cumplimiento de IRCA menor a 5. En el primer semestre el IRCA es de 0.18 promedio y en el segundo semestre el IRCA es de 0.59 promedio; según los registros históricos los resultados IRCA del año 2023 fue el más bajo de los últimos tres años.	Continuar con el cumplimiento de la norma de agua potable y el muestreo de las variables y características para el control de la condiciones de calidad.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2020 I Semestre	2020 II Semestre	2021 I Semestre	2021 II Semestre	2022 I Semestre	2022 II Semestre	2023 I Semestre	2023 II Semestre
SUM. IRCA SEMESTRAL	11,,10	8.15	8.45	10.63	6.28	1.66	1.08	3.51
Nº DE MESES	6	6	6	6	6	6	6	6
Resultados	**1.85**	**1.36**	**1.41**	**1.77**	**1.05**	**0.28**	**0.18**	**0.59**



Brayan Obando

Elaboró: BRAYAN OBANDO YUNADO
Técnico Potabilización y Suministro de Agua

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.750-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO - PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE					
RESPONSABLE	Profesional PTAP					
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 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 - PTAP= ((Volumen Agua Afluente - Volumen Agua Producido)/ Volumen Agua Afluente) * 100	%	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (%) IANC PTAP	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 IANC-PTAP 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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**< 10 %**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	Resolución 0330 de 2017

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	1,304,069.70	1,197,901.40	1,351,535.07	1,308,065.70	1,313,691.90	1,311,409.3	1,302,882.2	1,307,495.9	1,361,647.1	1,383,802.3	1,360,374.60	#######
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	1,273,391.96	1,169,208.80	1,310,667.10	1,255,306.59	1,266,177.00	1,267,880.05	1,245,272.84	1,250,664.80	1,302,650.75	1,328,940.4	1,318,672.40	#######
Resultado	2.352	2.395	3.024	4.033	3.617	3.319	4.42	4.35	4.33	3.96	3.07	1.09

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Actualmente se tiene menor cantidad de sistemas de tratamiento de agua potable en operación. Respecto a los años anteriores los sistemas de pozos profundos y plantas de tratamiento requerían mayor actividades de lavado, mantenimiento y retrolavado generando aumento en el IANC. Los sistemas de tratamiento que se encuentran en operación son: Planta de Tratamiento Definitiva, Pozo Profundo Manga de Coleo y Pozo Profundo Núcleo Urbano II. Las características del agua superficial en condiciones climáticas de sin/baja precipitación reducen la frecuencias de lavado de estructuras y retrolavados, lo cual representa un IANC mínimo para los meses de bajas precipitaciones (noviembre, diciembre, enero, febrero, marzo).	Se continuará con la vigilancia y el mantenimiento constante de las estructuras de tratamiento, reparación de fugas y lavado de estructuras de acuerdo a la necesidad.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	11,013,266.8	12,282,658.5	14,158,644.4	13,794,971.2	14,338,969.4	15,011,105.9	15,848,296.9
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	10,463,217.7	11,649,378	13,464,315.7	13,190,311.9	13,343,325.0	14,373,353.6	15,319,577.8
Resultados	**4.99**	**5.16**	**4.90**	**4.38**	**6.94**	**4.25**	**3.34**

Brayan Obando

Elaboró. BRAYAN OBANDO YUNADO
Técnico Potabilización y Suministro de Agua

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO - PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE					
RESPONSABLE	Profesional PTAP					
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 AGUA NO CONTABILIZADA EN PLANTA (%) -PILAS PUBLICAS**					
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 - PTAP= ((Volumen Agua Afluente - Volumen Agua Producido)/ Volumen Agua Afluente) * 100	%	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (%) IANC PTAP	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 IANC-PTAP 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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**< 10 %**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	Resolución 0330 de 2017

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	2,315.40	3,431.30	3,389.90	3,143.02	2,760.80	2,451.1	1,521.9	1,931.2	1,275.0	1,761.4	261.9	0.0
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	2,270.00	3,364.00	3,332.40	3,111.90	2,687.00	2,403.0	1,500	1,905	1,250.0	1,727.0	257.0	0.0
Resultado	1.96	1.96	1.70	0.99	2.67	1.96	1.44	1.35	1.96	1.95	1.87	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El lavado de estructuras, retrolavados y mantenimientos de fugas representan el IANC mensual, los cuales son procesos normales dentro de la operación del sistema. El IANC en el segundo trimestre es bajo debido al control y mejoramiento en la operación. Los meses de Agosto y Septiembre se presentó fallas eléctricas por hurtos de elementos. EL SUMINISTRO POR PILAS PÚBLICAS SE SUSPENDIÓ EL 8 DE NOVIEMBRE/2023.	El suministro de agua potable por pila públicas fue suspedido el 8 de noviembre/2023.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	5,050.90	11,639.8	17,778.6	27610.8	24,242.9
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	4,673.00	11,083	16,881.0	26721.0	23,807
Resultados	**7.48**	**4.78**	**5.05**	**3.22**	**1.80**

Brayan Obando

Elaboró. BRAYAN OBANDO YUNADO
Técnico Potabilización y Suministro de Agua

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.765-4

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	AMBIENTAL					
RESPONSABLE	Subgerente de servicios publicos					
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 SOLIDOS, PGIRS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Realizar seguimiento a los proyectos ejecutados por la EAAAY EICE ESP y contemplados en el PGIRS 2015					

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 PGIRS	Informes de interventoría de proyectos
		PROYECTOS FORMULADOS	Se adopta el PGIRS- 2015, el cual no define responsables en programas y proyectos, por lo tanto la empresa teniendo en cuenta su alcance tomó los cinco proyectos responsabilidad de la empresa, a los cuales se les ajustó las metas proyectadas.	Documento presentado por la EAAAY a Corporinoquia

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

META DEL INDICADOR	**< 100% DE ACUERDO AL MEDIANO PLAZO DE EJECUCIÓN**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	INFORMES DE INTERVENTORÍA DE PROYECTOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS

Variables /Periodo	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PROYECTOS EJECUTADOS	0.25	0.25	0.25	0.25
PROYECTOS FORMULADOS	1.00	1.00	1.00	1.00
Resultado %	**25%**	**25%**	**25.0%**	**25.0%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
PIRMER TRIMESTRE: LA DIRECCIÓN DE ASEO HA VENIDO REALIZANDO ACTIVIDADES EN LOS QUE COMPETE A CHARLAS EN EDUCACIÓN AMBIENTAL, MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS, CON EL FIN DE CONCIENTIZAR ALS USUARIOS SOBRE LA MPORTACIA DE RECICLAR, COMO CONTRIBUYE AL MEDIO AMBIENTE Y A LA AMPLIACION DE LA VIDA UTIL DEL RELLENO SANITARIO. SEGUNDO TRIMESTRE: LA DIRECCIÓN DE ASEO CONTINUA REALIZANDO ACTIVIDADES EN EDUCACIÓN AMBIENTAL. TERCER TRIMESTRES: CON EL GRUPO DE PROFESIONALES DE APOY SE REALIZA LA SOCIALIZACION DEL PROGRAMA ADOPTA UN RECUPERADOR EL CUAL ES DE TIPO SOCIAL; ADEMAS DE BRINDAR CAPACITACIONES A DIFERENTES ENTIDADES SOBRE EL ADECUADO MANEJO DE LOS RESIDUOS SOLIDOS. CIARTO TRIMESTRE: EN ESTE TRIMESTRE SE CONTINUO CON LAS CHARLAS EN ENTIDADES LOCALES, COMERCIALES Y EDUCATIVAS.	ES IMPORTANTE RESALTAR QUE EL PGIRS SE ENCUENTRA DESATUALIZADO POR LO QUE NO SE PUEDE ARTICULAR EL SEGUIMIENTO A PROGRAMAS Y PROYECTOS ALLI CINTEMPLADOS; YA QUE NO SE AJUSTAN A LA ACTUALIZADAD. SE REQUIERE QUE EL MUNICIPIO ACTUALICE EL PGIRS.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO. REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS	4.90	5.75	4.76	2.00	2.00	1.00	1.00
REQUERIMIENTOS EXIGIDOS	6	6	5	4	2	1	1
Resultados	**82%**	**96%**	**95%**	**50%**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaboró. Luz Mary Hernández Chacón
Lider Dirección de Aseo

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO	DIRECCIÓN DE ASEO							
RESPONSBLE	Subgerente de Servicios Publicos							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD					
TIPO DE INDICADOR	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X		
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	Estimativo de comités técnicos a realizar en el mes para el seguimiento de los procesos que integran la Dirección de Aseo.	Dirección de Aseo

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	≥90%	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**		PLAN DE ACCIÓN 2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZO	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Resultados (%)	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**50%**	**50%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ASEO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	12	24	22	24	36	24	22	
No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	12	24	24	24	36	24	24	
Resultados (%)	**100%**	**100%**	**92%**	**100%**	**100%**	**100%**	**92%**	**0%**

Elaboró. Luz Mary Hernandez Chacon
Lider Dirección de Aseo

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO	DIRECCIÓN DE ASEO							
RESPONSBLE	Subgerente de Servicios Publicos							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		A. MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA 315 DE 2005	X		
TIPO DE INDICADOR	INDICADOR CUANTITATIVO DE GESTION	X	B. CALIDAD DEL SERVICIO	X	C. GESTION OPERATIVA Y TECNICA			
NOMBRE DEL INDICADOR	**INDICE DE CONTINUIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DEL PRESTADOR (ICTBL) - INDICADOR DE PRIMER NIVEL**							
OBJETIVO DEL INDICADOR	Reflejar porcentualmente la calidad en la continuidad de la prestacion del servicio de barrido y limpieza de vias.							

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
ICTBL(%)=1-(FB/PB)*100	%	INDICE DE CONTINUIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DEL PRESTADOR	ICTBL= INDICE DE CONTINUIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA FB= KILOMETROS QUE SE DEJO DE PRESTAR EL SERVICIO DE BARRIDO EN EL PERIODO DE FACTURACION PB= KILOMETROS QUE SE DEBE PRESTAR EL SERVICIO DE BARRIDO EN EL PERIODO DE FACTURACION	SUI

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD			
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL			

META DEL INDICADOR	**≥90%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

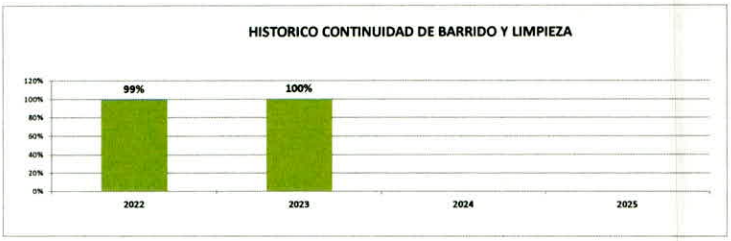
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FB (KILOMETROS QUE SE DEJO DE PRESTAR EL SERVICIO DE BARRIDO EN EL PERIODO DE FACTURACION)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PB (KILOMETROS QUE SE DEBE PRESTAR EL SERVICIO DE BARRIDO EN EL PERIODO DE FACTURACION)	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350
ICTBL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
PRIMER TRIMESTRE: PARA EL ESTE TRIMESTRE 2023, SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO CON UNA CONTINUIDA DEL 100% DADO QUE SE LABORO NORMALMETE SIN CONTRATIEMPOS. **SEGUNDO TRIMESTRE:** SE CONTINUA PRESTANDO EL SERVIIO DE BARRIDO CON UNA CONTINUIDAD DEL 100% **TERCER TRIMESTRE:** EN ESTE TRIMESTRE SE PRESTÓ EL SERVICIO DE BARRIDO CON UNA CONTINUIDAD DEL 100% **CUARTO TRIMESTRE:** EN ESTE TRIMESTRE SE PRESTÓ EL SERVICIO DE BARRIDO CON CONTINUIDAD DE ACUERDO A LAS RUTAS ESTABLECIDAS	adquisicion de equipos mecanicos de barrido para parques y areas duras de la ciudad.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO CONTINUIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA

Variables	2022	2023	2024	2025
Promedio anual de (km) de barrido ejecutados.	6,306	**6350**		
Promedio anual de (km) de barrido que se deben ejecutar.	6,350	6,350		
Resultados (%)	**99%**	**100%**		



Elaboró. Luz Mary Hernández Chacón
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento (E)

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-7	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 1

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCION DE ASEO						
RESPONSABLE	Subgerente de Servicios Publicos						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 720 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.						

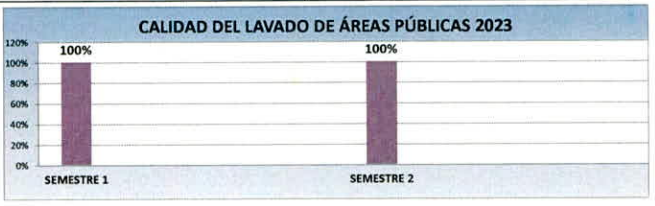
FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
Número de espacios públicos intervenidos (lavado)./Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	%	Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	Total de áreas públicas lavadas 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		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL		

META DEL INDICADOR	**≥90%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE ACCIÓN

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables / Periodo	**SEMESTRE 1**	**SEMESTRE 2**
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	5	1
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	5	1
Resultado	**100%**	**100%**

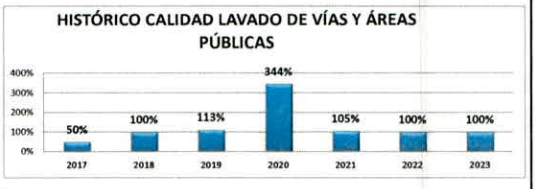


INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
PRIMER TRIMESTRE: PARA ESTE SEMESTRE SE REALIZÓ EL CORRESPONDIENTE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS CUMPLIENDO CON LA META PROPUESTA, ESTE LAVADO DE AREAS SE REALIZÓ EN APOYO A EVENTOS DEPORTIVOS, CULTURALES Y APOYO INSTITUCIONALES QUE HA SOLICITADO LA ADMINISTRACION MUNICIPAL. **SEGUNDO TRIMESTRE:** SE CONTINUO CON EL LAVADO DE AREAS EN APOYO A EVENTOS INTERINSTITUCIONALES, CUMPLIENDO CON LA META DEL PRIMER SEMESTRE. **TERCER TRIMESTRE:** EN ESTE TRIMESTRE DE REALIZO EL LAVADO EN DOS OCASIONES DE LA TARIMA DEL PARQUE EL RESURGIMIENTO., CUMPLIENDO LA META PROYECTADA. **CUARTO TRIMESTRE**: EN ESTE TRIMESTRE DE REALIZO EL LAVADO DE LA TARIMA DEL PARQUE EL RESURGIMIENTO.	CONTINUAR DANDO COBERTURA DE SERVICIO DE LAVADO EN NUESTRA AREA DE PRESTACION, PARA GARANTIZAR LA LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS DEL MUNICIPIO DE YOPAL

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO CALIDAD LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PUBLICAS

Variables - Periodo	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	2	4	9	93	21	20	6
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	4	4	8	27	20	20	6
Resultados (%)	**50%**	**100%**	**113%**	**344%**	**105%**	**100%**	**100%**



Elaboró. Luz Mary Hernández Chacón
Tecnólogo Unidad de Operaciones (E)

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Publicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	1

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN ASEO / CLUS					
RESPONSABLE	Subgerente de Servicios Publicos					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 720 DE 2015	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar porcentualmente el aumento o disminución del área (m2) intervenida (corte de césped) frente al estimativo de área (m2) de zonas verdes intervenidas en los últimos doce meses					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
CCC=(CI/CP)*100	%	CI	Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el mes.	Área de zonas verdes (m2) intervenidas (corte de césped) durante el mes en el Municipio de Yopal.	Unidad de CLUS
		CP	Promedio Mensual de m2 ejecutados (corte de césped)por la EAAAY (últimos 12 meses)	Estimativo de Área de zonas verdes (m2) intervenidas (corte de césped) por la EAAAY, del promedio de los últimos doce meses.	Unidad de CLUS

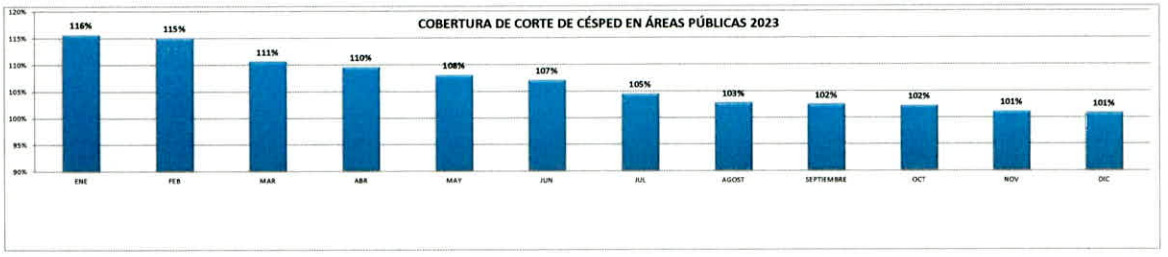
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	

META DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE ACCIÓN 2023
≥90%		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPTIEMBRE	OCT	NOV	DIC
Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el mes.	601,966.01	616,125.00	608,848.72	617,850.00	618,670.00	621,820.00	622,423.00	618,450.00	621,350.00	625,467.00	623,500.00	622,230.00
Promedio Mensual de m2 ejecutados (corte de césped)por la EAAAY (últimos 12 meses)	520,154.58	535,287.58	550,324.67	563,765.39	572,404.56	580,598.73	595,346.48	601,667.31	606,462.82	611,512.16	616,601.76	617,034.70
Resultado	**116%**	**115%**	**111%**	**110%**	**108%**	**107%**	**105%**	**103%**	**102%**	**102%**	**101%**	**101%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE: PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2023 SE ODSERVA UN AUMENTO EN LOS MTROS CUADRADOS DE CORTE DE CESPED, ESTO SE DEBE AL AUMENTO EN LAS AREAS VERDES DE LA ZONA CORRESPODIENTE A LA EAAAY.
SEGUNDO TRIMESTRE: PARA EL SEGUNDO SEMESTRE SE MANTUVO LA META DE LOS METROS CUADRADOS DE CORTE DE CESPED INTERVENIDOS, CUMPLIENDO CON LA META PROPUESTA.

TERCER TRIMESTRE: SE MANTUVO LA META DE LOS METROS CUADRADOS DE CORTE DE CESPED INTERVENIDOS, CUMPLIENDO CON LA META PROPUESTA

CUARTO TRIMESTRE: SE MANTUVO LA META DE LOS METROS CUADRADOS DE CORTE DE CESPED INTERVENIDOS.

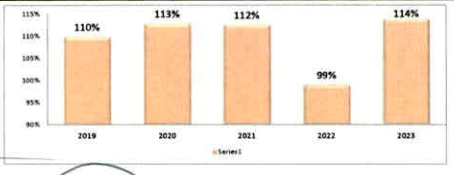
PROPUESTA DE MEJORA

se propone para el año 2023 la adquisicion de equipos de guadañas y motosierras, para ampliar nuestra zona de cobertura y prestacion del servicio.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.

Variables - Periodo	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Numero de m2 ejecutados (corte de césped) en el año	2,359,632	2,707,642	4,773,666	5,594,874	5,667,724	1,826,940
Promedio anual de m2 ejecutados (corte de césped) en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	2,357,364	2,467,771	4,235,027	4,976,249	5,731,739	1,605,767
Resultados (%)	**100%**	**110%**	**113%**	**112%**	**99%**	**114%**



Elaboró: Luz Mary Hernandez Chacón
Tecnólogo Unidad de Operaciones (E)

Revisó: Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.730 4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO					
Producto /servicio	Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento					
Responsable	Subgerente de Servicios Publicos					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	X
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión		**b. Calidad del Servicio**	X	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
$Continuidad = \frac{\left[1 - \sum(D_i * U_i)\right]}{U_p * D} * 100$		Di	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
		Ui	Número de usuarios de la zona i		
		D	Número de veces al año que se debe prestar el servicio		
		Up	Número total de usuarios		

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	≥99.45%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS

Variables	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de veces que no se presto el servicio de la zona i	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de usuarios de la zona i	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	34,335	34,635	34,846	34,939	35,170	35,200	35,385	35,593	35,759	35,842	36,181	
Resultados (%)	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE:' PARA ESTE PERIODO SE REALIZO LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS DE MANERA NORMAL CUMPLIENDO AL 100% DE LAS MICRO RUTAS CORRESPONDIENTES AL 1 DE ENERO DEL 2023, LA CUAL NO SE VIERON AFECTADAS PNORMALIDAD.
SEGUNDO TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE RECOLECCION CON NORMALIDAD, PARA EL MES DE JUNIO, SE TUVO QUE IR A DISPONER DOS DIAS AL RELLENO SANITARIO DE PAZ DE ARIPORO, SINAFECTAR LA OPERAION, CUMPLIENDO CON EL 100% DE LA RECOLECCION.
TERCER TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE RECOLECCION CON NORMALIDAD, CUMPLIENDO CON EL 100% CON LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO.
CUARTO TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE RECOLECCION EN LAS RUTAS YA ESTABLECIDAS

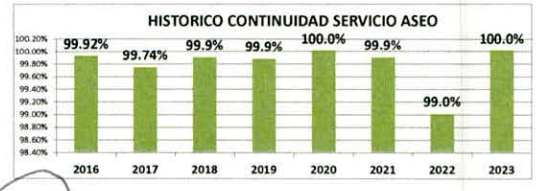
PROPUESTA DE MEJORA

* ADQUIRIR NUEVOS VEHÍCULOS COMPACTADORES PARA RENOVAR EL PARQUE AUTOMOTOR DE LA DIRECCION DE ASEO Y ASI SUPLIR LAS NECESIDADES DE LA OPERACION DE RECOLECCION.

II. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio Continuidad Año	**99.92%**	**99.74%**	**99.9%**	**99.9%**	**100.0%**	**99.9%**	**99.0%**	**100.0%**



Elaboró. Luz Mary Hernández Chacón
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento (E)

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Publicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO					
RESPONSABLE	Subgerente de Servicios Publicos					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		ESOLUCION CRA No. 12 199	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión 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 recolectadas durante el periodo evaluado (Solo EAAAY)	RELLENO SANITARIO
		Residuos sólidos recogidos y transportados por los dos operadores del servicio de aseo (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	Toneladas de residuos sólidos recolectadas durante el periodo evaluado (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	RELLENO SANITARIO

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

META DEL INDICADOR	**≥65%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	Estadísticas de la unidad de Relleno
NOTA:	El porcentaje del presente indicador fue objeto de modificación, teniendo en cuenta que se revaluó 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 percapita estimado en 0.75Kg/hab*día. Se evidencia una disminución en la producción de residuos solidos 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 recicladores de oficio del Municipio, del cuál se lleva un control mensual.		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos sólidos recogidos y transportados por la EAAAY EICE ESP, en el Municipio de Yopal.	2,089.01	1,816.04	2,329.67	2,209.28	2,358.47	2,353.47	2,374.06	2,395.26	2,266.15	2,193.89	2,199.76	2,380.52
Residuos sólidos recogidos y transportados por los dos operadores del servicio de aseo (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	3,420.45	2,974.05	3,620.33	3,452.21	3,769.58	3,637.72	3,694.96	3,747.47	3,559.71	3,493.22	3,513.17	3,829.73
Resultado	**61.1%**	**61.1%**	**64.3%**	**64.0%**	**62.6%**	**64.7%**	**64.3%**	**63.9%**	**63.7%**	**62.8%**	**62.6%**	**62.2%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS		PROPUESTA DE MEJORA
PRIMER TRIMESTRE: NOS ENCONTRAMOS RECOGIENDO EL 62.2% EN PROMEDIO PARA ESTE 2023, DE TODO EL MUNICIPIO DE YOPAL, CON RESPECTO AL OPERADOR PRIVADO VEOLIA RESULTADOS POSITIVOS PARA LA EMPRESA, QUE PROPENDE POR LA MEJORA CONTINUA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. **SEGUNDO TRIMESTRE:** PARA ESTE SEGUNDO TRIMESTRE, AUMENTAMOS AL 63.76% DE RESIDUOS SOLIDOS PROMEDIO CON RESPECTO AL OPERADOR VEOLIA, AUMENTANDO LA COBERTURA DEL SERVICIO CON CALIDAD Y EFICACIA. **TERCER TRIMESTRE**: PARA ESTE TRIMESTRE, AUMENTAMOS AL 63.9% DE RESIDUOS SOLIDOS PROMEDIO CON RESPECTO AL OPERADOR VEOLIA, AUMENTANDO LA COBERTURA DEL SERVICIO CON CALIDAD Y EFICACIA **CUARTO TRIMESTRE**: SE CONTINUA CUMPLIENDO CON LA COBERTURA		* SE REQUIERE SEGUIR AMPLIANDO EL PARQUE AUTOMOTOR DE LA EAAAY PARA AUMENTAR COBERTURA DEL SERVICIO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS EN OTROS PUNTOS DEL MUNICIPIO DE YOPAL.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.754-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

HISTÓRICO COBERTURA SERVICIO DE ASEO

Variables - Periodo	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio anual - Toneladas recolectados durante el periodo evaluado (solo EAAAY)	25,863	26,832	2,297	2,352.02	2,418.1	2,247.1
Promedio anual - Basura producida durante el periodo a evaluar (Municipio de Yopal)	45,388	43,489	3,758	3,839.33	3,736.0	3,559.4
Resultados (%)	**57%**	**62%**	**61%**	**61%**	**64.7%**	**63.1%**

Elaboró. Luz Mary Hernández Chacón
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento (E)

Aprobó. Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Publicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT: 844.001.726-7

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO					
RESPONSABLE	Subgerente de Servicios Publicos					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 720	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**RECOLECCIÓN DE RESIDÚOS 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.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Residuo Recogido /Residuo 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	Relleno Sanitario
		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

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

META DEL INDICADOR	**≥95%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE ACCIÓN 2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

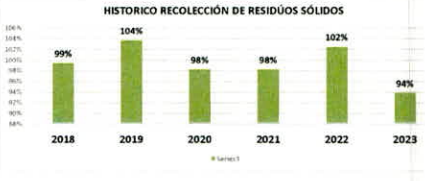
REGISTRO RESULTADOS 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal	2,089.01	1,816.04	2,329.67	2,209.28	2,358.47	2,353.47	2,374.06	2,395.26	2,266.15	2,193.89	2,199.76	2,380.5
Promedio Mensual de Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	2,418.40	2,413.42	2,403.68	2,414.93	2,398.40	2,381.43	2,388.55	2,403.57	2,367.61	2,273.38	2,240.51	2,232.21
Resultado	86%	75%	97%	91%	98%	99%	99%	100%	96%	97%	98%	107%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
PRIMER TRIMESTRE: PARA EL MES DE ENERO LAS TONELADAS RECOGIDAS POR LA EAAAY SE MANTIENE NORMAL Y PARA EL MES DE FEBRERO O UN BAJO PORCENTAJE DE RESIDUOS RECOGIDOS DEBIDO A QUE EL MES TRAE 28 DIAS Y ESTO DISMINUYE LA RECOLECCION DE RESIDUOS POR LA EAAAY, SE EVIDENCIA UN ALTO AUMENTO PARA EL MES DE MARZO, MANTENIENDO SU PROYECCION. **SEGUNDO TRIMESTRE:** PARA ESTE TRIMESTRE, LAS TONELADAS RECOGIDAS POR LA EAAAY AUMENTARON DANDO CUMPLIMIENTO A LA META **TERCER TRIMESTRE**: SE CONTINUA CON EL PROMEDIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS PROYECTADA, DANDO CUMPLIMIENTO A LA META ESTABLECIDA. **CUARTO TRIMESTRE**: EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE SE ALCANZO LA META PROPUESTA EN RECOLECCIÓN	* AUMENTAR LA COBERTURA DE PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS EN EL MUNICIPIO DE YOPAL CON CALIDAD Y EFICACIA.

HISTÓRICO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Variables - Periodo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio anual - Toneladas recolectados durante el periodo evaluado (solo EAAAY)	2,550	2,080	2,213	2,155	2,217	2,297	2,352	2,418	2,247
Promedio anual - Estimativo Basura producida durante el periodo a evaluar (Municipio de Yopal)	2,494	2,318	2,103	2,169	2,139	2,341	2,350	2,361	2,397
Resultados (%)	**102%**	**90%**	**105%**	**99%**	**104%**	**98%**	**98%**	**102%**	**94%**



Los datos que se relacionan son desde el 2015 y corresponden a la operación directa del servicio.

Elaboró. Luz Mary Hernández Chacón
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento (E)

Aprobó: Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.765-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

Proceso	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO						
Producto/servicio	Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario						
Responsable	Subgerente de Servicios Publicos						
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 minima 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 liquidos lixiviados	Volumen disponible para almacenar liquido lixiviado en las piscinas de almacenamiento del Relleno Sanitario El Cascajar.	Relleno Sanitario
		Capacidad total almacenamiento de liquidos lixiviados	Capacidad total Disponible de las siete piscinas para almacenar liquido lixiviado.	Relleno Sanitario

Mide:	EFICIENCIA			EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	MENSUAL	X		SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	**≥ 10%**	La meta es contar con una capacidad minima disponible para almacenar lixiviados del 10% (mensualmente)	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadisticas 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	82,877	67,605	21,292	65,096	95,208	101,460	95,208	113,955	97,395	103,067	117,004	117,478
Volumen disponible para almacenar	45,729	61,001	107,314	63,510	33,397	27,145	33,398	14,651	31,211	25,539	11,602	11,128
Capacidad total almacenamiento de liquidos lixiviados	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606
Resultados (%)	**36%**	**53%**	**17%**	**51%**	**74%**	**79%**	**74%**	**89%**	**76%**	**80%**	**91%**	**91%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La capacidad de almacenamiento para los liquidos lixiviados en el relleno sanitario es de 128.606 m3, contando con ocho (08) pondajes que nos permiten almacenar, recircular y transvasar lixiviados tratados. Los pondajes cumplen la funcion en el tratamiendo, de almancenamiento, posibilidad de recirculación, zonas bidigestoras aerobias pues reciben el insumo biológico que se utiliza para la disminución de cargas organicas que generan la intensificación de olores en el lugar.

Para el primer trimestre contamos con una disponibilidad de almcenamiento favorable en el mes de marzo se intesifica las altas temperaturas, y las piscinas bajan su nivel considerablemente, cobetinedo solo el 17% almacenado de toda la capacidad de las piscinas. Se proyecta que para el segundo trimestre del año 2023 aumenten las lluvias, nos encontramos preparados para alamcenar.

Tambien se encuentra funcionando el reactor lo que permite que haya manejo de aguas, y estas sean llevadas a reinyección en las trincheras.

En el segundo trimestre se evidencia el incremento de los volumenes de lixiviados en piscinas, debido a las fuertes precipitaciones que se presentan en el zona. Para el mes de junio de cuenta con un 21% de capacidad de almacenamiento.

En el tercer trimestre la situación de almacenamiento de lixiviado es critica, se afrontan niveles de riesgo por desbordamiento de piscinas.

En el cuarto trimestre la situación es critica para el almacenamiento en pondajes, se cuenta con el 10% de la capacidad, se debe recurrir a la celda para mantener almacenado.

PROPUESTA DE MEJORA

Se continue con las proyecciones para optimizar el manejo de liquido lixviado toda vez que requiere de mayor inversión. En el segundo trimestre se aumenta el bombeo entre pondajes, se hace recirculación constante y se mantiene almacenado lixiviado en la trinchera en operación, para lograr contar con niveles de liquido.

Se requiere estudiar una solución para el tratamiento de lixiviados.

Se requiere proyectar una solución definitiva para lograr contar con unmejor manejo de lqiuidos lixiviados.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen disponible para almacenar	27531	24,882	16,680	12,562	8,609	78,480	78,651	107,314
Capacidad total almacenamiento de liquidos lixiviados	87256	87257	87259	87,256	87,256	152,182	128,606	128,606
Resultados (%)	**32%**	**29%**	**19%**	**14%**	**10%**	**52%**	**61%**	**83%**

Elaboró. Natalia Garcés Gerena
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó: Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844 000 765-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCION ASEO - RELLENO SANITARIO						
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS						
Responsable	Subgerente de Servicios Publicos						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION 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 solidos con referencia a la cantidad de toneladas minimas proyectadas para las condiciones optimas de la operación del relleno sanitario "El cascajar"						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Basura dispuesta en el relleno sanitario/Toneladas minimas proyectadas.	%	Residuos dispuestos en el relleno sanitario	Toneladas de Residuos Solidos dispuestos en el relleno Sanitario El Cascajar.	Relleno Sanitario
		Toneladas minimas proyectadas	Cantidad de toneladas minimas proyectadas para condiciones optimas de operación.	Relleno Sanitario

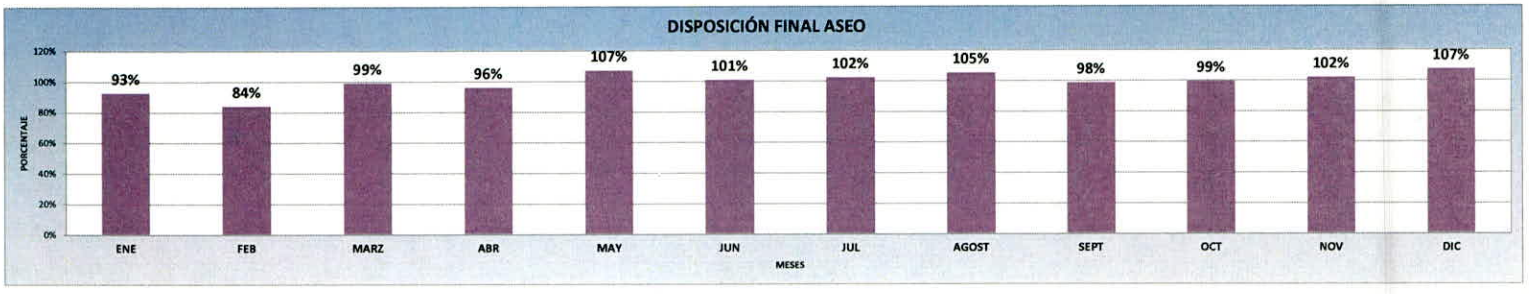
Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	≥ 100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		Estadistica 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	4,535	4,111	4,840	4,698.00	5,239.00	4,931.00	5,005.32	5,148.58	4,823	4,863	4,985	5,244
Toneladas minimas proyectadas	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900
Resultados (%)	93%	84%	99%	96%	107%	101%	102%	105%	98%	99%	102%	107%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el primer trimestre del año 2023 la disposición final de residuos se encuentra por debajo del promedio que se proyecto recibir para el año 2023: esto obedece inicialmente a que hay una reducción de ingreso, el mes solo trajo 28 días y se observo que la basura recogida en el Municipio de Yopal disminuyó considerablemente. en el mes de marzo ya se muestra nuenvamente el aumento en la disposición final de residuos. en la actualidad se encuentran disponiendo los siguientes municipios residuos en Cascajar: Labranzagrande, Monterrey, Nunchia, Sabanalarga, tamara, Mani, Paya Boyacá, recetor, Orocue, aguazul, San Luis de Palenque, trinidad, Pore y Pisba Boyacá, con un aporte de 23% del total de residuos dispuesto en el Relleno sanitario el Cascajar.

En el segundo trimestre se presenta el siguiente comportamiento: para el mes de abril se ve reflejado una disminución en disposición final, esto se atribuye a la semana mayor, ya que muchos ciudadanos se desplazan a otras ciudadades. En el mes de mayo aumenta nuevamente la disposición final, y en junio se refleja un leve dismunición nuevamente.

En el tercer trimestre del año 2023 el promedio de ingreso en el relleno sanitario el Cascajar en promedio es de 4999 ton/mes aumentando el promedio de ingreso diario, sin emabrgo no se supera lo proyectado.

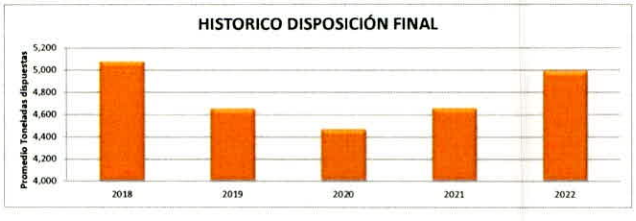
PROPUESTA DE MEJORA

Las condiciones operativas del año 2023, se consideran normales, se encuentran dentro del rango proyectado recibir, por lo que estamos cumpliendo con lo propuesto, en el presente indicador.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Promedio anual de basura dispuesta en el Relleno Saitario El Cascajar	5,077	4,646	4,463	4,651	4,988	4,869	
Cantidad de toneladas minimas proyectadas para condiciones optimas de operación.	4,313	4,313	4,600	4,930	4,900	4,900	
Resultados (%)	**118%**	**108%**	**97%**	**94%**	**102%**	**99%**	



Elaboró. Natalia Garcés Gerena
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó: Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO							
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS							
Responsable	Subgerente de Servicios Publicos							
INDICADOR REFERIDO 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 disposicion de residuos solidos en la celda en opéracion para determinar la vida util del relleno sanitario "El Cascajar"							

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 cubicos que se encuentre construida para disponer residuos	Relleno Sanitario
		Volumen monitoreado mensualmente	volumen monitereado a traves de levantamiento topografico mensual	Relleno Sanitario
		Volumen disponible en capacidad (m3)	Es la capacidad en metros cubicos disponible para almacenar	Relleno Sanitario

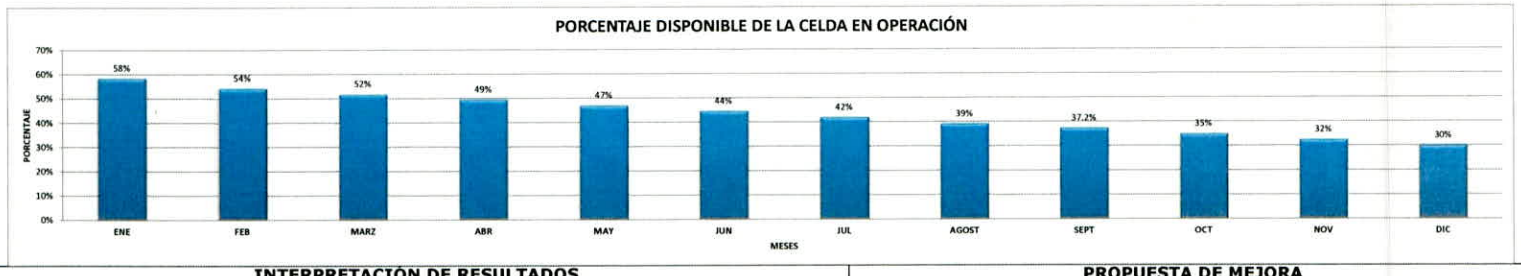
Mide:	EFICIENCIA	x		EFICACIA		EFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL			SEMESTRAL		ANUAL	x

META DEL INDICADOR	>20%	La meta indica que al finalizar el año se cuente con una capacidad disponible de almacenamiento de residuos solidos mayor o igual al 20%.	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Estadistica 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 total celda de operación	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.73
Volumen monitoreado mensualmente	89,640.0	93,700.0	98,630.0	103,375.0	108,552.0	113,434.0	118,900.0	124,490.0	128,230.0	133,090.0	138,250.0	143,420.0
Volumen disponible en capacidad (m3)	119,235.4	110,642.7	105,712.7	100,967.0	95,790.0	90,908.7	85,442.7	79,852.7	76,112.7	71,252.7	66,092.7	60,922.73
PORCENTAJE RESTANTE POR OCUPAR	**58%**	**54%**	**52%**	**49%**	**47%**	**44%**	**42%**	**39%**	**37.2%**	**35%**	**32%**	**30%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se da inicio al año 2023 con el 58% de la capacidad del celda 10, se continua disponiendo en esta misma celda, finalizando el primer trimestre del año 2023 nos encontramos disponiendo en la trinchera 10 la cual en su inicio dispuso de una capacidad de 204.342 m3 lleva operando desde el 20 de julio de 2021 y a la fecha lleva dispuesto 98.630 m3 de residuos sólidos. las condiciones operativas son normales, lo recibido es lo previsto y proyectado para el año 2023. Se proyecta terminación para el mes de febrero del año 2025 en la celda T 10.

Para el segundo trimestre lleva dispuesto 113.434 m3 de residuos sólidos, continuan disponiendo los municipios de Pisba, Aguazul, Monterrey, Labranzagrande, Trinidad,, recetor, Pore, nunchia, Paya, Monterrer, Sabanalarga, Tamara y Yopal, con un promedo de ingreso mensual de 157 toneladas.

se cuenta con la trinchera # 11 construida y con las condiciones operativas aptas para disponer residuos, la misma cuenta con 142.338 m3 de capacidad.

En el tercer trimestre se cuenta con el 44,5% de capacidad para almacenar en trinchera 10.
En el cuarto trimestre se cuenta con el % de capacidad para almacenar en trinchera 10.

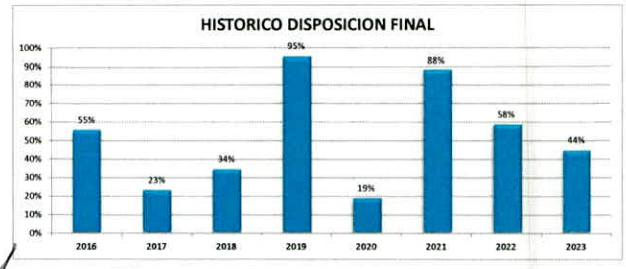
PROPUESTA DE MEJORA

En la actualidad por parte del Municipio de Yopal, se realiza la actualización del Plan de Gestión Integral de residuos Sólidos, para que se defina la forma de disposicion final de residuos para el Municipio de Yopal.
La producción actual se encuentra dentro de las proyección de la celda, el presente rimestre esta afectado por el fuerte invierno; aumenta el nivel de lixiviado, se opera en la medida que se logre disminuir el lixiviado y mejorar la compactación.
se continua con el cumplimiento de los niveles de compactación.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen total celda de operación	165,845	165,845	165,845	97,833	93,128	204,343	204,343	204,343
Volumen monitoreado mensualmente	73,950	127,745	22,243	4,701	75,843	25,090	85,107	113,434
Volumen disponible en capacidad (m3)	91,895	38,100	56,788	93,133	17,285	179,253	119,235	90,909
Resultados (%)	**55%**	**23%**	**34%**	**95%**	**19%**	**88%**	**58%**	**44%**



Elaboró. Natalia Garcés Gerena
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó: Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.750-8	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.002.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

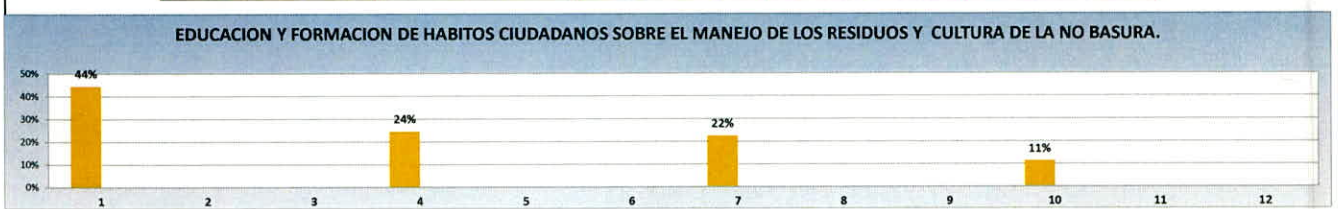
PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO						
RESPONSABLE	Subgerente de Servicios Publicos						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No.720 DE 2015		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DE HÁBITOS CIUDADANOS SOBRE MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS.						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CUANTIFICAR LAS CAPACITACIONES, LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS A LA COMUNIDAD EN MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS, PROGRAMAS 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	INDICA EL NÚMERO DE LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS Y SECTORES SOCIALIZADOS CANTIDAD DE CAPACITACIONES LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS	SOPORTES DEL PROGRAMA (PLANILLAS DE ASISTENCIA)
		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META ESTABLECIDA EN EL PLAN DE ACCION INCLUYE: CAPACITACIONES,LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS. CANTIDAD DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIONES LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL PROGRAMADAS	PLAN DE ACCION

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL		
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PLAN DE ACCION / PROGRAMA EDUCACION Y CULTURA CIUDADANA		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
ACTIVIDADES REALIZADAS	20	11	10	5
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	15	15	15	15
Resultado %	44%	24%	22%	11%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Durante el primer trimestre del 2023, se realizaron veinte (20) capacitaciones en diferentes sectores de la ciudad de Yopal, como fueron residenciales, estudiantiles y comercio en general. Capacitando en el adecuado manejo de los residuos sólidos e inculcanto la separación en la fuente.

Hotel camoruco, Elca eléctricos, Empresa de tubería, Hotel granada plaza, AKT, Hotel food house, Colegio los angeles, Colegio la sabana, Transporte y servicios PL , Frío y calor, Jornada de sensibilización CRA 19 , Hotel capitales, Hotel Denver, Hotel Capitolio, Bicicletería líder sport, Deck 29, Br motos, Diócesis de Yopal, Balcones de flor amarillo, Hotel San Diego.

En el segundo trimestre se brindaron las siguientes capacitaciones. Bomberos, Defensorial de pueblo, Concejo Municipal de Yopal, Defensa Civil Colombiana, Fundetec, El paraiso, Almacenes Paraiso, Simalink, Diocesis de Yopal , Hotel San Diego, Edificio Deck 29, Hotel Central .

En el tercer trimestre se brindaron las siguientes capacitaciones. Sede administrativa dirección Aseo, Cocacola, Hotel Deus, Hotel milenium, Aerocivil, Fuerza Aerea, Comfacasanare, Colegio Liceo Los Angeles, Hotel Estelar, Consorcio GM.

Mes de octubre se realizaron las siguientes capacitaciones a instituciones: UNITRÓPICO, CAIMED, UNISANGIL, SERSOLCA SAS, SIMALINK

PROPUESTA DE MEJORA

Se trabajando en incentivar la cultura ciudadana en el adecuado manejo de los residuos sólidos, abarcando la población de la ciudad de Yopal

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Históricos. 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	2022	2023
Actividades realizadas	46	100	93	103	65	116	46
Actividades programadas	120	100	120	104	70	60	60
EFICIENCIA EJECUCION DE PROYECTOS	38%	100%	78%	99%	93%	193%	77%

LUZ MARY HERNANDEZ CHACON	Aprobó: Carlos Alirio Espitia Cardenas	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Elaboró. Lider Dirección de Aseo	Subgerente de Servicios Públicos	VoBo. Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844.000.730-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.002.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO						
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No.720 DE 2015		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE VINCULACION DE EMPRESAS AL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR DE LA EAAAY EICE ESP.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(EMPRESAS VINCULADAS / EMPRESAS SOCIALIZADOS)*100	%	EMPRESA VINCULADAS	Esta variable indica el numero de usuarios vinculados al programa Adopta un Reciclador.	CONTROL DEL PROGRAMA
		EMPRESAS SOCIALIZADAS	Esta variable indica el numero de empresas socializadas en el programa Adopta un Reciclador.	CONTROL DEL PROGRAMA

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X	
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	x	ANUAL		
META DEL INDICADOR	92%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR		

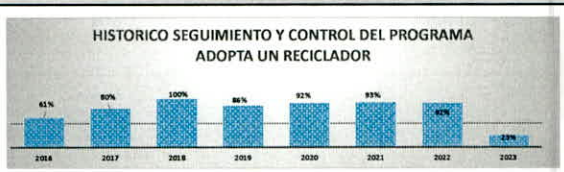
II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
EMPRESA VINCULADAS	6	6	1	1
EMPRESAS SOCIALIZADAS	20	11	10	5
Resultado %	30%	55%	10%	20%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
De las Veinte (20) capacitaciones que se dictaron en los diferentes sectores, se vincularon el Hotel Camoruco, Elca Eléctricos, Empresa de Tubería, Transportes y Servicios PL, Diocesis de Yopal y Balcones de flor amarillo. De las once (11) capacitaciones que se dictaron en los diferentes sectores, se vincularon al programa. Bomberos, Concejo municipal, Fundetec, Simalink, Defensa Civil. De las diez (10) capacitaciones que se dictaron en los diferentes sectores, se vincularon al programa. Consorcio GM	Lograr vincular más sectores, con el fin de incentivarlos al buen manejo de los residuos sólidos.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR								
Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
EMPRESA VINCULADAS	38	80	100	69	45	65	55	14
EMPRESAS SOCIALIZADAS	62	100	100	80	49	70	60	60
Resultados	61%	80%	100%	86%	92%	93%	92%	23%



LUZ MARY HERNÁNDEZ CHACÓN
Elaboró. Lider Dirección de Aseo

Aprobó: Carlos Alirio Espitia Cardenas
Subgerente de Servicios Públicos

ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
VoBo. Profesional Unidad Planeación