



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 1 de 32

TITULO:	INDICADORES VIGENCIA 2022
FECHA:	12 de octubre del 2022
ELABORÓ:	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad Planeación
OBJETO:	INFORMAR EL AVANCE PRESENTADO RESPECTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2022.
DESTINATARIO(S)	RECIBIDO(S)
JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA Gerente	
YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica	
NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ Directora de Aseo / Directora Administrativa ( E )	
REINA PEÑA CABULO Jefe área Financiera	
SEBASTIAN HERNÁNDEZ RIVEROS Director Comercial	
SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA Profesional Control Interno	



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 2 de 32

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
INDICADORES COMERCIALES TERCER TRIMESTRE VIGENCIA 2022 .....	4
INDICADORES DIRECCIÓN TÉCNICA VIGENCIA 2022.....	12
INDICADORES DE LA DIRECCIÓN DE ASEO DE TERCER TRIMESTRE DEL AÑO EN VIGENCIA 2022:.....	20
INDICADORES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA TERCER TRIMESTRE VIGENCIA 2022: .....	22
RECOMENDACIONES .....	31
OBSERVACIONES.....	32

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
812.25.01.00662.22			<b>Versión</b> 06	

Página 3 de 32

## INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

En el presente informe se presenta el comportamiento consolidado del tercer trimestre de la vigencia 2022, siendo ésta una herramienta para iniciar la toma de decisiones por parte de los jefes de área y directores.

812.25.01.00662.22

Página 4 de 32

### INDICADORES COMERCIALES TERCER TRIMESTRE VIGENCIA 2022

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

INDICADOR	META	RESULTADO	SUSCRIPTORES PROYECTADOS	SUSCRIPTORES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
COBERTURA ACUEDUCTO	100%	97.45%	43,429	42,322	NO CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores en función del número de domicilios proyección estudio tarifario) del servicio público domiciliario de acueducto en el perímetro urbano de Yopal.	
COBERTURA ALCANTARILLADO	100%	99.66%	42,728	42,583	CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores en función número de domicilios proyección estudio tarifario) del servicio público domiciliario de alcantarillado en el perímetro urbano de Yopal.	
COBERTURA ASEO SUSCRIPTORES	≥96%	97.39%	34,384	33,487	CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores proyectados) sobre número de suscriptores del servicio público domiciliario de aseo en el perímetro urbano de Yopal operado por la EAAAY.	

Durante el tercer trimestre del año 2022 No se cumplió con la meta trazada para esta vigencia respecto de la cobertura del servicio de acueducto; además, es importante que la empresa tome medidas en cuanto a la Ciudadela la Bendición, toda vez que estos usuarios en su gran mayoría no están cancelando sus facturas, generando cartera con una eficiencia del recaudo del 29%. De otro lado, aunque se está cumpliendo con la cobertura del servicio de alcantarillado, puede mejorar el indicador, toda vez que es necesario que la dirección técnica informe a la oficina de facturación que sectores ya cuentan con el servicio de alcantarillado, teniendo en cuenta que en varias



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 5 de 32

oportunidades se le ha enviado a técnica la base de suscriptores que no tienen activo dicho servicio con el fin de activar e iniciar a facturar.

Para finalizar, se recalca nuevamente que la empresa debe replantear la estrategia comercial para la vinculación de antiguos suscriptores de aseo que se vincularon con la empresa privada; de igual forma es imprescindible que la parte jurídica de la EAAAY, esté presente en este proceso ya que la empresa privada frecuentemente comete abusos y competencia desleal y no hay quien le haga seguimiento, así mismo la empresa debe garantizar la prestación del servicio a los nuevos suscriptores, realizar un análisis financiero que identifique si la prestación del servicio a usuarios del sector rural es viable y que no le genere pérdidas a la empresa.

## COBERTURA MEDICIÓN

META	RESULTADO	SUSCRIPTORES	MEDIDORES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
≥99%	99.91%	42,322	42,283	CUMPLE	Este indicador nos demuestra de manera general cuantos medidores están instalados actualmente en la EAAAY, estén o no funcionando, comparado con el total de suscriptores del servicio de acueducto.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral de Cobertura de Medición</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Cobertura (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim (2022)</td> <td>99.8%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>99.83%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>99.91%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Cobertura (%)	1-Trim (2022)	99.8%	2-Trim	99.83%	3-Trim	99.91%
Trimestre	Cobertura (%)													
1-Trim (2022)	99.8%													
2-Trim	99.83%													
3-Trim	99.91%													

En cuanto al índice de cobertura de medición, su resultado se ha mantenido sobre el 99% como se evidencia en la gráfica, cumpliendo así la meta trazada durante el tercer trimestre de la vigencia 2022. Respecto de la **micromedición efectiva ha estado en un promedio de 91.5%** debido a que se han venido cambiando equipos de medición que están frenados, y que tienen problemas para el aforo de las lecturas. Una novedad que se presenta es que el SYSMAN genera como medidor dañado aquellos que el inmueble está deshabitado o que hubo un problema en el aforo, aumentando la cantidad del reporte como medidor dañado y además generando tiempo perdidos del personal al ser necesario ir a revisarlos.

De la dirección comercial proponen que el administrador de SYSMAN no sume los medidores que se reportan como frenados de los (inmuebles deshabitados y suspendidos), porque estos medidores se han revisado y se encuentran en buen estado. Por otra parte, es necesario contar con disponibilidad de medidores para la venta, se agotaron los medidores de bronce y plásticos.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 6 de 32

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

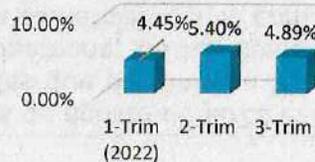
META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRIPTORES FACTURADOS	PROMEDIO MENSUAL SUSCRIPTORES ATENDIDOS	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
≤15%	1.99%	41,986	836	CUMPLE	Muestra el porcentaje de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral (2022)</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>1.48%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>2.35%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>2.13%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	1.48%	2-Trim	2.35%	3-Trim	2.13%
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	1.48%													
2-Trim	2.35%													
3-Trim	2.13%													

Para lo que va transcurrido del año 2022 se cumple con la meta propuesta con un resultado de 1.99%. El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmueble. En tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas límites de pago y suspensión.

Dentro de las recomendaciones presnetadas para mejorar los indices d e reclamaciones escritas, verbales, teelfonicas, y por email estan:

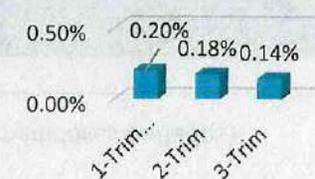
- Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa.
- Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.
- Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, 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 cumplimiento al plan propuesto.
- Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y usos de los 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.

## INDICE DE CONSUMOS PROMEDIO

META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRITORES FACTURADOS	PROMEDIO SUSCRITORES FACTURADOS CON PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
≤6%	4.89%	41,986	2,054	CUMPLE	Muestra el porcentaje de consumos facturados por promedio en relación al número total de suscriptores que tiene la Empresa.	 <p>10.00% 0.00%</p> <p>4.45% 5.40% 4.89%</p> <p>1-Trim 2-Trim 3-Trim (2022)</p>

Para el tercer trimestre del año en vigencia el índice de consumos promedio cumple con la meta trazada para el año 2022. En el mes de septiembre de 2022 se facturaron a 1862 suscriptores con consumo promedio dentro de los que están (medidores frenados, dañados, dentro de rejas, taponados y con desviación significativa) lo que refleja el 4,4% del total de la facturación. (este resultado no incluye el sector de la ciudadela la bendición)

## INDICE DE ERRORES EN TOMA DE LECTURAS

META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE LECTURAS AFORADAS	PROMEDIO MENSUAL DE ERRORES DE LECTURA	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
≤3%	0.18%	44,475	78	CUMPLE	Muestra el porcentaje de errores en toma de lecturas en relación al total de las lecturas realizadas.	 <p>0.50% 0.00%</p> <p>0.20% 0.18% 0.14%</p> <p>1-Trim... 2-Trim 3-Trim</p>

En el tercer trimestre el indicador de errores en toma de lectura cumplió con la meta establecida para esta vigencia. Sin embargo se debe tener en cuenta que desde noviembre de 2021 se inició con facturación en sitio, lo que significa que los aforadores realizan en una sola actividad (aforo, análisis, crítica e impresión de la factura), lo que lleva a que el aforador deba tomar la decisión que se le va a facturar al usuario cuando se presente algún tipo de novedad con el medidor.

En ese orden de ideas se lleva una estadística por aforador de los errores que cometen tanto de aforo como en la facturación que salen en cada ciclo, para el mes de octubre de 2022 se identificaron 59 errores (aforo y facturación) de 45,115 lecturas aforadas y facturadas lo que refleja 0,13%. Se recomienda que la EAAAY dentro de la vinculación de personal realice el análisis de hojas de vida, toda vez que no se está tomando en cuenta los perfiles para los



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 8 de 32

cargos, reiterando que para esta labor es fundamental que el trabajador tenga un buen estado físico, tener experiencia en nomenclatura urbana, y sobre todo que tenga disposición para aprender y acatar la directrices.

De otra parte es necesario que la EAAAY inicie la instalación de los medidores en la pared para matrículas nuevas y matrículas antiguas, esto ayuda a que los medidores no se empañen ni se dañen con facilidad y adicionalmente disminuiría en cierto porcentaje el desgaste de los aforadores ya que no tendrían que arrojarse.

También es importante que se relicen los cambio de medidores que presentan anomalía como (medidores nubados, medidores dañados)

## INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA REDES

META	RESULTADO	AGUA SUMINISTRADA 2022	AGUA FACTURADA 2022	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
≤33%	48.67%	10,600,715	5,440,852	<b>NO CUMPLE</b>	Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral de Agua No Contabilizada</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>44.16%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>51.53%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>49.74%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	44.16%	2-Trim	51.53%	3-Trim	49.74%
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	44.16%													
2-Trim	51.53%													
3-Trim	49.74%													

Para este tercer trimestre de la vigencia 2022 este indicador no cumplió con la meta propuesta. En el mes de agosto de 2022 el indicador de agua no contabilizada cerró en 53%, cifra preocupante toda vez que la empresa debe tomar medidas que disminuyan las pérdidas comerciales como técnicas, no se han tomado las medidas para el corte de agua de la conexión del Upamena, no hay los suficientes medidores para reposición, las fugas se demoran en repararlas. (El día 02 de agosto de 2022, la dirección comercial recibió comunicación No. 03227.22 de la dirección técnica en el cual reportan una corrección en el valor del agua suministrada de: 1.149.063), así las cosas el índice de agua no contabilizada disminuye de 54% a 49%.

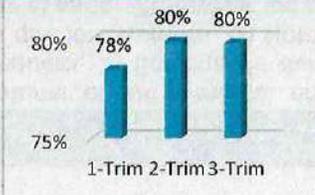
## INDICE DE PRODUCTIVIDAD EN LA VINCULACION PARA EL SERVICIO DE ASEO DE LA EAAAY

META	RESULTADO	SOLICITUDES DE VINCULACIÓN 2022	VINCULACIONES 2022	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
≥20%	6.77%	1,522	103	<b>NO CUMPLE</b>	Muestra la efectividad en la gestión para el proceso comercial de vinculación al servicio de aseo de la EAAAY	 <p>20% 10% 0%</p> <p>1-Trim 2-Trim 3-Trim (2022)</p>

Para el acumulado del año en vigencia 2022, este indicador no cumplió con la meta propuesta. Los resultados obtenidos en el tercer trimestre corresponden a las respuestas emitidas por el otro operador de manera parcial, por cuanto se está a la espera de la solución de la totalidad de los procesos enviados durante el primer trimestre que aún no han sido tramitados por ellos. A pesar de los esfuerzos realizados por la oficina de Fidelización, con el fortalecimiento del equipo de trabajo y la implementación de nuevas plantillas para este proceso, no se ha tenido respuesta positiva por el otro operador, razón por la cual dichos procesos se remitieron a la Superintendencia de Servicios Públicos. Por otro lado, se ha fortalecido la estrategia de procesos por medio de certificación de Disponibilidad de Servicio, que es radicada directamente por los usuarios que son captados por medio de llamadas telefónicas, visitas y captados en ventanilla de Atención a Usuarios de la Oficina de Fidelización.

Las propuestas de mejora presentadas por la Dirección Comercial se encuentran involucradas a la Dirección de Aseo en las jornadas y actividades realizadas para fortalecer los servicios ofertados, con el fin de que se aumente el número de Usuarios vinculados, dadas las dificultades de operación que se han presentado este tercer trimestre de 2022.

## EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE

SERVICIO	META	RESULTADO	VALOR RECAUDADO 2022	VALOR FACTURADO 2022	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
ACUEDUCTO	≥75%	78%	9,938,069,899	12,722,874,848	CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	 <p>80% 75%</p> <p>1-Trim 2-Trim 3-Trim</p>
ALCANTARILLADO	≥75%	82%	4,578,418,236	5,580,775,087	CUMPLE		
ASEO	≥75%	81%	5,724,642,091	7,057,592,910	CUMPLE		
GENERAL	≥75%	80%	20,241,130,226	25,361,242,845	CUMPLE		



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 10 de 32

## EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE

Durante el tercer trimestre del año 2022, se cumplió con la meta establecida para esta vigencia. Es importante mantener el cumplimiento en estos indicadores por lo que se recomienda realizar 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) Notificar la fecha de cortes o suspensión del servicio. 6) Realizar la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. 7) Revisar 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) Generar notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten más de seis (6) meses de morosidad. 11) Revisar las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. 12) Realizar el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primera visita. 13) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 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.

## EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA

INDICADOR	META	RESULTADO	VALOR RECAUDADO 2022	VALOR FACTURADO 2022	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
ACUEDUCTO	≥25%	23%	2,060,754,287	8,907,653,960	<b>NO CUMPLE</b>	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ALCANTARILLADO	≥25%	27%	924,467,741	3,413,160,726	CUMPLE		
ASEO	≥25%	22%	1,139,687,776	5,235,240,533	<b>NO CUMPLE</b>		
GENERAL	≥25%	23%	4,124,909,804	17,556,055,219	<b>NO CUMPLE</b>		

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2022 se observa una ligera disminución en la eficiencia de recaudo de cartera comparado frente al resultado del primer trimestre de la vigencia 2022, con lo que se concluye que el indicador no cumple con la meta trazada. Por lo anterior y en aras de lograr cumplir la meta propuesta se recomienda que establezcan un plan de acción que contemple 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) Notificaciones de la fecha de cortes o suspensión del servicio. 6) Realizar la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. 7) Revisar los predios que se encuentran en cobro coactivo. 8) Realizar cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. 9) Revisar las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 11 de 32

## EFICIENCIA DEL RECAUDO TOTAL

INDICADOR	META	RESULTADO	VALOR RECAUDADO 2022	VALOR FACTURADO 2022	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
ACUEDUCTO	≥60%	55.47%	11,998,824,186	21,630,035,812	<b>NO CUMPLE</b>	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ALCANTARILLADO	≥60%	61.18%	5,502,885,977	8,993,935,813	CUMPLE		
ASEO	≥60%	55.84%	6,864,327,571	12,292,833,444	<b>NO CUMPLE</b>		
GENERAL	≥60%	56.78%	24,366,037,734	42,916,805,069	<b>NO CUMPLE</b>		

Para el tercer trimestre de la vigencia 2022 el indicador de eficiencia de recaudo total no cumplió con la meta establecida.

La Eficiencia en el recaudo total a julio de 2022, fue del 57% se mantuvo porcentualmente en comparación con junio de 2022, debido a que por motivos de caída del servidor se vieron afectados los ciclos de facturación y recaudo de los meses de junio y julio de 2022, además el personal de cobro coactivo no tiene estabilidad laboral. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 43%, en pesos representa la suma de DOS MIL SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CIENTO TREINTA Y OCHO PESOS (2.072.392.138.00) Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6. se encuentra con 28 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo total agosto de 2022, fue del 59% presenta un aumento de dos (2) puntos porcentuales en comparación con julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 41%, en pesos representa la suma de DOS MIL SIETE MILLONES TRESCIENTOS NUEVE MIL TRESCIENTOS UN PESOS (2.007.309.301.00) Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6. se encuentra con 26 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo total a septiembre de 2022, presenta una disminución de cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con agosto, con una eficiencia del 55%, debido a que los recaudos no fueron aplicados en su totalidad durante el mes. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 45%, con un pendiente del 5% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

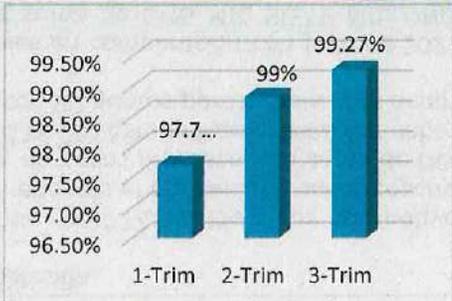
Plan de Mejora: Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizarán las siguientes actividades: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. 2) Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. 3) Financiación mediante acuerdos de pago. 4) Expedición de abonos a la deuda 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 más 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 primera visita. 13) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 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.

812.25.01.00662.22

Página 12 de 32

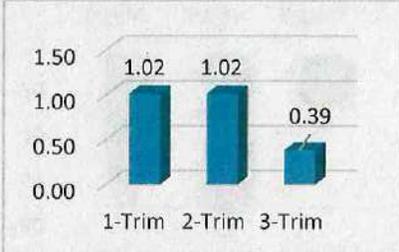
### INDICADORES DIRECCIÓN TÉCNICA VIGENCIA 2022

En el área técnica los indicadores analizados están enfocados en la continuidad y calidad del agua, el cumplimiento de cada uno de los procedimientos realizados en función de la prestación del servicio. A continuación, se presenta el cumplimiento de la meta de los indicadores del tercer trimestre 2022:

CONTINUIDAD ACUEDUCTO												
META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
≥98%	98.62%	CUMPLE	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se presta el servicio de acueducto en todos los barrios de Yopal, un valor cercano al 100% indica mayor prestación del servicio por red, si la cantidad de barrios afectada es menor, aumenta la continuidad del servicio acueducto es decir inversamente proporcional la cantidad de barrios afectados a la continuidad del servicio de acueducto	 <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%; border-collapse: collapse;"> <caption>Comportamiento Trimestral de Continuidad Acueducto</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>97.7%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>99.27%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	97.7%	2-Trim	99%	3-Trim	99.27%
Trimestre	Porcentaje											
1-Trim	97.7%											
2-Trim	99%											
3-Trim	99.27%											

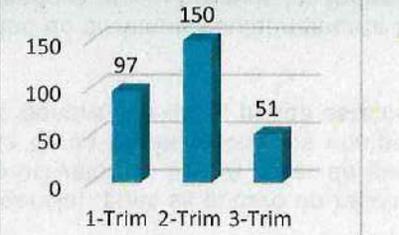
En el tercer trimestre del año 2022, por la entrada en operación de la PTAP definitiva se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.72 horas al día manteniendo la prestación en calificación CONTINUO. Respecto de este indicador se observa el profesional del área no presenta interpretación de los resultados obtenidos ni presenta propuesta de acciones de mejora. Por otra parte, la Unidad de Acueducto no presenta avance del indicador fallas en la red de transporte FAC, situación que presenta la materialización de riesgos de gestión por el no reporte de datos.

## CALIDAD DE AGUA

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
≤5	0.73	CUMPLE	El IRCA es el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua, el cual indica que, para un agua potable, apta para consumo humano este indicador debe estar por debajo del 5%, por tanto, el agua suministrada a la población con un indicador menor a este porcentaje CUMPLE con las características físico-químicas y bacteriológicas requeridas por la resolución 2115 de 2007 expedida por el entonces Ministerio de la Protección Social, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	 <table border="1"> <caption>IRCA Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>IRCA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>1.02</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>1.02</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>0.39</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	IRCA	1-Trim	1.02	2-Trim	1.02	3-Trim	0.39
Trimestre	IRCA											
1-Trim	1.02											
2-Trim	1.02											
3-Trim	0.39											

La calidad de agua acumulado a este tercer trimestre del año 2022 cumple con la meta trazada para la vigencia, ya que cumple con las características físico-químicas y bacteriológicas requeridas por la resolución 2115 de 2007 en donde se manifiesta que el presente indicador debe estar en un porcentaje menor al 5%, evidenciándose en la grafica que su resultado fue de 0.73 lo que indica sin riesgo. Para continuar mejorando, es necesario continuar trabajando en los controles de calidad del agua a los diferentes sistemas de tratamiento para garantizar en todo momento el cumplimiento de la normatividad y en el aseguramiento de la calidad de los análisis realizados. Los parámetros no conformes corresponden al pH, por lo que regular el pH permitiría un IRCA de 0%.

## CONCENTRACIÓN DBO5 (mg/L O2)

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
≤90	98.22	<b>NO CUMPLE</b>	Mide la capacidad del sistema de tratamiento de Aguas residuales del Municipio de Yopal (PTAR) para eliminar la materia orgánica (DBO5) presente en las aguas residuales que se disponen, disminuyendo el porcentaje de afectación a la calidad del agua de la fuente receptora. Indicando que, a mayor porcentaje de remoción, menor contaminación en el ambiente generada por este parámetro.	 <table border="1"> <caption>DBO5 Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>DBO5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>51</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	DBO5	1-Trim	97	2-Trim	150	3-Trim	51
Trimestre	DBO5											
1-Trim	97											
2-Trim	150											
3-Trim	51											



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 14 de 32

Para el presente indicador durante el tercer trimestre no se logró cumplir con la meta plasmada para la presente vigencia, pues se obtuvo un resultado de 98.22, aunque se muestra una disminución (mejora) frente a lo reportado al trimestre anterior donde se obtuvo un valor de 150. A pesar de que 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; en lo que va de este año solo se ha reportado mediciones de DBO5 para 5 meses, lo que genera que no se pueda establecer un perfil estadístico de comportamiento de la operación del sistema y los reportes pueden estar sesgados.

La unidad de alcantarillado reporta que 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; en los reportes, se muestra que la DBO ha estado fluctuando dentro y fuera de los límites permisibles, y también se tiene un déficit de monitoreos para algunos meses.

Se debe alertar y reiterar que no se tiene 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 de la EAAAY presentan daños y descalibración.

## CONCENTRACIÓN SST (mg/L O<sub>2</sub>)

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2022								
≤90	66.25	CUMPLE	Mide la cantidad de este parámetro en miligramos presentes en un litro de agua residual tratada por la PTAR Yopal. Permite determinar si la calidad del efluente cumple con la normatividad vigente (Resolución 0631 de 2015).	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2022</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Concentración (mg/L O<sub>2</sub>)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Concentración (mg/L O <sub>2</sub> )	1-Trim	48	2-Trim	66	3-Trim	20
Trimestre	Concentración (mg/L O <sub>2</sub> )											
1-Trim	48											
2-Trim	66											
3-Trim	20											

Para este tercer trimestre el indicador de concentración de SST (mg/L O<sub>2</sub>) cumple con la meta establecida para la vigencia 2022.

Para el año 2022 continua la deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestreo de calidad por parte del laboratorio de procesos de la EAAAY y de Laboratorio externo, esto se debe a problemas en la contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados y el Laboratorio de Procesos presenta inconvenientes en personal operativo, transporte y calibración de equipos de análisis de muestras. No se está llevando una trazabilidad en el proceso de tratamiento de aguas residuales y esto no permite evaluar la eficiencia de los procesos unitarios de la PTAR con juicio y veracidad. Sin embargo, este parámetro generalmente cumple con los límites permisibles por la normatividad de vertimientos.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 15 de 32

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

## CONCENTRACIÓN G&A (mg/L O<sub>2</sub>)

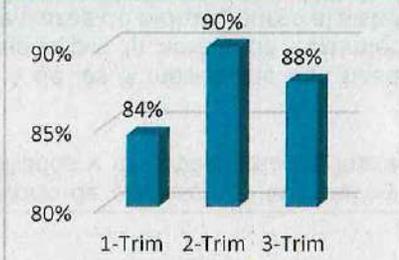
META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2022								
≤20	25.75	NO CUMPLE	Mide la capacidad del sistema de tratamiento de Aguas residuales del Municipio de Yopal (PTAR) para eliminar las Grasas y Aceites (G&A) presente en las aguas residuales que se disponen, disminuyendo 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.	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2022</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Promedio (mg/L O<sub>2</sub>)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>17,33</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Promedio (mg/L O <sub>2</sub> )	1-Trim	17,33	2-Trim	0	3-Trim	8
Trimestre	Promedio (mg/L O <sub>2</sub> )											
1-Trim	17,33											
2-Trim	0											
3-Trim	8											

Para el año 2022 continua la deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestreo de calidad por parte del laboratorio de procesos de la EAAAY y de Laboratorio externo, esto se debe a problemas en la contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados y el Laboratorio de Procesos presenta inconvenientes en personal operativo, transporte y calibración de equipos de análisis de muestras.

La frecuencia de monitoreo mensual es mínima y más teniendo en cuenta que solo se han reportado datos para 4 de los 9 meses que van hasta el momento, sin embargo, los resultados cumplen satisfactoriamente con los límites máximos permisibles establecidos por la norma de vertimientos (Resolución 0631 de 2015), con excepción del mes de ENERO que se tuvo un incremento drástico debido al ingreso de trazas de hidrocarburos al sistema. No se está llevando una trazabilidad en el proceso de tratamiento de aguas residuales y esto no permite evaluar la eficiencia de los procesos unitarios de la PTAR con juicio y veracidad. Sin embargo, según los reportes existentes, este parámetro generalmente se mantiene dentro de los límites permisibles por la normatividad de vertimientos.

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

## CONTROL DEL CAUDAL

META	RESULTADO	CAUDAL RECIBIDO	CAUDAL TRATADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
>90%	87.4%	2,641	2,309	<b>NO CUMPLE</b>	Mide la capacidad del sistema en tratar el caudal de agua residual que ingresa a la PTAR Yopal mediante las redes de alcantarillado del Municipio de Yopal.	 <p>90% 84% 88% 1-Trim 2-Trim 3-Trim</p>

Tal como se evidencia en el resultado obtenido de éste indicador durante el tercer trimestre del año 2022 no cumple con la meta trazada para el periodo en vigencia.

Promedio mensual del caudal de salida (tratado), con respecto al caudal de entrada (Mide la capacidad de tratamiento de la PTAR). I. En el primer trimestre del año 2022 se efectuó recirculación aproximadamente del 20% del caudal que ingresa al proceso de filtros percoladores debido a que en el verano disminuye el caudal promedio afluente, esta operación se ejecuta con el propósito de mejorar las eficiencias de remoción y calidad en el efluente. Para el segundo y tercer trimestre, se mantiene la recirculación en determinados horarios para potencializar el proceso de Biorremediación, también en los días que se presentó fuertes lluvias en la ciudad, se procuró desviar el agua lluvia excedente por el aliviadero de la entrada al proceso de tratamiento para evitar cambios drásticos en el medio ambiente de la microbiota en el proceso.

Para garantizar una mayor capacidad de tratamiento de la PTAR de Yopal, la unidad de alcantarillado - PTAR procura realizar periódicamente remoción de las arenas del desarenador con el fin de evitar la colmatación de estas estructuras y garantizar una mayor capacidad. 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.

INDICADOR	META	RESULTADO	PROYECTOS FORMULADOS	PROYECTOS EJECUTADOS	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO
CUMPLIMIENTO PSMV	100%	25%	6	2	<b>NO CUMPLE</b>	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PSMV.	No se presenta avance debido a que el reporte de este indicador es semestral.
CUMPLIMIENTO PUEAA	100%	33.3%	6	2	<b>NO CUMPLE</b>	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PUEAA.	1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL • Se realizaron 15 capacitaciones en 9 empresas y 8 capacitaciones en 2 colegios

812.25.01.00662.22

Página 17 de 32

						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó difusión en redes sociales de campañas y capacitaciones</li> </ul> <p>3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizó desde inicio del año el PEC por la Oficina de Seguridad Industrial</li> <li>• Se hizo mantenimiento en la línea de la Tablona con el personal de línea</li> </ul> <p>4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizaron análisis de laboratorio a los pzs Braulio Campestre, Núcleo Urbano, Central Abastos y Manga de Coleo •con mantenimiento de pzs</li> </ul> <p>5. PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó el cambio de una válvula HD de 3" de extremo liso.</li> <li>• Se reportaron 336 fugas las cuales fueron reparadas en su totalidad</li> </ul> <p>No se realizaron actividades en los proyectos: PROTECCIÓN CUENCA LA TABLONA (Con 4 actividades), USO DE AGUAS LLUVIAS (3 actividades).</p>
CUMPLIMIENTO PGIRS	100%	25.0%	1	0.25	<b>NO CUMPLE</b>	<p>Cumplimiento en los proyectos planteados en el PGIRS</p> <p>Durante este trimestre se atendieron visitas institucionales en el relleno sanitario Cascajar, con el fin de dar a conocer el proceso de disposición final que se les da a los residuos que allí llegan, adicionalmente se continua con charlas educacionales en el manejo adecuado de residuos sólidos, con el fin de concientizar a los usuarios sobre la importancia de reciclar, como contribuye esto al medio ambiente y a la ampliación de la vida útil del Relleno Sanitario. Se realizan charlas de educación ambiental en sectores institucionales, educativos e industriales, promoviendo el programa social "Adopta un Recuperador".</p> <p>La Dirección de aseo durante el tercer trimestre realizo 15 brigadas limpieza y recuperación de 6 puntos críticos.</p>



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 18 de 32

## TASA DE ACCIDENTALIDAD

META	RESULTADO	PROMEDIO DE TRABAJADORES	Nº ACCIDENTES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
5	9.20	348	24.0	<b>NO CUMPLE</b>	Relación del número de casos de accidentes de trabajo, ocurridos durante el período con el número promedio de trabajadores en el mismo período.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Tasa de Accidentalidad 2022</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Tasa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim (2022)</td> <td>8.26</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>9.25</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>9.20</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Tasa	1-Trim (2022)	8.26	2-Trim	9.25	3-Trim	9.20
Trimestre	Tasa													
1-Trim (2022)	8.26													
2-Trim	9.25													
3-Trim	9.20													

Para el tercer trimestre del año 2022 este indicador no cumplió con la meta toda vez que la tasa de accidentalidad se mantiene comparada con el resultado del segundo trimestre de la vigencia en curso. Para el tercer trimestre el indicador sobrepasó la meta en el mes de agosto que se reportaron 7 accidentes uno de ellos clasificado como grave, en el área de Relleno Sanitario.

Se recomienda reinducción en el procedimiento de reporte e investigación de Accidentes de trabajo. También es importante continuar en la investigación de las causas y se capacitar al COPASST para gestionar las investigaciones y determinar las causas de la accidentalidad.

## ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES

META	RESULTADO	THHT	Nº ACCIDENTES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
<100	8.94	536,677	24.0	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.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Índice de Frecuencia de Accidentes 2022</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>9.45</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>8.94</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Índice	1-Trim	11	2-Trim	9.45	3-Trim	8.94
Trimestre	Índice													
1-Trim	11													
2-Trim	9.45													
3-Trim	8.94													

El presente indicador para este tercer trimestre del año 2022 cumplió con la meta propuesta con un resultado de 8.94. En este trimestre se tiene 2 meses con 0 y 1 accidentes, pero el mes de agosto registra 7 accidentes, aumentando el índice.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 19 de 32

## ÍNDICE DE SEVERIDAD

META	RESULTADO	THHT	DIAS PERDIDOS POR A.T.	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
<10	44.72	536,677	120.0	<b>NO CUMPLE</b>	Número de días perdidos y/o cargados por accidentes laborales en un período de tiempo.	<table border="1"> <caption>Índice de Severidad Trimestral</caption> <tr><th>Trimestre</th><th>Índice</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>94</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>51</td></tr> <tr><td>3-Trim</td><td>44.72</td></tr> </table>	Trimestre	Índice	1-Trim	94	2-Trim	51	3-Trim	44.72
Trimestre	Índice													
1-Trim	94													
2-Trim	51													
3-Trim	44.72													

En el tercer trimestre se presentó un accidente calificado como gave con por lo menos 30 días de incapacidad pero igual que en el mes de febrero la información no fue reportada por la Oficina de Recursos Humanos, el AT es del señor Nelson MARTINEZ de Relleno Sanitario.

## ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE

META	RESULTADO	I.F.A	I.S	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
<10	0.40	8.94	45	<b>CUMPLE</b>	Corresponde a la relación entre los índices de frecuencia y severidad de Accidentes de Trabajo con Incapacidad. Es un índice global de comportamiento de lesiones incapacitantes que no tiene unidad, su utilidad radica en la comparación entre diferentes periodos.	<table border="1"> <caption>Índice de Lesión Incapacitante Trimestral</caption> <tr><th>Trimestre</th><th>Índice</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>1.04</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>0.49</td></tr> <tr><td>3-Trim</td><td>0.40</td></tr> </table>	Trimestre	Índice	1-Trim	1.04	2-Trim	0.49	3-Trim	0.40
Trimestre	Índice													
1-Trim	1.04													
2-Trim	0.49													
3-Trim	0.40													

El índice de lesión incapacitante es alto porque en el primer trimestre se presentó un accidente grave y se está gestionando un AT del mes de julio 2021 que presentó incapacidades hasta el mes de febrero de 2022.

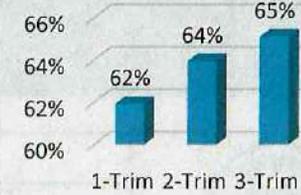
Para el segundo trimestre en el mes de junio aumenta el ILI teniendo en cuenta que el Trabajador Yepes de la Dirección de Aseo reactivó las incapacidades por la Lesión de la que se encuentra en proceso de reincorporación y rehabilitación.

El índice de lesión incapacitante presenta subregistro, porque las incapacidades de los Accidentes catalogados como graves no están reportadas en la estadística de Recursos Humanos

**INDICADORES DE LA DIRECCIÓN DE ASEO DE TERCER TRIMESTRE DEL AÑO EN VIGENCIA 2022:**

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

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EAAAY EICE ESP						
META	RESULTADO	PROM. TON. RECOGIDAS	PROM. TON. RECOGIDAS ULT. 12 MESES	CUMPLIMIENTO	DEFINICION	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
≥95%	100%	2,437	2,328	CUMPLE	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de residuos sólidos que la EAAAY EICE ESP recoge y transporta frente a la que debe recoger, con referencia al promedio mensual de los últimos doce meses.	
<p>Para el segundo trimestre del año 2022 el indicador de residuos sólidos cumplió con la meta establecida. Para este trimestre se muestra un aumento leve en las toneladas recogidas teniendo en cuenta la expansión en zonas perimetrales del casco urbano del municipio.</p>						

RECOLECCION DE RESIDUOS - COBERTURA						
META	RESULTADO	PROM. TON. RECOGIDAS	PROM. TON. RECOGIDAS ULT. 12 MESES	CUMPLIMIENTO	DEFINICION	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL ACUMULADO
≥56%	65%	2,437	3,744	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.	

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

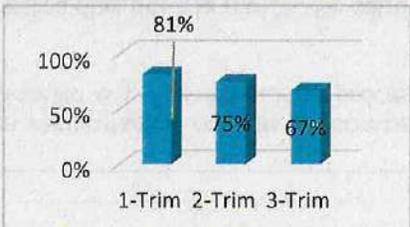
812.25.01.00662.22

Página 21 de 32

## RECOLECCION DE RESIDUOS - COBERTURA

El Indicador de recolección de residuos sólidos EAAAY cumple con la meta trazada para la vigencia 2022. En este segundo trimestre con relación al trimestre anterior se incrementó el porcentaje promedio acumulado de recolección de todos los residuos sólidos del municipio de Yopal. Con la ampliación y mejoramiento del parque automotor de la EAAAY se espera mejorar el porcentaje de recolección frente al operador privado.

## VIDA UTIL DEL RELLENO SANITARIO EL CASCAJAR

META	RESULTADO	VOL. (M3) OCUPADO CELDAS	CAPACIDAD RELLENO (M3)	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
>20%	66.65%	68,150	204,343	CUMPLE	Control y seguimiento de la disposición de residuos sólidos en la celda en operación para determinar la vida útil del relleno sanitario "El Cascajar".	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>81%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>67%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	81%	2-Trim	75%	3-Trim	67%
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	81%													
2-Trim	75%													
3-Trim	67%													

Se presenta un nivel de compactación 1.0 Ton/m<sup>3</sup> garantizando los estándares de la norma. Nuestro indicador muestra un volumen disponible del 75% de la capacidad.

Para el presente trimestre se cuenta con una capacidad ocupada del 66% de la capacidad total de la celda, en la actualidad disponen (15) Municipios en el relleno sanitario el cascajar; se continua proyectando terminación de vida util hasta el mes de noviembre del año 2024. los Municipios que actualmente disponen son: Aguazul, Paya, Pisba, Labranzagrande, Maní, Monterrey, Maní, Nunchia, Pore, Recetor, Sabanalarga, San luis de Palenque, Tamara, Trinidad y Orocué.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 22 de 32

## CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADOS - DISPONIBLE

META	RESULTADO	LIXIVIADOS ALMACENADOS (M3)	CAPACIDAD ALMACENAMIENTO (M3)	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL								
>10%	38.49%	79,107	128,606	CUMPLE	Este indicador muestra la capacidad promedio disponible de almacenamiento de líquido lixiviado en las siete piscinas existentes, es por tal razón que la meta es contar con una capacidad mínima disponible para almacenar lixiviados del 10%.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>38%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	57%	2-Trim	47%	3-Trim	38%
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	57%													
2-Trim	47%													
3-Trim	38%													

Para este trimestre, se cuenta con capacidad de almacenamiento, con restricción por fuertes lluvias, se realiza recirculación constante, bombeo de trinchera No. 10 en operación hacia piscina 8 y de piscina No. 8 hacia piscina No. 5, de allí se bombea a piscina No. 6 y 7, surtiéndose proceso de evapotranspiración.

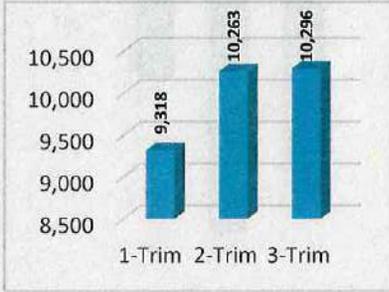
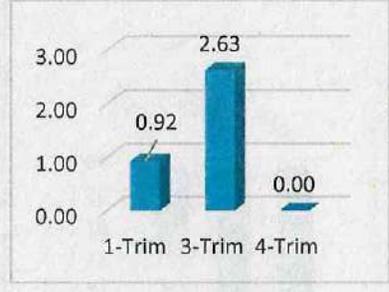
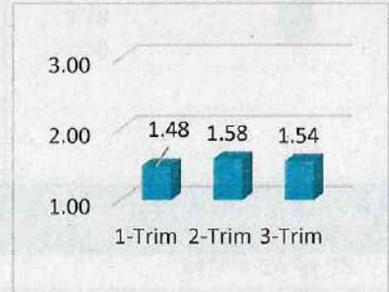
Los niveles de las piscinas, son críticos para este tercer trimestre, con ocasión de las fuertes precipitaciones que por estos días tiene la región. Se continúan utilizando los equipos de bombeo, realizando recirculación entre las mismas para conseguir que los volúmenes disminuyan y no haya riesgo de derrame.

La unidad de Relleno sanitario presenta las siguientes recomendaciones:

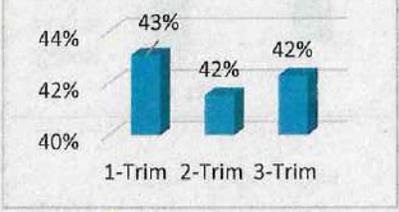
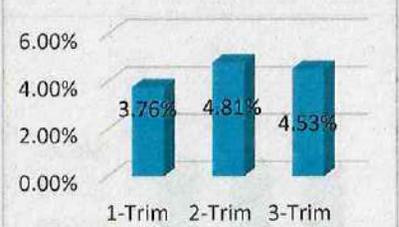
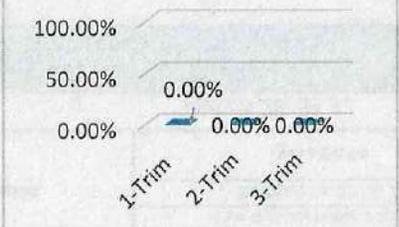
- Se requiere realizar manejo de aguas lluvias en todo el predio del Cascajar, techar al menos dos (02) piscinas.
- Se recomienda realizar manejo de aguas lluvias a la trinchera No. 12 que se encuentra en asentamiento, debido a que está recolectando altas precipitaciones y aumenta el volumen de líquido lixiviado.

## INDICADORES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA TERCER TRIMESTRE VIGENCIA 2022:

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

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANÁLISIS DE RESULTADO								
CAPITAL DE TRABAJO CONSOLIDADO	13,000 millones	10,296	<b>NO CUMPLE</b>	El capital de trabajo considerado como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, se calcula de la resta obtenida del activo corriente y el pasivo corriente.	 <table border="1"> <caption>Capital de Trabajo Consolidado (Millones)</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>9,318</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>10,263</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>10,296</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	9,318	2-Trim	10,263	3-Trim	10,296	El indicador refleja una variación acentuada en el mes de agosto, lo que prevé un mejor flujo de liquidez y de disponibilidad de capital de trabajo, para operar y cumplir con las obligaciones que se generan en desarrollo y realización de las actividades desde el punto de vista operativo y administrativo de la empresa.
Trimestre	Valor													
1-Trim	9,318													
2-Trim	10,263													
3-Trim	10,296													
ROTACION CAPITAL DE TRABAJO CONSOLIDADO	>1	2.63	CUMPLE	Mientras mayor sea el valor de esta ratio mejor será la productividad del capital de trabajo, es decir, que el dinero invertido en este tipo de activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio.	 <table border="1"> <caption>Rotación Capital de Trabajo Consolidado</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0.92</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>2.63</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0.00</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	0.92	3-Trim	2.63	4-Trim	0.00	El indicador presenta un comportamiento favorable, refleja las veces en la cual rota el capital de trabajo frente a la generación de los ingresos operacionales de la empresa, así mismo mide la eficiencia en la generación de las ventas en el uso de los activos y pago de los pasivos.
Trimestre	Valor													
1-Trim	0.92													
3-Trim	2.63													
4-Trim	0.00													
RAZÓN CORRIENTE CONSOLIDADO	>1.1	1.54	CUMPLE	La razón corriente es un indicador financiero que nos indica la capacidad que tiene la Empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo.	 <table border="1"> <caption>Razón Corriente Consolidado</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>1.48</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>1.58</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>1.54</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	1.48	2-Trim	1.58	3-Trim	1.54	Presenta un comportamiento positivo financiero, para cumplir con las obligaciones al corto plazo, observándose capacidad de pago frente a obligaciones con terceros.
Trimestre	Valor													
1-Trim	1.48													
2-Trim	1.58													
3-Trim	1.54													

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANÁLISIS DE RESULTADO								
ALTA LIQUIDEZ CONSOLIDADO	>1.1	1.19	CUMPLE	La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral de Alta Liquidez Consolidada</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>1.11</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>1.16</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>1.19</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	1.11	2-Trim	1.16	3-Trim	1.19	<p>El indicador presenta una variación 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.</p> <p>Se recomienda mantener y fortalecer los procesos de recaudos vigentes, actualizar controles efectivos, gestiones adecuadas y oportunas para la generación de ingresos en forma eficiente, que permitan mantener la liquidez inmediata de este indicador.</p>
Trimestre	Valor													
1-Trim	1.11													
2-Trim	1.16													
3-Trim	1.19													
PRUEBA ACIDA CONSOLIDADO	>1.1	1.5	CUMPLE	La prueba ácida excluye los inventarios, por lo que solo se tiene en cuenta la cartera, el efectivo.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral de Prueba Ácida Consolidada</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>1.4</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>1.5</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>1.5</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	1.4	2-Trim	1.5	3-Trim	1.5	<p>El indicador mantiene 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.</p> <p>Para continuar obteniendo este resultado positivo se recomienda mantener el eficiente control y fortalecimiento de los recaudos, ampliar el origen de la fuente de los recursos, dinamizar la economía de los servicios, con el fin de mantener el indicador de manera positiva.</p>
Trimestre	Valor													
1-Trim	1.4													
2-Trim	1.5													
3-Trim	1.5													

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANÁLISIS DE RESULTADO								
ENDEUDAMIENTO TOTAL CONSOLIDADO	<60%	42%	CUMPLE	Este índice refleja el grado de dependencia o independencia financiera de la Empresa.	 <table border="1"> <caption>Debt Ratio by Quarter</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>42%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	43%	2-Trim	42%	3-Trim	42%	El indicador presenta un comportamiento constante, el cual refleja una capacidad de endeudamiento favorable para la empresa, toda vez que se mantiene inferior al 50% de su capacidad de pago frente un nivel de endeudamiento frente a terceros.
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	43%													
2-Trim	42%													
3-Trim	42%													
MARGEN NETO UTILIDAD	>0.50 %	4.53%	CUMPLE	Es la capacidad de cualquier ente económico para generar ingresos, comparando la utilidad neta con los ingresos totales. Utilidad neta / ingresos totales	 <table border="1"> <caption>Net Profit Margin by Quarter</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>3.76%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>4.81%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>4.53%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	3.76%	2-Trim	4.81%	3-Trim	4.53%	El margen neto de utilidad ha presentado comportamientos variados acentuados principalmente, en el mes de enero, febrero julio, se observa que las utilidades de los ejercicios en los respectivos periodos son positivas, lo cual refleja la similitud y asociación del ingreso frente al gasto conforme al desarrollo de las operaciones de la empresa.  Se recomienda realizar fortalecimiento y gestión eficiente en el recaudo de los recursos, priorización y austeridad en los costos y gastos, gestionar eficientemente y en forma oportuna los procesos de litigios y demandas con el fin de minimizar costos y gastos los cuales afectan significativamente las provisiones en el estado de resultados integral, contribuyendo a que se disminuya las utilidades de los ejercicios contables.
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	3.76%													
2-Trim	4.81%													
3-Trim	4.53%													
% GASTOS FINANCIEROS SOBRE LA UTILIDAD OPERACIONAL	<1%	0.00%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los gastos financieros en relación con la utilidad operacional.	 <table border="1"> <caption>Financial Expenses as % of Operating Income by Quarter</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>0.00%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	0.00%	2-Trim	0.00%	3-Trim	0.00%	El presente resultado indica que la participación de gastos financieros es de 0,00% sobre la utilidad operacional, lo cual es positivo para la empresa evidenciándose en el cumplimiento con el presente indicador.
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	0.00%													
2-Trim	0.00%													
3-Trim	0.00%													



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

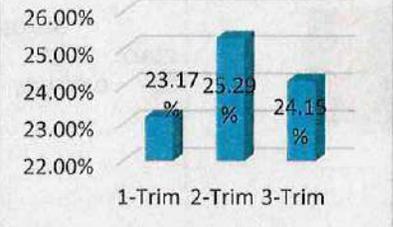
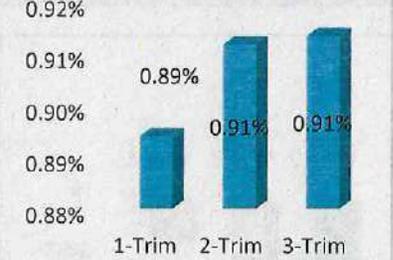
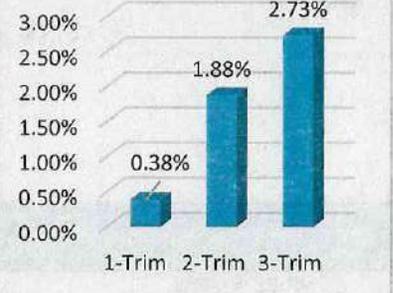
Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 26 de 32

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANÁLISIS DE RESULTADO								
COEFICIENTE OPERACIONAL	<100%	96.62%	CUMPLE	Este indicador analiza la capacidad que tiene una empresa de producir ganancias operacionales, antes de impuestos, intereses o gastos no operacionales, teniendo en cuenta todos los costos y gastos operacionales en la prestación de los servicios, se excluyen también los ingresos no operacionales.	<table border="1"> <caption>Operational Coefficient by Quarter</caption> <tr><th>Trimestre</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>97.67%</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>94.95%</td></tr> <tr><td>3-Trim</td><td>96.62%</td></tr> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	97.67%	2-Trim	94.95%	3-Trim	96.62%	Para el tercer trimestre de la vigencia 2022 se cumplió con la meta establecida para este indicador; sin embargo, es altamente preocupante a que en comparación con el comportamiento del año 2021 este resultado se ha ido incrementando, situación que pone en riesgo la capacidad de la empresa.
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	97.67%													
2-Trim	94.95%													
3-Trim	96.62%													
RELACION DE GASTOS OPERACIONALES SOBRE INGRESOS OPERACIONALES	<30%	22.55%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los gastos operacionales en relación a los ingresos operacionales.	<table border="1"> <caption>Ratio of Operational Expenses to Operational Income by Quarter</caption> <tr><th>Trimestre</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>23.26%</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>23.04%</td></tr> <tr><td>3-Trim</td><td>22.55%</td></tr> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	23.26%	2-Trim	23.04%	3-Trim	22.55%	Durante el presente trimestre se cumplió la meta con un 22.55% de participación de gastos operacionales en relación a los ingresos operacionales. Lo cual es positivo, pues disminuyó en comparación a la vigencia anterior. Observándose la rentabilidad que genera los ingresos operacionales en relación a la utilidad neta del ejercicio.
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	23.26%													
2-Trim	23.04%													
3-Trim	22.55%													
RELACION DE COSTO DE VENTAS SOBRE INGRESOS OPERACIONALES	<90%	74.07%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los costos de ventas en relación a los ingresos operacionales.	<table border="1"> <caption>Ratio of Sales Costs to Operational Income by Quarter</caption> <tr><th>Trimestre</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>74.41%</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>71.91%</td></tr> <tr><td>3-Trim</td><td>74.07%</td></tr> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	74.41%	2-Trim	71.91%	3-Trim	74.07%	Los costos de ventas en relación a los ingresos operacionales son del 74.07% durante el tercer trimestre del año 2022, cumpliendo con la meta establecida para esta vigencia; Se evidencia una leve aumento frente al resultado obtenido en el segundo trimestre del año, lo cual es satisfactorio para la EAAAY.
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	74.41%													
2-Trim	71.91%													
3-Trim	74.07%													

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANÁLISIS DE RESULTADO								
CONTROL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS	<30%	24.15%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los gastos administrativos en relación a los ingresos operacionales.	 <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>23.17%</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>25.29%</td></tr> <tr><td>3-Trim</td><td>24.15%</td></tr> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	23.17%	2-Trim	25.29%	3-Trim	24.15%	En el tercer trimestre de esta vigencia el control de gastos administrativos tuvo una disminución respecto al resultado obtenido en el tercer trimestre, lo cual es satisfactorio, sin embargo, se recomienda ir reduciendo esta cifra y evitar una nueva alza y de continuar así se podría estar cerrando el año con una cifra mucho mayor al permitido.
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	23.17%													
2-Trim	25.29%													
3-Trim	24.15%													
CONTROL DE GASTOS DE PROVISIÓN Y DEPRECIACIÓN	<6%	0.91%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los Gastos Provisión, depreciación en relación a los ingresos operacionales.	 <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>0.89%</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>0.91%</td></tr> <tr><td>3-Trim</td><td>0.91%</td></tr> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	0.89%	2-Trim	0.91%	3-Trim	0.91%	Se evidencia que los gastos de provisión y depreciación se ven inmersos en un 0,91% en relación a los ingresos operacionales cumpliendo con la meta durante el tercer trimestre del año 2022; sin embargo, se evidencia un alza en el resultado comparado con el primer trimestre del año.
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	0.89%													
2-Trim	0.91%													
3-Trim	0.91%													
DEPENDENCIA FINANCIERA DE OTROS INGRESOS	<5%	2.73%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los otros ingresos en relación con el total de ingresos.	 <table border="1"> <tr><th>Trimestre</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>0.38%</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>1.88%</td></tr> <tr><td>3-Trim</td><td>2.73%</td></tr> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	0.38%	2-Trim	1.88%	3-Trim	2.73%	El porcentaje de dependencia financiera de otros ingresos para el tercer trimestre del año 2022 fue del 2.73%, cifra bastante preocupante pues en comparación al resultado obtenido en los trimestres anteriores se evidencia un aumento significativo, demostrando esto que la participación de los ingresos totales está empezando a generar gran dependencia para la parte financiera de la empresa.
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	0.38%													
2-Trim	1.88%													
3-Trim	2.73%													

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANALISIS DE RESULTADO								
EBITDA	\$ 3.409	\$ 1,163	NO CUMPLE	Determina las ganancias o la utilidad obtenida por una empresa o proyecto, sin tener en cuenta los gastos financieros, los impuestos y demás gastos contables que no implican salida de dinero en efectivo, como las depreciaciones y las amortizaciones. En otras palabras, determina la capacidad de generar caja en la empresa.	<table border="1"> <caption>EBITDA Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>\$277</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>\$1,054</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>\$1,163</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	\$277	2-Trim	\$1,054	3-Trim	\$1,163	Se observa a través de este indicador la capacidad y eficiencia en relación con la utilidad operacional y administrativa, antes de impuestos, depreciaciones, amortizaciones y provisiones, representa el flujo neto de efectivo en el ingreso en relación con el egreso o salida neta de efectivo, el ebitda refleja un margen positivo, en los periodos respectivos, lo que significa un flujo de efectivo positivo.
Trimestre	Valor													
1-Trim	\$277													
2-Trim	\$1,054													
3-Trim	\$1,163													

INDICADOR	META	RESULTADO	SUSCRIPTORES	TRABAJADORES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL																
INDICE PERSONAL ACUEDUCTO	4	3.19	41,986	134	NO CUMPLE	Indica el Número de Trabajadores por cada 1.000 suscriptores.	<table border="1"> <caption>Índice Personal Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Índice</th> <th>1-Trim</th> <th>2-Trim</th> <th>3-Trim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INDICE PERSONAL AC.</td> <td>2.98</td> <td>2.99</td> <td>3.19</td> </tr> <tr> <td>INDICE PERSONAL AL.</td> <td>1.77</td> <td>1.77</td> <td>1.54</td> </tr> <tr> <td>INDICE PERSONAL AS.</td> <td>6.74</td> <td>4.8</td> <td>4.25</td> </tr> </tbody> </table>	Índice	1-Trim	2-Trim	3-Trim	INDICE PERSONAL AC.	2.98	2.99	3.19	INDICE PERSONAL AL.	1.77	1.77	1.54	INDICE PERSONAL AS.	6.74	4.8	4.25
Índice	1-Trim	2-Trim	3-Trim																				
INDICE PERSONAL AC.	2.98	2.99	3.19																				
INDICE PERSONAL AL.	1.77	1.77	1.54																				
INDICE PERSONAL AS.	6.74	4.8	4.25																				
INDICE PERSONAL ALCANTARILLADO	4	1.54	42,238	65	NO CUMPLE																		
INDICE PERSONAL ASEO	4	4.49	32,956	148	NO CUMPLE																		

Es importante que los jefes de cada área realicen un análisis detallado principalmente del comportamiento del indicador de índice de personal de acueducto y alcantarillado, pues los valores reflejados están por debajo de la meta, pese a ello los costos de personal están elevados. Y en cuanto al personal de aseo se recomienda revisar el tema y tomar medidas, ya que, así como presenta valores por encima de la meta se refleja en mayor costo del personal.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00662.22

Página 29 de 32

## EFICIENCIA PERSONAL ACUEDUCTO

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
\$500	\$ 1,305	7,099,640,255	5,440,852	<b>NO CUMPLE</b>	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	<p>EFICIENCIA PERSONAL ACUEDUCTO</p> <p>■ 1-Trim ■ 2-Trim ■ 3-Trim</p>

El índice de eficiencia del personal del acueducto durante el segundo trimestre del año 2022 no cumplió con la meta establecida, pues indica que el costo del personal administrativo y operativo de acueducto, cuenta con un sobre costo que sobre pasa más del 150% de la meta establecida. Por esto, se recomienda revisar el tema y tomar las acciones necesarias.

## EFICIENCIA PERSONAL ALCANTARILLADO

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
\$200	\$ 287	1,547,253,807	5,390,537	<b>NO CUMPLE</b>	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	<p>EFICIENCIA PERSONAL ALCANTARILLADO</p> <p>■ 1-Trim ■ 2-Trim ■ 3-Trim</p>

El índice de eficiencia del personal del alcantarillado durante el segundo trimestre del año 2022 no cumplió con la meta establecida, pues indica que el costo del personal administrativo y operativo de alcantarillado, se encuentra por encima de lo proyectado. Por esto, se recomienda revisar el tema y tomar las acciones necesarias.



Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.I.C.E. - E.S.P.  
NIT. 844.000.765-4

# INFORMES

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06



812.25.01.00662.22

Página 30 de 32

## EFICIENCIA PERSONAL ASEO

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	Toneladas Recogidas	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
\$100,000	\$ 226,666	4,971,173,216	21,932	<b>NO CUMPLE</b>	Indica el costo del personal administrativo y operativo por tonelada recogida.	<p>EFICIENCIA PERSONAL ASEO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1-Trim</li> <li>2-Trim</li> <li>3-Trim</li> </ul>

El índice de eficiencia del personal de Aseo durante el segundo trimestre del año 2022 no cumplió con la meta establecida, pues indica que el costo del personal administrativo y operativo de aseo, cuenta con un sobre costo que sobre pasa más del 150% de la meta establecida. Por esto, se recomienda revisar el tema y tomar las acciones necesarias.

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

812.25.01.00662.22

Página 31 de 32

### RECOMENDACIONES

- 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.
- Se recomienda a la dirección comercial, realizar un análisis detallado en la eficiencia del recaudo de cartera ya que los valores reportados respecto de la meta, han ido en disminución en este segundo trimestre comparado con el resultado obtenido en el primer trimestre del año, en el cual también tuvo un comportamiento bajo. Por ello se recomienda, continuar con el plan de mejora en los programas y/o proyectos de recuperación de la cartera.
- Se reitera la necesidad de revisar la eficiencia de costo de personal administrativo y operativo de acueducto, alcantarillado y aseo, ya que se presenta mayores costos y es necesario tomar las medidas necesarias.
- Es necesario que la Dirección Administrativa revise el indicador EBITDA y tome las medidas pertinentes, ya que desde la vigencia 2021 y en lo que va del 2022 no se ha cumplido con la meta propuesta, lo que indica la baja capacidad que está teniendo la empresa para generar ganancias. Es importante que actúen sobre los inductores de coste (cost drivers), lo que ayudara a identificar palancas de reducción con efecto multiplicador.
- En cuanto a los indicadores que conciernen a la Unidad PTAR es indispensable que se preste mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, ya que no se está teniendo continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR 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.
- Se sugiere a la Dirección Técnica por parte de la unidad de seguridad industrial reforzar las acciones tendientes a disminuir los accidentes de trabajo, a través de capacitaciones, inducciones y reinducciones en temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, y revisión de procedimientos para la ejecución de actividades, ya que el índice de accidentalidad va en aumento.
- Se debe prestar especial atención al indicador de **Índice de gua no contabilizada en redes**, puesto que el resultado obtenido está muy por encima de la meta establecida, situación que se viene presentando desde el primer trimestre del año, y aún no se han tomado las medidas correctivas para subsanar esta situación. Esta cifra es preocupante toda vez que la empresa debe tomar medidas que disminuyan las pérdidas comerciales como técnicas, así mismo se deben facturar todos los consumos de los predios oficiales y no ordenar inactivarlos para no facturar (parque la iguana, central de abastos), no se han tomado las medidas para el corte de agua de la conexión del Upamena, de otro lado no se cuenta con suficientes medidores para reposición y por otro lado se esta presentando demora en la reparación de fugas.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.819.750-6</p>	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
			<b>Versión</b> 06	

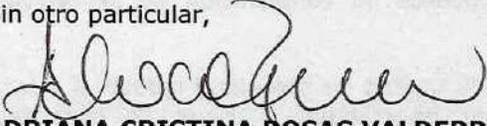
812.25.01.00662.22

Página 32 de 32

### 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) para indicadores ponderados o el último avance reportado para indicadores acumulados del año.
- 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.
- Se les enfatiza a todas las unidades que los datos ya reportados en los trimestres anteriores no deben ser modificados ya que esto altera los resultados reportados dentro de los informes.
- Para este tercer trimestre la **OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL** y la **OFICINA DE PRENSA** no reportaron información, igualmente la unidad de acueducto no reportó el indicador de Fallas en la Red, por lo que se solicita mayor compromiso por parte de dicha área en el diligenciamiento de los respectivos indicadores, puesto que altera el seguimiento y análisis debido a la falta de información y puede constituirse como una posible materialización de riesgos.
- El área de Planeación estará atenta para realizar el replanteamiento de la formulación de los indicadores y reevaluación de las metas, como resultado del análisis realizado por cada director de área previamente justificado el cambio.

Sin otro particular,

  
**ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**  
 Profesional Unidad Planeación

Elaboró // Revisó: Adriana Cristina Rosas V. // Profesional Unidad Planeación  
 Anexo. Fichas individuales de indicadores firmadas



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	MICRO MEDICIÓN				
<b>RESPONSABLE</b>	Tecnico de Medidores				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE MICROMEDICION EFECTIVA</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION REAL				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>			<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
(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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	99%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			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	38,235	38,685	38,439	38,444	38,246	38,299	38,338	38,262					38460
Numero de Medidores Instalados	41,568	41,634	41,725	41,845	41,915	41,988	42,024	42,209					41601
<b>Resultado</b>	<b>92.0%</b>	<b>92.9%</b>	<b>92.1%</b>	<b>91.9%</b>	<b>91.2%</b>	<b>91.2%</b>	<b>91.2%</b>	<b>90.6%</b>	#DIV/0!	#####	#####	####	<b>92.4%</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero, del 2022, se ha mejorado la efectividad de la micro medición, se han venido cambiando equipos de medición que están frenados, y que tienen problemas para el aforo de las lecturas, el tema es que el sistema genera como medidor dañado aquellos que el inmueble está deshabilitado o que hubo un problema en el aforo, aumentando la cantidad del reporte como medidor dañado. Este indicador me da la oportunidad de observar cuantos medidores se encuentran registrando diferencias de lecturas.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Proponer al administrador de SYSMAN que no sume los medidores que se reportan como frenados de los (Inmuebles deshabilitados y suspendidos), porque estos medidores se han revisado y se encuentran en buen estado.

Tener disponibilidad de medidores para la venta, se agotaron los medidores de bronce y plásticos, e iniciamos con el proceso de contratación para nuevos medidores en el 2022.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio Numero de medidores Funcionando	31,554	33993	34,602	35,909	36,969	38,261
Promedio Numero de Medidores Instalados	33,155	35553	37,097	39,129	39,995	41,492
<b>Resultados</b>	<b>95.2%</b>	<b>95.6%</b>	<b>93.3%</b>	<b>91.8%</b>	<b>92.4%</b>	<b>92.2%</b>



*[Signature]*  
Elaboró. CUPERTINO NIÑO  
Tecnico oficina de Medidores

*[Signature]*  
Revisó. JOSE BELLER SUAREZ CHAPARRO  
Tecnólogo oficina de Medidores

*[Signature]*  
Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS  
Director Comercial

*[Signature]*  
VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Planificación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

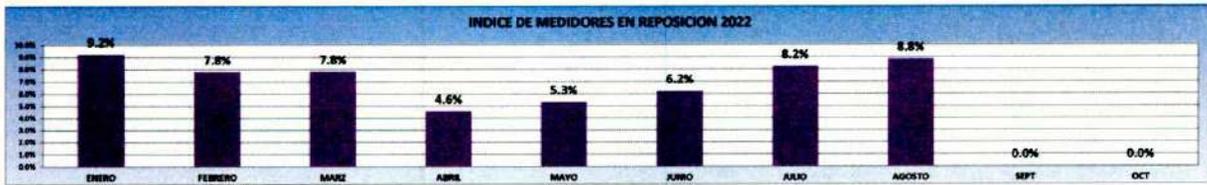
PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE	Tecnico de Medidores				
INDICADOR REFERIDO EN:		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>REPOSICION DE MEDIDORES</b>				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION REAL				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	CONCEPTO	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{Número de reparaciones realizadas} / \text{Número de micromedidores dañados} * 100}{}$	%	Número de reparaciones realizadas	Reporte generado por SYSMAN y validado por la oficina de medidores.	Oficina PQR
		Número de micromedidores dañados	Reporte generado por SYSMAN.	Oficina PQR
HIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL
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 reparaciones realizadas	308	229	256	155	195	229	303	348	320				260
Número de micromedidores dañados	3333	2949	3286	3401	3669	3689	3686	3947					3495
<b>Resultado</b>	<b>9.2%</b>	<b>7.8%</b>	<b>7.8%</b>	<b>4.6%</b>	<b>5.3%</b>	<b>6.2%</b>	<b>8.2%</b>	<b>8.8%</b>	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI	####	<b>7.4%</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador nos arroja los resultados de los medidores cambiados mensualmente por la oficina de medidores, aquellos que los usuarios solicitan por PQR y por la gestión que se adelanta por la oficina de medidores cuando se notifican la necesidad de reponer los medidores cuando presentan daños, como medidores frenados, dañados, nubados.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Que la EAAAY en este año tenga en funcionamiento el laboratorio de medidores con el fin de atender de forma más eficaz las reparaciones de los medidores que presenten submedición y que generan pérdidas para la EAAAY. Que la EAAAY mantenga medidores en stock disponibles para la venta a los usuarios.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Número de reparaciones realizadas	218	2,615	1,638	3,527	2,343
Número de micromedidores dañados	3,494	3,494	3,096	2,827	3,495
<b>Resultados</b>	<b>6.2%</b>	<b>6.2%</b>	<b>4.4%</b>	<b>10.4%</b>	<b>7.2%</b>



 <b>CUPERTINO NIÑO CUTA</b> <small>Tecnico - Medidores</small>	 <b>JOSE BELLER SUAREZ CH</b> <small>Tecnico oficina de Medidores</small>	 <b>SEBASTIAN HERNANDEZ BERRIOS</b> <small>Director General</small>	 <b>ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA</b> <small>Profesional Planeación</small>
--	---	---	---



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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:	<b>INDICE MICROMEDICION NOMINAL</b>				
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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR		99%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Numero de medidores instalados	41,568	41,634	41,725	41,845	41,915	41,988	42,024	42,209					
Total de suscriptores	41,670	41,734	41,826	41,927	41,991	42,062	42,091	42,276					
<b>Resultado</b>	<b>99.8%</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#DIV/0!</b>							



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador nos demuestra de manera general cuantos medidores están instalados actualmente en la EAAAY, estén o no funcionando, comparado con el total de suscriptores del servicio de acueducto.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

Tener disponibilidad de medidores para la venta, se agotaron los medidores de bronce y plasticos, e iniciamos con el proceso de contratación para nuevos medidores

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Numero de medidores instalados	33,155	35,553	37,097	38,499	39,570	41,492	41,492
Promedio Total de suscriptores	33,619	35,679	37,132	38,527	39,624	41,595	41,595
<b>Resultados</b>	<b>98.6%</b>	<b>99.6%</b>	<b>99.9%</b>	<b>99.9%</b>	<b>99.9%</b>	<b>99.8%</b>	<b>99.8%</b>



*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*  
VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS

		FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR				Tipo de Documento						
		Fecha de Elaboración		Fecha Última de Modificación		Formato	Código					
		2010-11-10		2014-11-14		51.03.04.01	Versión					
						02						
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR												
Proceso	CARTERA											
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS											
Responsables	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN											
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 Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios 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 2022												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	2,655	2,614	2,763	2,783	2,620	2,599	2,756	2,917				
Valor facturado Usuario Final (Millones)	4,856	4,735	4,771	4,726	4,588	4,589	4,829	4,924				
Resultados (%)	55%	55%	58%	59%	57%	57%	57%	59%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01
EFICIENCIA DEL RECAUDO CONSOLIDADO 2022												
												
INTERPRETACION DE RESULTADOS						PROPUESTA DE MEJORA						
<p>La Eficiencia en el recaudo total a enero de 2022, fue del 55%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con diciembre de 2021 que fue del 56%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 45%, con un pendiente del 5% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6.</p>						<p><b>Plan de Mejora:</b> Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizarán las siguientes actividades: <b>1)</b> Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. <b>2)</b> Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. <b>3)</b> Financiación mediante acuerdos de pago. <b>4)</b> Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. <b>5)</b> Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. <b>6)</b> Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. <b>7)</b> Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. <b>8)</b> Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. <b>9)</b> Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. <b>10)</b> Se generarán notificaciones de cobro prejudicial a usuarios que presenten más de seis (6) meses de morosidad. <b>11)</b> Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. <b>12)</b> Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primera visita. <b>13)</b> Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. <b>14)</b> 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.</p>						
<p>La Eficiencia en el recaudo total a febrero de 2022, se mantiene con el 55%, en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 45%, con un pendiente del 5% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6.</p>												
<p>La Eficiencia en el recaudo total a marzo de 2022, presenta un aumento de tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 42%, con un pendiente del 2% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6.</p>												
<p>La Eficiencia en el recaudo total a abril de 2022, presenta un aumento de un (1) punto porcentual en comparación con marzo, con una eficiencia del 59%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 41%, con un pendiente del 1% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6.</p>												
<p>La Eficiencia en el recaudo total a mayo de 2022, presenta una disminución de dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril, con una eficiencia del 57%, debido a que los recaudos no fueron aplicados en su totalidad durante el mes. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%, con un pendiente del 3% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6.</p>												
<p>La Eficiencia en el recaudo total a junio de 2022, fue del 57% se mantuvo porcentualmente en comparación con mayo de 2022. 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 en cuenta los rangos que están entre el 0.85&gt;ER≥0,6, se encuentra con 28 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.</p>												
<p>La Eficiencia en el recaudo total a julio de 2022, fue del 57% se mantuvo porcentualmente en comparación con junio de 2022, debido a que por motivos de caída del servidor se vieron afectados los ciclos de facturación y recaudo de los meses de junio y julio de 2022, además el personal de cobro coactivo no tiene estabilidad laboral. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 43%, en pesos representa la suma de DOS MIL SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CIENTO TREINTA Y OCHO PESOS (2.072.392.138,00) Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85&gt;ER≥0,6, se encuentra con 28 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.</p>												
<p>La Eficiencia en el recaudo total agosto de 2022, fue del 59% presenta un aumento de dos (2) puntos porcentuales en comparación con julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 41%, en pesos representa la suma de DOS MIL SETENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS UN PESOS (2.007.309.301,00) Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85&gt;ER≥0,6, se encuentra con 26 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.</p>												



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.03.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	21,707	21,707
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	38,018	38,018
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	57%	57%

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Tecnóloga de Cartera

Aprobó: SEBASTIÁN HERNÁNDEZ RIVEROS

Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>	Formato
<b>Código</b>	51.03.04.01
<b>Versión</b>	02

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	CARTERA					
<b>Producto / servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS					
<b>Responsables</b>	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD		X
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	EFICIENCIA EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE ACUEDUCTO					
<b>Objetivo del Indicador</b>	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
$\frac{\text{Valor Recaudado Usuario Final}}{\text{Valor Facturado Usuario Final}} * 100$	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el 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.	

<b>Mide:</b>	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	X
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	1,066	1,065	1,090	1,148	1,062	1,051	1,154	1,167				
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,401	1,375	1,396	1,441	1,356	1,335	1,498	1,485				
<b>Resultados (%)</b>	76%	77%	78%	80%	78%	79%	77%	79%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto a enero de 2022, fue del 76%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 24%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a febrero de 2022, fue del 77%, subió un (1) punto porcentual en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 23%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a marzo de 2022, fue del 78%, subió un (1) punto porcentual en comparación con febrero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 22%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a abril de 2022, fue del 80%, subió dos (2) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 20%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a mayo de 2022, fue del 78% presenta una disminución de dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril de 2022, debido a que no se alcanzó a entregar los avisos de invitación a realizar el pago a los usuarios con cero meses de mora. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 22%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a junio de 2022, fue del 79% presenta aumento en un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 21%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a julio de 2022, fue del 77% presenta disminución de dos (2) puntos porcentuales en comparación con junio de 2022, debido a que por motivos de caída del servidor se vieron afectados los ciclos de facturación y recaudo de los meses de junio y julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 23%, en pesos representa la suma de TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS NUEVE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS (343.709.375.00) Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en agosto de 2022, fue del 79% aumento de dos (2) puntos porcentuales en comparación con julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 21%, en pesos representa la suma de TRESCIENTOS DIECIOCHO MILLONES SETENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS VEINTITRES PESOS (318.078.323.00) Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6.

#### PROPUESTA DE MEJORA

**Plan de Mejora:** Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizarán 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 avisos 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 prejudicado 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 el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. **13)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **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.



# FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.03.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificacion  
2014-11-14

## III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

### HISTORICO

Variabes	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	8,803	8,803
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	11,287	11,287
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	78%	78%

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Tecnologa de Cartera

Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS

Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>	Formato
<b>Código</b>	51.03.04.01
<b>Versión</b>	02

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	CARTERA					
<b>Producto / servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS					
<b>Responsables</b>	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	X
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>EFICIENCIA EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE ASEO</b>					
<b>Objetivo del Indicador</b>	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 usuarios 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.	

<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
	X		X

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	564	552	650	671	656	646	638	676				
Valor facturado Usuario Final (Millones)	846	775	759	785	778	776	756	787				
<b>Resultados (%)</b>	<b>78%</b>	<b>71%</b>	<b>86%</b>	<b>85%</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>	<b>86%</b>	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a enero de 2022, fue del 78%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 22%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a febrero de 2022, fue del 71%. disminuyó siete (7) puntos porcentual en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 29%, esta disminución se debe a que no fue aplicado el recaudo de Veolia. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a marzo de 2022, fue del 86%, subió quince (15) puntos porcentual en comparación con febrero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 14%, esto debido a que en febrero no había sido aplicado el recaudo por disposición final de Veolia. Este indicador cumplió el nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a abril de 2022, fue del 85%, bajo un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 15%. Este indicador cumplió el nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a mayo de 2022, fue del 84%, bajo un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2022, debido a que no se alcanzó a entregar los avisos de invitación a realizar el pago a los usuarios con cero meses de mora. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 16%. Este indicador cumplió el nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a junio de 2022, fue del 83%, bajo un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 17%. Este indicador cumplió el nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a julio de 2022, fue del 84% aumentó un (1) punto porcentual en comparación con junio de 2022, debido a que por motivos de caída del servidor se vieron afectados los ciclos de facturación y recaudo de los meses de junio y julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 16%, en pesos equivale a la suma de CIENTO DIECIOCHO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y DOS PESOS (118.255.772.00) Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6, se encuentra con 1 punto porcentual por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en agosto de 2022, fue del 86% aumentó un (1) punto porcentual en comparación con julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 14%, en pesos equivale a la suma de CIENTO DIEZ MILLONES NOVECIENTOS SETENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS (110.972.383.00) Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6, superó la meta establecida 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 servicios: **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 prejudicial 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) 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.



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.03.04.01
Versión
02

Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificacion  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	5,153	5,153
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	6,262	6,262
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	82%	82%



valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN  
Tecnóloga de Cartera

Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS  
Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>	Formato
	Código
	51.03.04.01
	Versión
	02

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	CARTERA				
<b>Producto / servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS				
<b>Responsables</b>	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		X
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>EFICIENCIA EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE ALCANTARILLADO</b>				
<b>Objetivo del Indicador</b>	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 Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios 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.	

<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD ANUAL
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
	X		X

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	483	473	494	534	501	495	543	534				
Valor facturado Usuario Final (Millones)	598	579	599	638	608	597	674	649				
<b>Resultados (%)</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>	<b>82%</b>	<b>84%</b>	<b>82%</b>	<b>83%</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado a enero de 2022, fue del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 19%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado a febrero de 2022, fue del 82%, aumento un (1) punto porcentual en comparación con enero de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado a marzo de 2022, fue del 82%, se mantiene porcentual en comparación con febrero de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado a abril de 2022, fue del 84%, subió dos (2) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 16%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado a mayo de 2022, fue del 82%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril de 2022, debido a que no se alcanzó a entregar los avisos de invitación a realizar el pago a los usuarios con cero meses de mora. 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.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado a junio de 2022, fue del 83%, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 17%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a julio de 2022, fue del 81% presenta disminución de dos (2) puntos porcentuales en comparación con junio de 2022, debido a que por motivos de caída del servidor se vieron afectados los ciclos de facturación y recaudo de los meses de junio y julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 19%, en pesos equivale a la suma de CIENTO TREINTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS VEINTIUN MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (131.621.692,00) Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6. se encuentra con 4 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en agosto de 2022, fue del 82% aumento un (1) punto porcentual en comparación con julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 18%, en pesos equivale a la suma de CIENTO CATORCE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL SETENTA PESOS (114.348.070,00) Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6. se encuentra con 3 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida 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 servicios: 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 prejudicial 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) 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.**



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.03.04.01
Versión
02

Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	4,057	4,057
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	4,942	4,942
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	82%	82%

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Tecnóloga de Cartera

Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ BERRIOS

Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

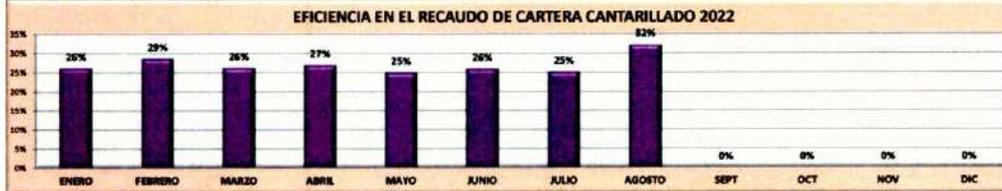
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo mes por concepto 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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA MENSUAL	X	EFICIENCIA SEMESTRAL		EFFECTIVIDAD ANUAL	X
--------------	------------------	---	----------------------	--	--------------------	---

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	HARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	101	112	99	101	92	96	93	128				
Valor facturado Usuario Final (Millones)	385	390	376	374	367	377	369	396				
Resultado %	26%	29%	26%	27%	25%	26%	25%	32%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a enero de 2022, fue del 26%. 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.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a febrero de 2022, fue del 29%, aumento tres (3) puntos porcentuales en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 71%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a marzo de 2022, fue del 26%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a abril de 2022, fue del 27%, subió un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 73%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a mayo de 2022, fue del 25%, disminuyó en dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril 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.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a junio de 2022, fue del 26%, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a julio de 2022, fue del 25%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con junio de 2022, debido a que el personal de cobro coactivo no tiene estabilidad laboral. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 75%, en pesos representa la suma de DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS TRES PESOS (276.562.203.00) Este indicador está por debajo de nivel de desempeño, teniendo cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6, se encuentra con 60 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en agosto de 2022, fue del 32%, aumentó siete (7) puntos porcentuales en comparación con julio de 2022, debido a que se comenzó a realizar las visitas a los predios que se encuentran en proceso coactivo, al realizar el corte del servicio de acueducto al usuario realiza el pago de los tres servicios. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 68%, en pesos representa la suma de DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL SEISCIENTOS CINCO PESOS (267.880.605.00) Este indicador está por debajo de nivel de desempeño, teniendo cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6, se encuentra con 53 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida 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 servicios: 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 flujos. 9) Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. 10) Realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 11) 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.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	6,535	9,796	12,412	11,322	824	723
valor facturado	11,079	17,404	20,453	23,403	3,034	2,642
% Eficiencia del recaudo	59%	56%	61%	48%	27%	27%

valores dados en millones de pesos



*[Signature]*  
Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN  
Tecnóloga de Cartera

*[Signature]*  
Aprobó: SEBASTIAN MERNANDEZ RIVEROS  
Director Comercial

*[Signature]*  
Vo.Bo.: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	CARTERA		
<b>RESPONSABLE:</b>	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	EFICIENCIA EN EL RECAUDO DE CARTERA ASEO		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 usuarios 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

<b>PERIODICIDAD:</b>	EFICACIA MENSUAL	X	EFICACIA SEMESTRAL		EFFECTIVIDAD ANUAL	X
----------------------	------------------	---	--------------------	--	--------------------	---

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	117	160	212	102	96	98	118	123				
Valor facturado Usuario Final (Millones)	604	597	703	510	514	542	561	588				
<b>Resultado %</b>	<b>19%</b>	<b>27%</b>	<b>30%</b>	<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>18%</b>	<b>21%</b>	<b>21%</b>	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a enero de 2022, fue del 19%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 81%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85-ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a febrero de 2022, fue del 27%, aumento ocho (8) puntos porcentuales en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 73%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85-ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a marzo de 2022, fue del 30%, aumento tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 70%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85-ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a abril de 2022, fue del 20%, disminuyó diez (10) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a mayo de 2022, fue del 19%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 81%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85-ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a junio de 2022, fue del 18%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 82%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85-ER≥0.6, se encuentra con 64 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a julio de 2022, fue del 21%, aumentó dos (2) puntos porcentuales en comparación con junio de 2022. Debido a que el personal de cobro coactivo no tiene estabilidad laboral. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 79%, en pesos representa la suma de CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS (442.293.747.00) Este indicador está por debajo de nivel de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85-ER≥0.6, se encuentra con 64 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a agosto de 2022, fue del 21%, se mantuvo porcentualmente en comparación con julio de 2022. Debido a que se comenzó a realizar las visitas a los predios que se encuentran en proceso coactivo, al realizar el corte del servicio de acueducto el usuario realiza el pago de los tres servicios. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 79%, en pesos representa la suma de CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO PESOS (465.334.155.00) Este indicador está por debajo de nivel de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85-ER≥0.6, se encuentra con 64 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida 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 servicios: 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) Las demás que se esomen convenientes dentro de las ejecuciones de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTÓRICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	6,335	9,796	12,412	11,322	1,026	909
valor facturado	11,079	17,404	20,453	23,403	4,619	4,015
<b>% Eficiencia del recaudo</b>	<b>59%</b>	<b>56%</b>	<b>61%</b>	<b>48%</b>	<b>22%</b>	<b>23%</b>

valores dados en millones de pesos



Elabedó: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN  
Tecnóloga de Calidad

Aprobó: SERGIO HERNANDEZ RIVEROS  
Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>	Formato
<b>Código</b>	51.03.04.01
<b>Versión</b>	02

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	CARTERA					
<b>Producto / servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS					
<b>Responsables</b>	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD		X
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	EFICIENCIA EN EL RECAUDO ACUEDUCTO					
<b>Objetivo del Indicador</b>	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 usuarios 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.	

<b>Mide:</b>	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	X
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	1,291	1,317	1,308	1,375	1,275	1,262	1,364	1,455				
Valor facturado Usuario Final (Millones)	2,424	2,394	2,377	2,418	2,321	2,311	2,468	2,504				
<b>Resultados (%)</b>	53%	55%	55%	57%	55%	55%	55%	58%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a enero de 2022, fue del 53%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 47%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a febrero de 2022, fue del 55%, subió dos (2) puntos porcentuales en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 45%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a marzo de 2022, fue del 55%, se mantuvo porcentual en comparación con febrero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 45%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a abril de 2022, fue del 57%, subió dos (2) puntos porcentuales en comparación con marzo 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.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a mayo de 2022, fue del 55%, bajo dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril de 2022, debido a que el recaudo no fue aplicado en su totalidad durante el mes. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 45%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a junio de 2022, fue del 55%, se mantuvo porcentualmente en comparación con mayo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 45%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo total del servicio de acueducto a julio de 2022, fue del 55%, se mantuvo porcentualmente en comparación con junio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 45%, en pesos representa la suma de UN MIL CIENTO TRES MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS VEINTICUATRO PESOS (1.103.658.724.00) Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6. se encuentra con 40 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo total del servicio de acueducto en agosto de 2022, fue del 58% aumento tres (3) puntos porcentuales en comparación con julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 42%, en pesos representa la suma de UN MIL CUARENTA Y OCHO MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y UN MIL SETECIENTOS NOVENTA Y UN PESOS (1.048.771.791.00) Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6.

#### PROPUESTA DE MEJORA

**Plan de Mejora: Para la vigencia de 2022, 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 bonos 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 prejudicial 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) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo.
- 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.



# FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.03.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

## III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

### HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	10,647	10,647
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	19,217	19,217
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	55%	55%

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN  
Tecnóloga de Cartera

Aprobó: SEBASTIÁN HERNÁNDEZ RIVEROS  
Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>	Formato
<b>Código</b>	51.03.04.01
<b>Versión</b>	02

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	CARTERA					
<b>Producto / servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS					
<b>Responsables</b>	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD		
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>EFICIENCIA EN EL RECAUDO ALCANTARILLADO</b>					
<b>Objetivo del Indicador</b>	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 Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el último mes por concepto de la facturación de ese mismo periodo de: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	Dirección Comercial Informe del sistema
		Valor Facturado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en el último mes. Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	

<b>Mide:</b>	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	584	585	593	635	593	593	636	663				
Valor facturado Usuario Final (Millones)	983	969	974	1,012	975	974	1,044	1,045				
<b>Resultados (%)</b>	59%	60%	61%	63%	61%	61%	61%	63%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a enero de 2022, fue del 59%. 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.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a febrero de 2022, fue del 60%, aumento un (1) punto porcentual en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 40%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a marzo de 2022, fue del 61%, aumento un (1) punto porcentual en comparación con febrero de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a abril de 2022, fue del 63%, aumento dos (2) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 37%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a mayo de 2022, fue del 61%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo total del servicio de alcantarillado a junio de 2022, fue del 61%, se mantuvo porcentualmente en comparación con mayo de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo total del servicio de alcantarillado a julio de 2022, fue del 61%, se mantuvo porcentualmente en comparación con junio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 39%, en pesos representa la suma de CUATROCIENTOS OCHO MILLONES CIENTO OCHENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO PESOS (408.183.895.00) Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo ochenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6, se encuentra con 24 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo total del servicio de alcantarillado en agosto de 2022, fue del 63% aumento dos (2) puntos porcentuales en comparación con julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 37%, en pesos representa la suma de TRESCIENTOS OCHENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS (382.228.675.00) Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo ochenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6.

#### 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 servicios: 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 vistas de campo a usuarios en su etapa persuasiva.
- 10) Se generarán notificaciones de cobro prejudicial 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) 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.



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.03.04.01  
Versión  
02

Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificacion  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	4,882	4,882
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	7,976	7,976
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	61%	61%



valores dados en millones de pesos

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

Aprobó: **SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS**  
Director Comercial

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>	Formato
<b>Código</b>	51.03.04.01
<b>Versión</b>	02

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	CARTERA				
<b>Producto / servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS				
<b>Responsables</b>	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>EFICIENCIA EN EL RECAUDO ASEO</b>				
<b>Objetivo del Indicador</b>	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.				

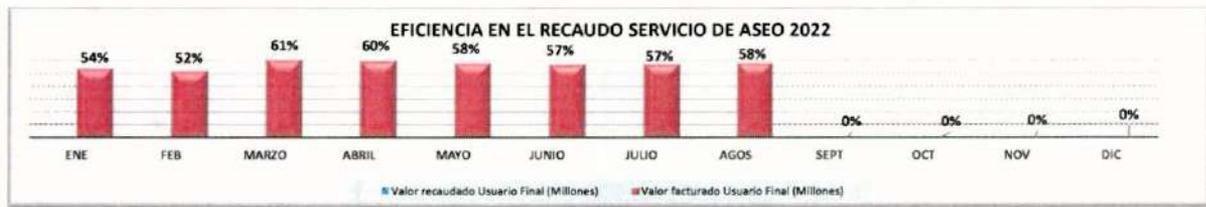
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo mes por concepto 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.	

<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	EFICACIA	EFECTIVIDAD
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
	X		X

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	781	712	862	773	752	743	756	799				
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,450	1,372	1,420	1,295	1,293	1,303	1,317	1,375				
<b>Resultados (%)</b>	<b>54%</b>	<b>52%</b>	<b>61%</b>	<b>60%</b>	<b>58%</b>	<b>57%</b>	<b>57%</b>	<b>58%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a enero de 2022, fue del 54%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 46%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a febrero de 2022, fue del 52%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 48%, esta disminución se debe a que no fue aplicado el recaudo de Veolia. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a marzo de 2022, fue del 61%, aumentó nueve (9) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a abril de 2022, fue del 60%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 40%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a mayo de 2022, fue del 58%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo total del servicio de aseo a junio de 2022, fue del 57%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo total del servicio de aseo a julio de 2022, fue del 57%, se mantuvo porcentualmente en comparación con junio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 43%, en pesos representa la suma de QUINIENTOS SESENTA MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS DIECINUEVE PESOS (560.549.519.00) Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6, se encuentra con 42 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo total del servicio de aseo en agosto de 2022, fue del 58% aumento un (1) punto porcentual en comparación con julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 42%, en pesos representa la suma de QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS OCHO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS (576.308.835.00) Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6.

#### 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 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) 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.



# FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.03.04.01  
Versión  
02

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

## III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

### HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	6,178	6,178
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	10,825	10,825
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	57%	57%

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Tecnóloga de Cartera

Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS

Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA				
RESPONSABLE	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN				
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 prescrita		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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	95%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		PLAN DE GESTION DE RESULTADOS 2020 - 2023	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Recuperable	1,870	1,745	1,766	1,691	1,739	1,808	1,792	1,743				
Cartera Total	1,876	1,751	1,774	1,701	1,751	1,811	1,804	1,761				
Resultado %	100%	100%	100%	99%	99%	100%	99%	99%	#IDIV/01	####	#IDIV/01	#IDIV/01

RECUPERACION DE CARTERA 2022											
100%	100%	100%	99%	99%	100%	99%	99%	0%	0%	0%	0%
ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC

#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador a febrero de 2022, presenta el 100% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS UN MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (201.862.392.00) de los cuales CIENTO NOVENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA MIL NOVECIENTOS DOS PESOS (195.970.902.00) correspondiente a 129 usuarios estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CINCO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA PESOS (5.891.490.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador a abril de 2022, presenta el 99% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS SIETE MILLONES CIENTO SESENTA MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (207.160.642.00) de los cuales CIENTO NOVENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS (199.370.350.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de SIETE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (7.790.292.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador a mayo de 2022, presenta el 99% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS DIECISEIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS (216.576.560.00) de los cuales DOSCIENTOS TREIS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS (203.797.290.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de DOCE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SETENTA PESOS (12.779.270.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador a junio de 2022, presenta el 100% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS VEINTIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (228.570.392.00) de los cuales DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (225.298.692.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de TRES MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y UN MIL SETECIENTOS PESOS (3.271.700.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador a julio de 2022, presenta el 99% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS DIEZ MIL CIENTO SESENTA PESOS (237.410.160.00) de los cuales DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (225.298.692.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de DOCE MILLONES CIENTO ONCE MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS (12.111.468.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador en agosto de 2022, presenta el 99% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y UN MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS (242.891.340.00) de los cuales DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (225.298.692.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de DIECISIETE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS (17.592.648.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Para la vigencia de 2022, 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) 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.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (%)	99%	99%	93%	93%	100%

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN  
Tecnóloga de Cartera

Aprobó: ROBERTO HERNANDEZ RIVEROS  
Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

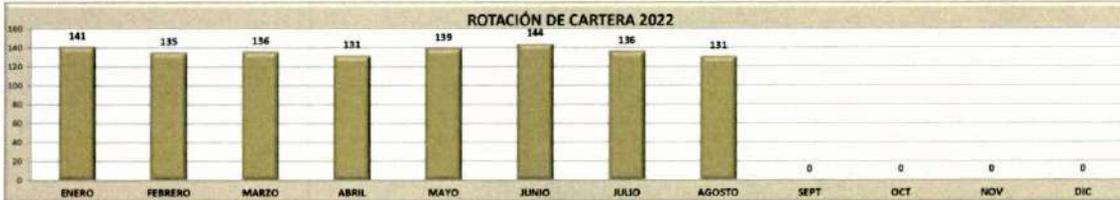
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA		
RESPONSABLE	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>ROTACION DE CARTERA</b>		
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
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.
		Valor facturado usuarios	valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en un periodo determinado.
MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	90 DIAS	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	OFICINA DE CARTERA

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	1,876	1,751	1,774	1,701	1,751	1,811	1,804	1,761				
Valor facturado a Usuarios (millones)	4,856	4,735	4,772	4,725	4,588	4,589	4,829	4,924				
<b>Resultado</b>	<b>141</b>	<b>135</b>	<b>136</b>	<b>131</b>	<b>139</b>	<b>144</b>	<b>136</b>	<b>131</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACIÓN 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, a enero de 2022, tiene una rotación de cartera de 141 días, se mantiene según comparación con diciembre de 2021.

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, a febrero de 2022, tiene una rotación de cartera de 135 días, disminuyó en comparación con enero de 2022.

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, a marzo de 2022, tiene una rotación de cartera de 136 días, aumento en comparación con febrero de 2022.

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, a abril de 2022, tiene una rotación de cartera de 131 días, disminuyó en comparación con marzo de 2022.

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, a mayo de 2022, tiene una rotación de cartera de 139 días, aumento en comparación con abril de 2022.

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, a junio de 2022, tiene una rotación de cartera de 144 días, aumento en comparación con mayo de 2022.

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, a julio de 2022, tiene una rotación de cartera de 136 días, disminuyó en comparación con junio de 2022.

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 2022, tiene una rotación de cartera de 131 días, disminuyó en comparación con julio de 2022.

#### PROPUESTA DE MEJORA

**Plan de Mejora:** Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizarán 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 precios 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 prejudicial 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 precios que se encuentran en Cobro Coactivo. 13) 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.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	635	1,370	964	1,855	14,229	14,229
Promedio Valor facturado a Usuarios (millones)	2,300	3,392	3,413	4,217	38,018	38,018
<b>Resultados</b>	<b>101</b>	<b>147</b>	<b>103</b>	<b>161</b>	<b>137</b>	<b>137</b>



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN  
Jefatura de Cartera

Aprobó: Sebastián HERNÁNDEZ RIVEROS  
Director Comercial

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.03.04.01
Versión
02

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	CARTERA					
<b>Producto / servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS					
<b>Responsables</b>	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE AAA</b>					
<b>Objetivo del Indicador</b>	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 Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios 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.	

<b>Mide:</b>	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	2,213	2,089	2,233	2,354	2,219	2,191	2,335	2,378				
Valor facturado Usuario Final (Millones)	2,845	2,729	2,754	2,864	2,743	2,708	2,928	2,921				
<b>Resultados (%)</b>	<b>78%</b>	<b>77%</b>	<b>81%</b>	<b>82%</b>	<b>81%</b>	<b>81%</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo corriente a enero de 2022, fue del 78%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2021 que fue 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.

La Eficiencia en el recaudo corriente a febrero de 2022, fue del 77%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con enero de 2022 que fue del 78%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 23%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo corriente a marzo de 2022, fue del 81%, aumentó cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2022 que fue 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.

La Eficiencia en el recaudo corriente a abril de 2022, fue del 82%, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2022 que fue del 81%. 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.

La Eficiencia en el recaudo corriente a mayo de 2022, fue del 80%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2022 que fue del 82%, debido a que no se alcanzó a entregar los avisos de invitación a realizar el pago a los usuarios con cero meses de mora. 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.

La Eficiencia en el recaudo corriente a junio de 2022, fue del 81%, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2022 que fue del 81%, debido a que no se alcanzó a entregar los avisos de invitación a realizar el pago a los usuarios con cero meses de mora. 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.

La Eficiencia en el recaudo corriente total a julio de 2022, fue del 80% disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con junio de 2022, debido a que por motivos de caída del servidor se vieron afectados los ciclos de facturación y recaudo de los meses de junio y julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 16%, en pesos equivale a la suma de QUINIENTOS NOVENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS (593.586.839.00) Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6. se encuentra con 5 puntos porcentual por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo corriente total en agosto de 2022, fue del 81% aumentó un (1) punto porcentual en comparación con julio de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 19%, en pesos equivale a la suma de QUINIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS (543.398.776.00) Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6. se encuentra con 4 puntos porcentual por debajo de la meta establecida del 85%.

#### PROPUESTA DE MEJORA

**Plan de Mejora:** Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizarán 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 prejudicial 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 el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. **13)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **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.



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.03.04.01

Versión

02

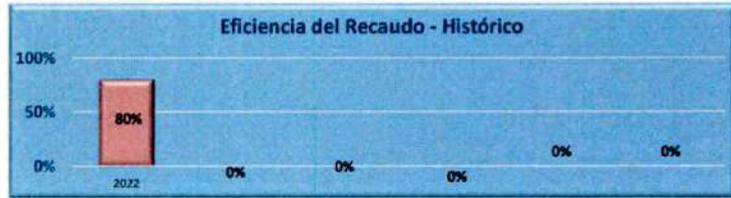
Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificacion  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	2022					
valor recaudado	18,012					
valor facturado	22,492					
% Eficiencia del recaudo	80%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!

valores dados en millones de pesos



Elabora: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Tecnóloga de Cartera

Aproba: SEBASTIAN HERNADEZ RIVEROS  
Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

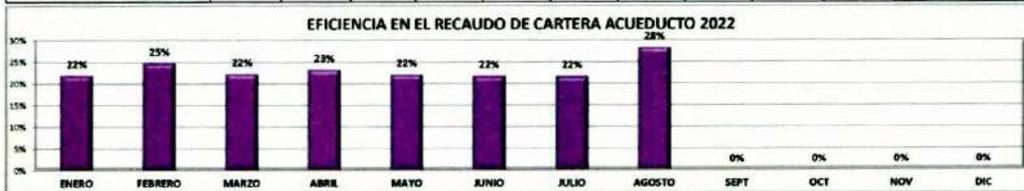
PROCESO:	CARTERA		
RESPONSABLE:	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	EFICIENCIA EN 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 Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo mes por concepto de la facturación de este mismo periodo de: cargos fijos, consumos, 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 MENSUAL	X	EFICIENCIA SEMESTRAL	EFFECTIVIDAD ANUAL	X
PERIODICIDAD:					
META DEL INDICADOR	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023		

**II. INFORMACION DE LAS VARIABLES**

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	224	252	218	227	213	212	210	288				
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,023	1,020	980	978	965	976	970	1,019				
Resultado %	22%	25%	22%	23%	22%	22%	22%	28%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



**INTERPRETACION DE RESULTADOS** | **PROPUESTA DE MEJORA**

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto a enero de 2022, fue del 22%. 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.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto a febrero de 2022, fue del 25%, aumento tres (3) puntos porcentuales en comparación con enero 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.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto a marzo de 2022, fue del 22%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto a abril de 2022, fue del 23%, aumento un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto a mayo de 2022, fue del 22%, bajo un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto a junio de 2022, fue del 22%, se mantuvo porcentualmente en comparación con mayo de 2022. 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.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto a julio de 2022, fue del 22%, se mantuvo porcentualmente en comparación con junio de 2022, debido a que el personal de cobro coactivo no tiene estabilidad laboral. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 78%, en pesos representa la suma de SETECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS (759.949.349.00) Este indicador está por debajo de nivel de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85-ER>0.6, se encuentra con 63 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en agosto de 2022, fue del 28%, aumentó seis (6) puntos porcentuales en comparación con julio de 2022, debido a que se comenzó a realizar las visitas a los predios que se encuentran en proceso coactivo, con el fin de verificar el estado actual de la acometida y realizar el corte del servicio. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 72%, en pesos representa la suma de SETECIENTOS TREINTA Y UN MILLONES CIENTO OCHENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS (731.186.464.00) Este indicador está por debajo de nivel de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85-ER>0.6, se encuentra con 57 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

**Plan de Mejora:** Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizarán 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 flujidos. 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) 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.

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

Variables	HISTORICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	6,535	9,796	12,412	11,322	1,844	1,620
valor facturado	11,079	17,404	20,453	23,403	7,931	6,908
% Eficiencia del recaudo	59%	56%	61%	48%	23%	23%



valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN, Técnico de Cartera

Aprobó: ESTEBAN HERNANDEZ RIVEROS, Director Comercial

Vo.Bo.: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA, Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	DIRECCION COMERCIAL				
<b>RESPONSABLE:</b>	DIRECTOR COMERCIAL // COBROS COACTIVOS				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Comercial	X	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>COBROS COACTIVOS INICIADOS Vs TERMINADOS + SUSPENDIDOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
(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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		SEMESTRAL	ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	20	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		<b>ACUERDO DE GESTION COMERCIAL 2020 - 2023</b>	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este indicador a enero de 2022, presento una eficiencia del 13%, debido a que en diciembre se dio inicio nuevamente los cortes y suspensiones, los usuarios se presentaron a financiar la deuda.

Este indicador a febrero de 2022, presento una eficiencia del 4%, presenta una disminución del 9% en comparación con enero de 2022.

Este indicador a marzo de 2022, presento una eficiencia del 8%, aumento la eficiencia en comparación con febrero de 2022.

Este indicador a abril de 2022, presento una eficiencia del 3%, disminuyó la eficiencia en comparación con marzo de 2022.

Este indicador a mayo de 2022, presento una eficiencia del 10%, aumentó la eficiencia en comparación con abril de 2022.

Este indicador a junio de 2022, presento una eficiencia del 2%, aumentó la eficiencia en comparación con mayo de 2022.

Este indicador a julio de 2022, presento una eficiencia del 0%, disminuyó la eficiencia en comparación con junio de 2022.

Este indicador a agosto de 2022, presento una eficiencia del 2%, aumentó la eficiencia en comparación con julio de 2022.

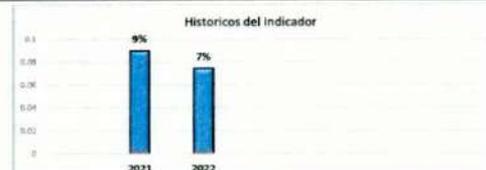
Este indicador a septiembre de 2022, presento una eficiencia del 1%, disminuyó la eficiencia en comparación con agosto de 2022.

#### PROPUESTA DE MEJORA

**Plia 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 financiación. **4)** Las demás que se estime conveniente dentro de los procesos de recuperación de cartera.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Variables	2021	2022
Resultados (%)	9%	7%



Elaboró: JOEL LOPEZ CAMARGO

Aprobó: SEBASTIÁN HERNÁNDEZ RIVEROS

Vo.Bo.: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>		DIRECCION COMERCIAL		
<b>RESPONSABLE</b>		DIRECCION COMERCIAL // COBROS COACTIVOS		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>		PLAN DE GESTION DE RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>		A. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Comercial
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>		COBROS COACTIVOS INICIADOS		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>		Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos		
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
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 Dirección Comercial - Reporte Unidad de Cartera
		Procesos Aperturados	Procesos Coactivos Inicializados a usuarios con morosidad mayor a 6 meses	
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	60	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		PLAN DE GESTION COMERCIAL 2020-2023

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Procesos Etapa Persuasiva	0	120	145	86	53	65	0	100	115			
Número de Procesos Aperturados Coactivo	0	42	82	68	46	7	2	0	1			
<b>Resultado %</b>	0%	35%	57%	79%	87%	11%	0%	0%	1%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este indicador en enero presenta cero 0% debido a que no se había contratado el personal para realizar estas actividades. En febrero presenta el 16% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva que fueron entregados, esto debido a que es personal nuevo en este proceso.

En febrero presenta el 35% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron recibidos 120 expedientes y se aperturaron 42 procesos.

En marzo presenta el 57% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 145 expedientes más 78 pendientes de aperturar en el mes de febrero, para un total de 223 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 82 procesos coactivos.

En abril presenta el 79% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 86 expedientes más 63 pendientes de aperturar en el mes de marzo, para un total de 149 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 58 procesos coactivos.

En mayo presenta el 87% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 53 expedientes más 18 pendientes de aperturar en el mes de abril, para un total de 71 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 46 procesos coactivos.

En junio 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 65 expedientes más 7 pendientes de aperturar en el mes de mayo, para un total de 72 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 7 procesos coactivos.

En julio presenta el 0% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 0 expedientes más 58 pendientes de aperturar en el mes de junio, para un total de 58 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 2 procesos coactivos. Se aclara que para la fecha no se había contratado personal para realizar las actividades.

En agosto presenta el 0% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 100 expedientes más 56 pendientes de aperturar en el mes de julio, para un total de 156 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 0 procesos coactivos. Se aclara que para la fecha no se había contratado personal para realizar las actividades.

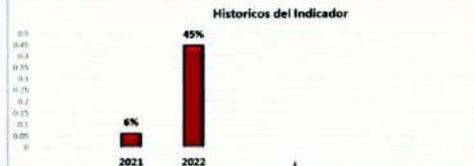
En septiembre presenta el 1% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 115 expedientes más 156 pendientes de aperturar en el mes de agosto, para un total de 271 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 1 procesos coactivos. Se aclara que para la fecha no se había contratado personal para realizar las actividades.

#### PROPUESTA DE MEJORA

**Plata 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 este 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 la ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Variables	2021	2022
Resultados (%)	6%	45%



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.03.04.01  
**Versión**  
02

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	CATASTRO DE USUARIOS		
<b>Producto / servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS		
<b>Responsables</b>	WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X
		b. Calidad del Servicio	
		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>INDICADOR ACTUALIZACIÓN DE DATOS</b>		
<b>Objetivo del Indicador</b>	Muestra el número de actualizaciones de datos en la base catastral y en el sistema de información comercial, con el fin de mantener la base de datos actualizada con información real y confiable.		

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

<b>Mide:</b>	<b>EFICIENCIA</b>	X	<b>EFICACIA</b>		<b>EFFECTIVIDAD</b>	X
<b>Periodicidad</b>	<b>MENSUAL</b>		<b>SEMESTRAL</b>		<b>ANUAL</b>	

<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2019 - 2022
---------------------------	------	--	--

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

ACTUALIZACIÓN DE DATOS 2022												
Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de actualizaciones de datos realizadas	67	72	94	4,901	4,890	4,921	4,938	4,957	4,923	0	0	0
Número de actualizaciones de datos proyectadas	100	100	100	4,950	4,950	4,950	4,950	4,950	4,950	4,950	4,950	5,100
<b>Resultados (%)</b>	<b>67%</b>	<b>72%</b>	<b>94%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El número de actualizaciones para éste trimestre sigue siendo alto (14,818), debido a la actualización masiva de códigos catastrales que se realizó, por un requerimiento de la SUPERSERVICIOS.

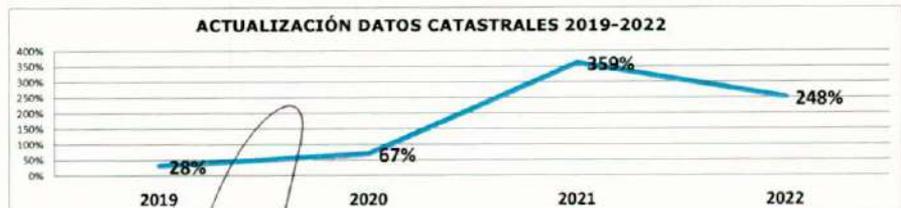
#### PROPUESTA DE MEJORA

Este indicador se mantendrá alto, 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 DATOS CATASTRALES 2019 - 2022

Variables	2019	2020	2021	2022
Número de actualizaciones de datos realizadas	12,276	9,992	43,034	29,763
Número de actualizaciones de datos proyectadas	43200	15,000	12,000	12,000
<b>Resultados (%)</b>	<b>28%</b>	<b>67%</b>	<b>359%</b>	<b>248%</b>



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

Aprobó. **SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS**  
Director Comercial

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.03.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Número de solicitudes de matrícula revisadas / número de matrículas solicitadas) *100	%	Número de solicitud de matrícula revisadas	Número de solicitudes de matrículas revisadas mensualmente	Oficina de Catastro
		Número de matrículas solicitadas	Número de solicitudes de matrícula solicitadas por los usuarios mensualmente	Oficina de Catastro

<b>Mide:</b>	<b>EFICIENCIA</b>		<b>EFICACIA</b>		<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>X</b>
<b>Periodicidad</b>	<b>MENSUAL</b>	<b>X</b>	<b>SEMESTRAL</b>		<b>ANUAL</b>	

<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2019 - 2022
---------------------------	------	--	--

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

SEGUIMIENTO A MATRÍCULAS NUEVAS 2022													
Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Número de solicitud de matrícula revisadas	154	222	201	238	536	737	246	257	283				2874
Número de matrículas solicitadas (PROYECTADAS)	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	3360
<b>Resultados (%)</b>	<b>55%</b>	<b>79%</b>	<b>72%</b>	<b>85%</b>	<b>191%</b>	<b>263%</b>	<b>88%</b>	<b>92%</b>	<b>101%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>86%</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

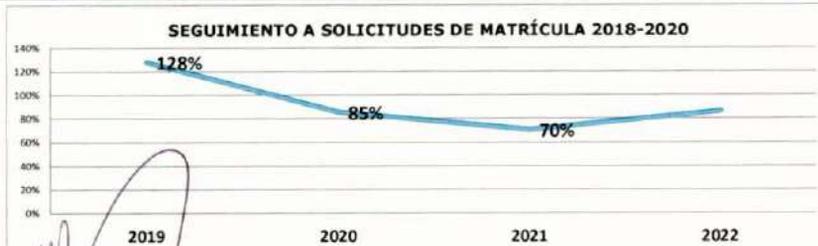
Durante los meses de julio a agosto de 2022 se contó con personal de apoyo administrativo, en la revisión y evacuación de un grupo de matrículas pendientes por realizarles este proceso, pertenecientes a la Ciudadela la Bendición. Esto nos da como resultado un registro de 786 matrículas incluyendo las nuevas, quedando todas actualizadas en nuestra base de datos catastral.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Mientras se siga contando con personal de apoyo administrativo apropiado, el número de revisiones y actualizaciones mantendrá su promedio por lo que resta del año 2022.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE MATRÍCULA 2019 -2022				
Variables	2019	2020	2021	2022
Número de solicitud de matrícula revisadas	1532	1020	2,104	2,874
Número de matrículas solicitadas	1200	1200	3000	3360
<b>Resultados (%)</b>	<b>128%</b>	<b>85%</b>	<b>70%</b>	<b>86%</b>



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

Aprobó: **SEBASTIAN HERNÁNDEZ RIVEROS**  
Director Comercial

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
<b>Código</b>
51.02.04.01
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	TARIFAS				
<b>RESPONSABLE</b>	TÉCNICO DE TARIFAS				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	<b>X</b>	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	<b>X</b>	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Actualizar la tarifa para el servicio de acueducto</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de tarifa programadas				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
actualizaciones realizadas	%	actualizaciones realizadas	actualizacion tarifaria realizada de conformidad con el articulo 125 de la Ley 142 de 1994.		Archivo documental EAAAY - Resoluciones
actualizaciones programadas		actualizaciones programadas	numero de actualizaciones programadas en el plan de acción		Plan de Acción del área
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	<b>X</b>	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		TRIMESTRAL	<b>X</b>	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR:</b>	1			<b>FUENTE:</b>	Plan de Acción del área

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022				
Variables / Periodo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
actualizaciones realizadas	0	1	1	
actualizaciones programadas	0	1	1	0
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

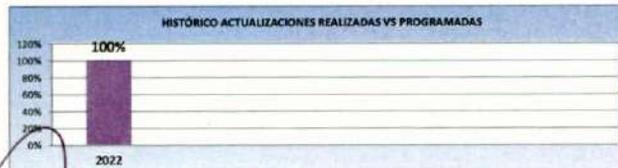
En el segundo trimestre de 2022 se realiza la actualización tarifaria programada en el plan de acción.

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	2022				
actualizaciones realizadas	2				
actualizaciones programadas	2				
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>				



Elaboró: Ruben Darío Camacho Castillo  
Técnico de Tarifas

Aprobó: Sebastián Hernández Riveros  
Director Comercial

Vo.Bo. Adriana Cristalina Rosas  
Profesional Oficina de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
<b>Código</b>
51.02.04.01
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	TARIFAS			
<b>RESPONSABLE</b>	TÉCNICO DE TARIFAS			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Actualizar la tarifa del servicio de alcantarillado</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de tarifa programadas			
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
actualizaciones realizadas	%	actualizaciones realizadas	actualizacion tarifaria realizada de conformidad con el articulo 125 de la Ley 142 de 1994.	Archivo documental EAAAY - Resoluciones
actualizaciones programadas		actualizaciones programadas	numero de actualizaciones programadas en el plan de acción	Plan de Acción del área
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR:</b>	1		<b>FUENTE:</b>	Plan de Acción del área

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022				
Variables /Periodo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
actualizaciones realizadas	0	1	1	
actualizaciones programadas	0	1	1	0
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

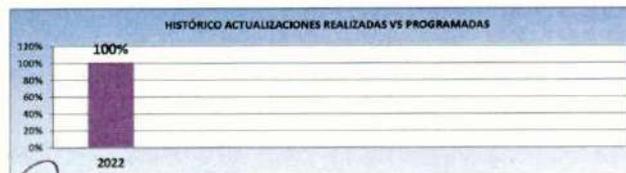
En el segundo trimestre de 2022 se realiza la actualización tarifaria programada en el plan de acción.

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	2022			
actualizaciones realizadas	2			
actualizaciones programadas	2			
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>			



Elaboró: Rubén Darío Camacho Castillo  
Técnico de Tarifas

Aprobó: Sebastián Hernández Riveros  
Director Comercial

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas  
Profesional Oficina de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
<b>Código</b>
51.02.04.01
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

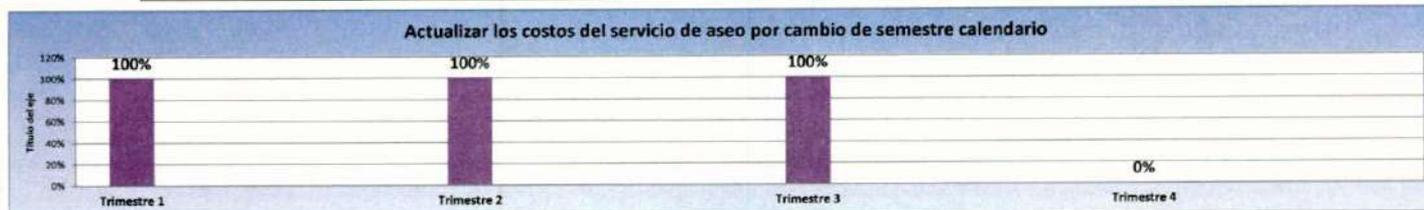
**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	TARIFAS				
<b>RESPONSABLE</b>	TÉCNICO DE TARIFAS				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Actualizar los costos del servicio de aseo por cambio de semestre calendario</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de costos de aseo programadas				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
actualizaciones realizadas	%	actualizaciones realizadas	actualizacion tarifaria realizada de conformidad con el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.		Archivo documental EAAAY - Resoluciones
actualizaciones programadas		actualizaciones programadas	numero de actualizaciones programadas en el plan de acción		Plan de Acción del área
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR:</b>	1			<b>FUENTE:</b>	Plan de Acción del área

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022				
Variables / Período	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
actualizaciones realizadas	1	0	1	
actualizaciones programadas	1	0	1	0
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

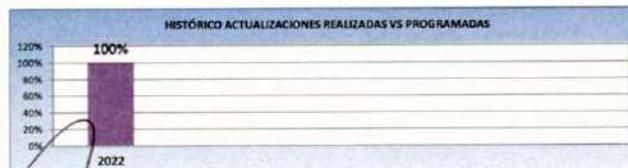
Cumplimiento del 100% de las actualizaciones de costos para el servicio de aseo por cambio de semestre calendario programadas.

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Período	2022				
actualizaciones realizadas	2				
actualizaciones programadas	2				
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>				



Elaboró: **Ruben Darío Zamacho Castillo**  
Técnico de Tarifas

Aprobó: **Sebastian Hernandez Riveros**  
Director Comercial

Vo.Bo. **Adriana Crisitina Rosas**  
Profesional Oficina de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
<b>Código</b>
51.02.04.01
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	TARIFAS			
<b>RESPONSABLE:</b>	TÉCNICO DE TARIFAS			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Calcular la tarifa para el servicio de aseo</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 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 programados	Cálculos de tarifa para el servicio de aseo programados en el plan de acción.	Plan de Acción del área

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

<b>META DEL INDICADOR:</b>	1	<b>FUENTE:</b>	Plan de Acción del área
----------------------------	---	----------------	-------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022				
Variables /Periodo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Cálculos realizados	3	3	3	
Cálculos programados	3	3	3	3
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

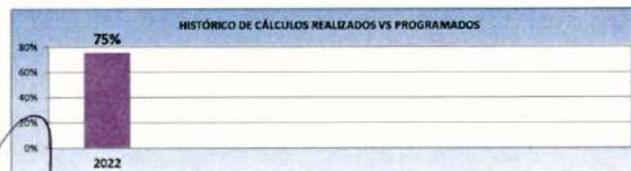
Cumplimiento del 100% de los cálculo de tarifas para el servicio de aseo programados.

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO DE CÁLCULOS REALIZADOS VS PROGRAMADOS

Variables - Periodo	2022				
Cálculos realizados	9				
Cálculos programados	12				
<b>Resultados (%)</b>	<b>75%</b>				



Elaboró: Ruben Darío Camacho Castillo  
Técnico de Tarifas

Aprobó: Sebastián Hernández Riveros  
Director Comercial

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas  
Profesional Oficina de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

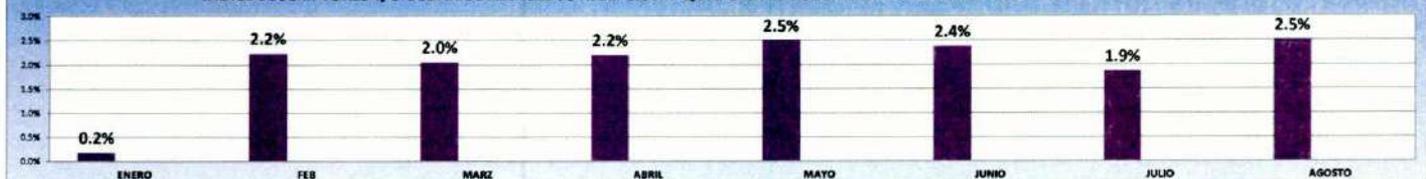
<b>PROCESO:</b>	PQR				
<b>RESPONSABLE:</b>	PROFESIONAL DE PQR				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS ATENDIDOS RECEPCIÓN Y QUEJAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Muestra el porcentaje de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION
$\left( \frac{\text{No suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias. / No Total de Suscriptores Acueducto}}{\text{Total de Suscriptores Acueducto}} \right) * 100$	%	No suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	Total de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.			OFICINA PQR
		No Total de Suscriptores Acueducto.	Total de suscriptores facturados para el servicio de Acueducto.			OFICINA PQR
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>		3%			<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	RESULTADO DEL AÑO ANTERIOR

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	74	929	856	921	1,045	996	784	1,054	865			
No Total de Suscriptores Acueducto.	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	0	0	0	0
<b>Resultado</b>	<b>0.2%</b>	<b>2.2%</b>	<b>2.0%</b>	<b>2.2%</b>	<b>2.5%</b>	<b>2.4%</b>	<b>1.9%</b>	<b>2.5%</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>

**INDICE SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS ATENDIDOS RECEPCIÓN Y QUEJAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS - AÑO 2022**



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 0.2%, 2.2% y 2.2% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2021 (Enero: 2.0%, Febrero: 2.2% y marzo: 2.5%). El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmueble. En tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas límites de pago y suspensión.

**Nota:** Para el periodo de enero la funcionaria encargada salió a vacaciones y la persona que la reemplazo no consolidó estadística de recepción, con lo cual no se tienen datos para reportar.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2022 se tiene un 2.2%, 2.5% y 2.4% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2021 (abril: 2.5%, mayo: 0.7% y junio: 1.0%). 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 inmueble. En tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas límites de pago y suspensión.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

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

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

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

Para el mes de julio y agosto de 2022 se tiene un 1.9% y 2.5% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2021 (julio: 2.4%, agosto: 2.2% y septiembre: 2.5%). El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmueble. En tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas límites de pago y suspensión.

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

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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	1,269	990	660	857
Promedio de Suscriptores Acueducto Año.	37,135	38,582	39,624	40,721
<b>Resultados</b>	<b>3.4%</b>	<b>2.6%</b>	<b>1.7%</b>	<b>2.1%</b>



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor  
Profesional PQR

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros  
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación

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

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	PQR				
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL DE PQR				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
(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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>			3%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META: RESULTADO DEL AÑO ANTERIOR

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
No Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto	707	606	629	504	547	677	647	914	732			
No Total de Suscriptores Acueducto	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	0	0	0	0
<b>Resultado</b>	1.7%	1.5%	1.5%	1.2%	1.3%	1.6%	1.5%	2.2%	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 1.7%, 1.5% y 1.5% 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 2021 (Enero: 1.1%, Febrero: 1.3% y Marzo: 1.7%).

A febrero de 2022 de las 1.313 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 256 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 36 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a febrero de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 407, la segunda MEDIDOR HURTADO con 141, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 98 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 71 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 49 registros.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2022 se tiene un 1.2%, 1.3% y 1.6% 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 una disminución en los meses de abril y mayo en relación a los resultados reportados en el año 2021, para junio presento un aumento del 0.3% (Abril: 1.4%, Mayo: 1.5% y Junio: 1.3%).

A junio de 2022 de las 3.670 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 635 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 261 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 156 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a junio de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 957, la segunda MEDIDOR HURTADO con 355, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 302 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 197 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 161 registros.

Para el mes de Julio y agosto de 2022 se tiene un 1.5% y 2.2% 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 2021- Julio: 1.3%, Agosto: 1.6% y Septiembre: 1.9%).

A septiembre de 2022 de las 5.963 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 902 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 509 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 319 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.594, la segunda MEDIDOR HURTADO con 679, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 460 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 286 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 251 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 cumplimiento al plan propuesto.



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

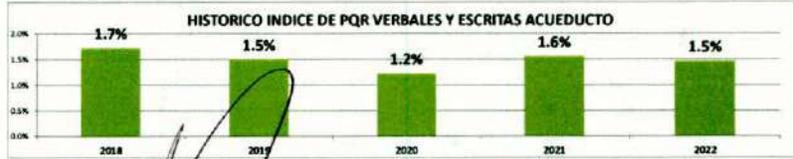
Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto Año	642	580	5,372	636	617
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,584	435,435	40,721	41,896
<b>Resultados</b>	<b>1.7%</b>	<b>1.5%</b>	<b>1.2%</b>	<b>1.6%</b>	<b>1.5%</b>



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor  
Profesional PQR

Aprobó. Sebastián Hernández Riveros  
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	PQR				
<b>RESPONSABLE:</b>	PROFESIONAL DE PQR				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ALCANTARILLADO - ATC</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{No Reclamaciones Comerciales/No Total de Suscriptores ALCANTARILLADO}}{\text{Total de Suscriptores ALCANTARILLADO}} \times 100$	%	No Reclamaciones 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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	3%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	RESULTADO DEL AÑO ANTERIOR
---------------------------	----	--	----------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamaciones Comerciales Servicio de ALCANTARILLADO	326	272	244	268	268	348	283	419	280			
No Total de Suscriptores ALCANTARILLADO	41,878	41,978	42,088	42,186	42,245	42,298	42,350	42,535	0	0	0	0
<b>Resultado</b>	<b>0.78%</b>	<b>0.65%</b>	<b>0.58%</b>	<b>0.64%</b>	<b>0.63%</b>	<b>0.82%</b>	<b>0.67%</b>	<b>0.99%</b>	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y Marzo de 2022 se tiene un 0.78%, 0.65% y 0.58% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando un aumento en relación a los resultados del año 2021 (Enero: 0.55%, febrero: 0.67% y marzo: 0.74%).

A febrero de 2022 de las 598 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 254 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 51 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 92.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2022 se tiene un 0.64%, 0.63% y 0.82% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, se presentó una disminución en los meses de abril y mayo en relación a los resultados reportados en el año 2021, para junio presento un aumento (abril: 0.70%, mayo: 0.80% y Junio: 0.74%).

A junio de 2022 de las 1.726 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 615 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 258 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 194 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 282.

Para el mes de julio y agosto de 2022 se tiene un 0.67% y 0.99% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado. (Resultados 2021 - julio: 0.63%, agosto: 0.68% y septiembre: 0.60%).

A septiembre de 2022 de las 2.708 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 869 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 507 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 377 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 436.

#### 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 cumplimiento al plan propuesto.



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Reclamos Comerciales Servicio de ALCANTARILLADO Año	327	258	257	282	287
Promedio Total de Suscriptores ALCANTARILLADO Año.	37,502	38,840	39,890	40,819	42,146
<b>Resultados</b>	<b>0.87%</b>	<b>0.66%</b>	<b>0.64%</b>	<b>0.69%</b>	<b>0.68%</b>



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor  
Profesional PQR

Aprobó. Sebastián Hernández Riveros  
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	PQR				
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL DE PQR				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR:</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
$\frac{\text{No Reclamos Comerciales/No Total de Suscriptores ASEO} \times 100}{\text{Total de Suscriptores ASEO}}$	%	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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	3%			<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	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	137	201	206	149	160	255	141	114	317			
No Total de Suscriptores ASEO	32,459	32,601	32,745	32,846	32,945	33,008	33,215	33,299	0	0	0	0
<b>Resultado</b>	<b>0.42%</b>	<b>0.62%</b>	<b>0.63%</b>	<b>0.45%</b>	<b>0.49%</b>	<b>0.77%</b>	<b>0.42%</b>	<b>0.34%</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 0.42%, 0.62% y 0.63% 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 un aumento de lo radicado de enero a 2020 y disminución para el febrero de 2021 (Enero: 0.36%, Febrero: 0.77% y Marzo: 0.95%).

A febrero de 2022 de las 338 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 67 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD EN LA FACTURADO con 16 registros, la petición con mayor número TERMINACIÓN DE CONTRATO con 101.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2022 se tiene un 0.45%, 0.49% y 0.77% 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 una disminución en los meses de abril y mayo en relación a los resultados reportados en el año 2021, para junio presentó un aumento (abril: 0.66%, mayo: 0.83% y junio: 0.75%).

A junio de 2022 de las 1.108 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 184 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA con 26 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 462.

Para el mes de julio y agosto de 2022 se tiene un 0.42% y 0.34% 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 2021 - Julio: 0.55%, agosto: 0.74% y septiembre: 0.58%).

A septiembre de 2022 de las 1.680 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 224 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA con 40 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 771.

#### 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 está cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que se paga por este servicio.
- Establecer una estrategia comercial que permita ofrecer beneficios a nuestros usuarios para garantizar su permanencia con la Empresa.



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio de Reclamos Comerciales Servicio de ASEO Año.	139	162	196	210	178
Promedio Total de Suscriptores ASEO Año.	27,339	29,874	30,410	31,517	32,831
<b>Resultados</b>	<b>0.51%</b>	<b>0.54%</b>	<b>0.64%</b>	<b>0.67%</b>	<b>0.54%</b>



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor  
Profesional PQR

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros  
Director Comercial

Vobo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	PQR				
<b>RESPONSABLE:</b>	PROFESIONAL DE PQR				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE PQR ESCRITAS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales escritas				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION			
$\left( \frac{\text{No Reclamos Comerciales Escritos}}{\text{No Total de Suscriptores Acueducto}} \right) * 100$	%	No Reclamos Comerciales Escritos	Total de reclamaciones escritas registradas en el software de gestión comercial	OFICINA PQR			
		No Total de Suscriptores Acueducto	Total de suscriptores facturados para el servicio de acueducto.	OFICINA PQR			
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>			3%			<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	ESTADISTICA AÑO ANTERIOR

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales Escritos	118	186	164	89	117	181	94	99	292			
No Total de Suscriptores Acueducto	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	0	0	0	0
<b>Resultado</b>	<b>0.28%</b>	<b>0.45%</b>	<b>0.39%</b>	<b>0.21%</b>	<b>0.28%</b>	<b>0.43%</b>	<b>0.22%</b>	<b>0.23%</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 0.28%, 0.45% y 0.39% 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 un aumento para enero y disminución para febrero en relación a los resultados reportados en el año 2021 (Enero: 0.21%, Febrero: 0.52% y Marzo: 0.64%).

A febrero de 2022 de las 2.249 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 1.313 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58.4%, 598 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.6% y 338 por el servicio de aseo equivalente al 15.0%.

A febrero de 2022 de las 1.313 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 256 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 36 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a febrero de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 407, la segunda MEDIDOR HURTADO con 141, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 98 registros, la cuarta SUSPENSIÓN TEMPORALES con 71 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 49 registros.

A febrero de 2022 de las 598 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 254 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 51 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 92.

A febrero de 2022 de las 338 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 67.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2022 se tiene un 0.21%, 0.28% y 0.43% 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 y mayo en relación a los resultados reportados en el año 2021, para junio presento un aumento (abril: 0.25%, mayo: 0.43% y junio: 0.33%).

Para los meses de julio y agosto de 2022 se tiene un 0.22% y 0.23% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto. (Resultados 2021 - julio: 0.21%, agosto: 0.36% y septiembre: 0.24%).

#### 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 cumplimiento al plan propuesto.
- Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y usos de los 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.



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio Reclamos Comerciales Escritos Año	208	241	210	153
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721
<b>Resultados</b>	<b>0.56%</b>	<b>0.62%</b>	<b>0.53%</b>	<b>0.38%</b>



Elaboró. Fredy Alexander Larrota  
Profesional PQR

Aprobó. Sebastián Hernández Riveros  
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>INDICE DE PQR VERBALES</b>				
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	EFFECTIVIDAD	
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	993	774	838	752	775	972	933	1,193	930			
No Total de Suscriptores Acueducto	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	0	0	0	0
<b>Resultado</b>	<b>2.38%</b>	<b>1.85%</b>	<b>2.00%</b>	<b>1.79%</b>	<b>1.85%</b>	<b>2.31%</b>	<b>2.22%</b>	<b>2.82%</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento para enero y disminución para febrero en relación a los resultados reportados en el año 2021 (Enero: 1.62%, Febrero: 1.93% y Marzo: 2.30%).

A febrero de 2022 de las 2.249 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 1.313 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58.4%, 598 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.6% y 338 por el servicio de aseo equivalente al 15.0%.

A febrero de 2022 de las 1.313 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 256 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 36 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a febrero de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 407, la segunda MEDIDOR HURTADO con 141, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 98 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 71 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 49 registros.

A febrero de 2022 de las 598 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 254 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 51 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 92.

A febrero de 2022 de las 338 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 67 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD EN LA FACTURADO con 16 registros, la petición con mayor número TERMINACIÓN DE CONTRATO con 101.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2022 se tiene un 1.79%, 1.85% y 2.31% 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 2021, para junio presentó un aumento (abril: 2.14%, mayo: 2.12% y junio: 1.95%).

Para el mes de julio y agosto de 2022 se tiene un 2.22% y 2.82% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto. (Resultados 2021 - julio: 1.94%, agosto: 2.24% y septiembre: 2.18%).

#### 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 m<sup>3</sup> 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 cumplimiento al plan propuesto.

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

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



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

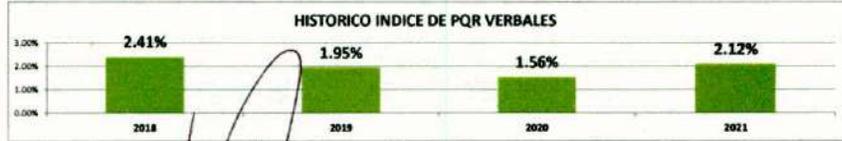
Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Pormedio Reclamos Comerciales VERBALES Año	896.33	753	617	862
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721
<b>Resultados</b>	<b>2.41%</b>	<b>1.95%</b>	<b>1.56%</b>	<b>2.12%</b>



Elaboró: Freddy Alexander Larrota Cantor  
Profesional PQR

Aprobó: Sebastián Hernández Riveros  
Director Comercial

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	PQR				
<b>RESPONSABLE:</b>	PROFESIONAL DE PQR				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE PQR TELEFONICA</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales TELEFONICA				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
( 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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	3%			<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	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	42	91	55	67	80	106	27	136	77			
No Total de Suscriptores Acueducto	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	0	0	0	0
<b>Resultado</b>	<b>0.10%</b>	<b>0.22%</b>	<b>0.13%</b>	<b>0.16%</b>	<b>0.19%</b>	<b>0.25%</b>	<b>0.06%</b>	<b>0.32%</b>	<b>#IDIV/OI</b>	<b>#IDIV/OI</b>	<b>#IDIV/OI</b>	<b>#IDIV/OI</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 0.10%, 0.22% y 0.13% 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 2021 (Enero: 0.03%, Febrero: 0.09% y Marzo: 0.18%).

A febrero de 2022 de las 2.249 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 1.313 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58.4%, 598 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.6% y 338 por el servicio de aseo equivalente al 15.0%.

A febrero de 2022 de las 1.313 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 256 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 36 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a febrero de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 407, la segunda MEDIDOR HURTADO con 141, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 98 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 71 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 49 registros.

A febrero de 2022 de las 598 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 254 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 51 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 92.

A febrero de 2022 de las 338 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 67 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD EN LA FACTURADO con 16 registros, la petición con mayor número TERMINACIÓN DE CONTRATO con 101.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2022 se tiene un 0.16%, 0.19% y 0.25% 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 (abril: 0.18%, mayo: 0.29%, junio: 0.19%).

Para el mes de julio y agosto de 2022 se tiene un 0.06% y 0.32% 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 2021 - julio: 0.09%, agosto: 0.19%, septiembre: 0.22%).

#### 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.
- Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.
- Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y usos de los 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.



# FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

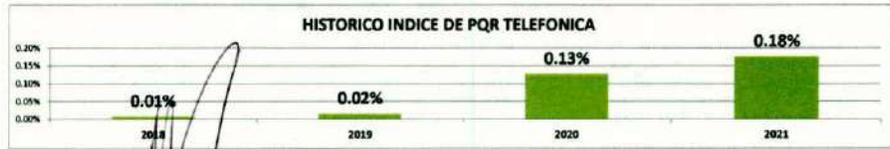
Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificación  
2014-11-14

## III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Pormedio Reclamos Comerciales TELEFONICA Año	3	6	51	72
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721
Resultados	0.01%	0.02%	0.13%	0.18%



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor  
Profesional PQR

Elaboró. Sebastián Hernández Riveros  
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	
Formato	
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>INDICE DE PQR E-MAIL</b>				
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		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR		3%			FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ESTADISTICA AÑO ANTERIOR

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales E-MAIL	17	28	22	13	3	21	17	19	30			
No Total de Suscriptores Acueducto	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	0	0	0	0
<b>Resultado</b>	<b>0.041%</b>	<b>0.067%</b>	<b>0.05%</b>	<b>0.03%</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.05%</b>	<b>0.04%</b>	<b>0.04%</b>	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 0.041%, 0.067% y 0.05% 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 para enero y aumento para febrero en relación a los resultados reportados en el año 2021 (Enero: 0.062% Febrero: 0.037% y Marzo: 0.02%).

A febrero de 2022 de las 2.249 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 1.313 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58.4%, 598 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.6% y 338 por el servicio de aseo equivalente al 15.0%.

A febrero de 2022 de las 1.313 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 PRODUCCION FACTURADO con 255 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA con 36 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a febrero de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 407, la segunda MEDIDOR HURTADO con 141, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 98 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 71 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 49 registros.

A febrero de 2022 de las 598 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO con 254 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACION SIGNIFICATIVA con 51 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 92.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2022 se tiene un 0.03%, 0.01% y 0.05% 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 2021 (abril: 0.07%, mayo: 0.29%, junio: 0.19%).

Para el mes de julio y agosto de 2022 se tiene un 0.04% y 0.04% 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 2021 (julio: 0.10%, agosto: 0.10%, septiembre: 0.10%).

#### PROPUESTA DE MEJORA

- Mejorar los procesos en las áreas de medición y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa.
- Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.
- Revisar el proceso que se está desarrollando en las 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 cumplimiento al plan propuesto.
- Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y usos de los mismos, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.
- Revisar las tarifas que se está cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que se paga por este servicio.
- Establecer una estrategia comercial que permita ofrecer beneficios a nuestros usuarios para garantizar su permanencia con la Empresa.



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Pormedio Reclamos Comerciales E-MAIL Año	3	6	67	32
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721
<b>Resultados</b>	<b>0.01%</b>	<b>0.02%</b>	<b>0.17%</b>	<b>0.08%</b>



Elaboró: Fredy Alexander Larrota Cantor  
Profesional PQR

Aprobó: Sebastián Hernández Rivera  
Director Comercial

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Formato</b>
<b>Código</b>
51.02.04.01
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

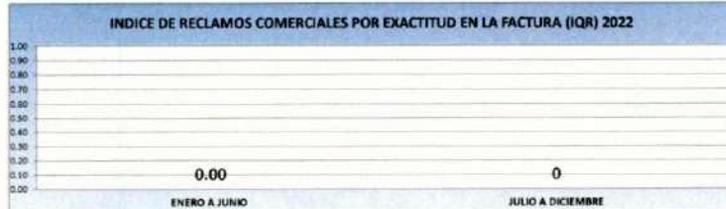
<b>PROCESO:</b>	PQR				
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL DE PQR				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE RECLAMOS COMERCIALES POR EXACTITUD EN LA FACTURA (IQR)</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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
$IQR_m = \frac{\sum_i R_{Cm} + mf}{NTU} * 1.000$		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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	SEMESTRAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<= 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.		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	ARTICULO 9 RESOLUCION CRA 688 DE 2014

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	ENERO A JUNIO	JULIO A DICIEMBRE
RCm	0	
mf	1	
NTU	41,864	
<b>Resultado</b>	<b>0.00</b>	<b>#iDIV/0!</b>



### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el primer semestre no se recibieron respuestas de las SSPD donde el fallo en segunda instancia fuera a favor del usuario, los recursos de apelación recepcionados fueron los siguientes CONFIRMANDO las actuaciones realizadas por la Empresa: 2022107288 del 26/05/2022, 2022106260 del 12/05/2022, 2022106258 del 12/05/2022, 2022106259 del 12/05/2022, 2022106261 del 12/05/2022, 2022107839 del 08/06/2022, 2022107716 del 06/06/2022, 2022107715 del 06/06/2022, 2022107714 del 06/06/2022, 2022107713 del 06/06/2022.

### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
RCm	12	28	23	33	4
mf	1	1	1	1	1
NTU	35,695	37,341	38,582	39,624	40,721
<b>Resultados</b>	<b>0.34</b>	<b>0.75</b>	<b>0.60</b>	<b>0.83</b>	<b>0.10</b>



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor  
Profesional PQR

Aprobó. Sebastián Hernández Riveros  
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.03.04.01  
**Versión**  
02

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

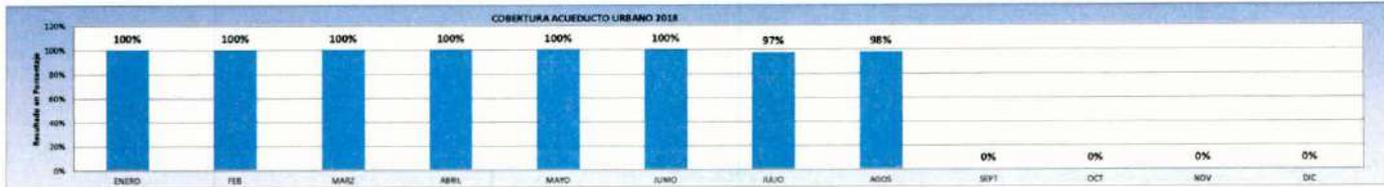
**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	CRITICA Y FACTURACIÓN					
<b>Producto/servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS					
<b>Responsable</b>	TECNOLOGIA OFICINA DE CRITICA Y FACTURACION					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 688 de 2014 y CRA 735 de 2015	X	
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>COBERTURA ACUEDUCTO URBANO (Domicilios - Proyección Estudio de Costos Res Cra 688)</b>					
<b>Objetivo del Indicador</b>	Muestra el porcentaje de cubrimiento de las redes de Acueducto en Yopal, según el número de usuarios registrados legalmente en la EAAAY					
<b>Fórmula del Indicador</b>	<b>Unidad</b>	<b>Nombre variable</b>			<b>Explicación de la Variable</b>	<b>Fuente de Información</b>
$\frac{\text{Número de Suscriptores facturados}}{\text{Suscriptores proyectados}} \times 100$	%	Suscriptores Acueducto facturados			Numero de personas Naturales ó Juridicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos	SIC
		Suscriptores Acueducto proyectados			Numero de personas Naturales ó Juridicas proyectadas seun estudio de costos servicio Ac	SIC
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA MENSUAL	X	EFICACIA SEMESTRAL		EFFECTIVIDAD ANUAL	X
<b>Periodicidad</b>						
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>META EN SUSCRITORES PARA LA VIGENCIA 2022</b>		AC	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: ESTUDIO DE COSTOS ACUEDUCTO RESOLUCION CRA 688	
				43,663		

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados AC 2022												
Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Suscriptores (facturados)	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276				
Domicilios (Proyección estudio de costos)	41,805	41,883	41,961	42,039	42,117	42,195	43,273	43,351	43,429	43,507	43,585	43,663
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



#### Datos Historicos del Indicador

#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de agosto de 2022 se facturaron 42,276 suscriptores correspondientes al APS, de la ciudadela la bendición se facturaron a 3641 suscriptores para un total de 45,917, lo que refleja un 98% de cobertura en la unidad de servicio.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Nota: es necesario que la empresa tome medidas en cuanto a la ciudadela la bendición, toda vez que se estos usuarios en su gran mayoría no están cancelado sus facturas, generando cartera con una eficiencia del recaudo del 29%.

Suscriptores AC Proyectado Vs. Suscriptores AC Reales				
Variables/Periodo	2018	2019	2020	2021
Suscriptores Acueducto PEI proyectado	37,236	38,672	39,674	40,193
Suscriptores Acueducto Real	37,812	39,184	39,623	40,721
<b>% CON RESPECTO A LA META</b>	<b>102%</b>	<b>101%</b>	<b>101%</b>	<b>101%</b>



Elaboró: **Zulma Yojana Pérez Rojas**  
Tecnóloga de Facturación

Aprobó: **Sebastián Hernández Rivas**  
Director Comercial

Vo.Bo. **Adriana Crisitina Rosas**  
Profesional Unidad Planeación



# FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.03.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificacion  
2014-11-14

## I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$\frac{\text{Número de Suscriptores Alcantarillados facturados}}{\text{Suscriptores proyectados}} \times 100$	%	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 seun estudio de costos servicio Alc	Estudio de Costos
Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA	EFFECTIVIDAD
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2022	ALC 42,986
				FUENTE DE INFORMACION DE LA META: ESTUDIO DE COSTOS ALCANTARILLADO RESOLUCION CRA 688

## II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados ALC 2022													
Variables	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Suscriptores (Facturados)	41,878	41,978	42,088	42,186	42,245	42,298	42,350	42,535					
suscriptores proyectados	42,040	42,126	42,212	42,298	42,384	42,470	42,556	42,642	42,728	42,814	42,900	42,986	
Resultados (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	



### INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de agosto de 2022 se facturaron 42,535 suscriptores en la unidad de servicio de alcantarillado lo que refleja un 100% de cobertura frente la proyección de suscriptores proyectados en el estudio de costos Res. CRA 688.

### PROPUESTA DE MEJORA

Aunque se esta cumpliendo con la cobertura del servicio de alcantarillado, puede mejorar el indicador, toda vez que es necesario que la direccion tecnica informe a la oficina de facturacion que sectores ya cuentan con el servicio de alcantarillado, teniendo en cuenta que en varias oportunidades se les ha enviado a tecnica la base de suscriptores que no tienen activo dicho servicio con el fin de activar e iniciar a facturar.

## III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Suscriptores ALC Proyectado Vs. Suscriptores ALC Reales					
Variables/Periodo	2017	2018	2019	2020	2021
Suscriptores Alcantarillado PEI proyectado	36,362	37,236	38,800	39,766	40,568
Suscriptores Alcantarillado Real	37,077	38,179	39,481	40,346	41,016
% CON RESPECTO A LA META	102%	103%	102%	101%	101%



Elaboró: Zulma Yojana Pérez Rojas  
Tecnóloga de Facturación y Crítica

Aprobó: Sebastián Hernández Riveros  
Director Comercial

Vo.Bo. Adriana Cristalina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	CRITICA Y FACTURACION			
<b>RESPONSABLE</b>	TECNOLOGA OFICINA CRITICA Y FACTURACION			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>COBERTURA SERVICIO DE ASEO (SUSCRIPTORES -PROYECCION SUSCRIPTORES AÑO 2022)</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 uniformes con la EAAAY y que se benefician con la prestación 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 seun estudio de costos servicio Aseo	Poyeccion Suscriptores 2022
<b>MIDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	X	SEMESTRAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	96%		<b>META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2022</b>	<b>ASEO</b> 34,594
				FUENTE DE INFORMACION DE LA META: PROYECCION INGRESOS 2022

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de Suscriptores	32,459	32,601	32,745	32,845	32,945	33,008	33,215					
Domicilios (Proyeccion Suscriptores de aseo)	33,824	33,894	33,964	34,034	34,104	34,174	34,244	34,314	34,384	34,454	34,524	34,594
<b>Resultado</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de julio de 2022 se facturaron 33,215 suscriptores incluidas las unidades lo que refleja un 97% de cobertura en la unidad de servicio de aseo.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se hace necesario que la empresa inicié a replantear la estrategia comercial para la vinculación de antiguos suscriptores que se vincularon con la empresa privada, de igual forma es imprescindible que la parte jurídica de la EAAAY, esté presente en este proceso ya que la empresa privada frecuentemente comete abusos y competencia desleal y no hay quien le haga seguimiento, así mismo la empresa debe garantizar la prestación del servicio a los nuevos suscriptores, realizar un analisis financiero que identifique si la prestación del servicio a usuarios del sector rural es viable y que no le genere perdidas a la empresa.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO COBERTURA USUARIOS					
Variables - Periodo	2017	2018	2019	2020	2021
Suscriptores a diciembre	28,477	29,637	30,132	30,889	31,517
Numero de suscriptores proyectados Asi	36,362	37,236	31,211	32,059	31,244
<b>Resultados (%)</b>	<b>78%</b>	<b>80%</b>	<b>97%</b>	<b>96%</b>	<b>101%</b>



Elaboró. Zulma Yohana Pérez  
Tecnóloga Facturación

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros  
Director Comercial

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas  
Profesional Oficina de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.12.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

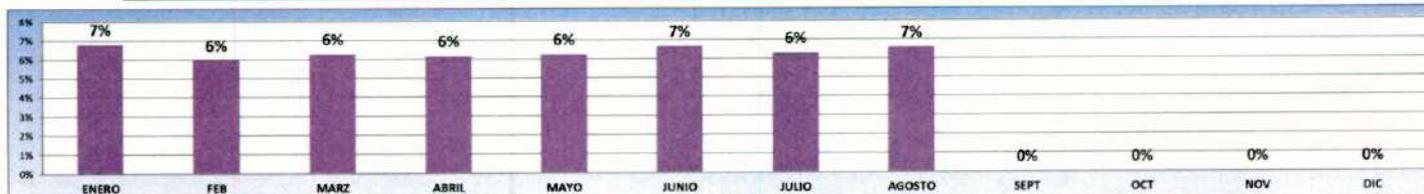
**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	CRITICA Y FACTURACION				
<b>RESPONSABLE</b>	TECNOLOGA OFICINA CRITICA Y FACTURACION				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	<b>X</b>	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE CONSUMOS EN CEROS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS CONSUMOS FACTURADO EN CEROS				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
Total de Consumo facturados en ceros /No. Total de suscriptores*100	%	Numero de suscriptores facturados en ceros	Numero de suscriptores facturados con consumo cero (Mensuales)		Unidad de facturación y crítica
		Numero de Suscriptores	Cantidad de Suscriptores facturados (Mensuales)		Unidad de facturación y crítica
<b>MIDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<10%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022												
VARIABLES / Período	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de suscriptores facturados en ceros	2,828	2,483	2,622	2,579	2,619	2,793	2,645	2,779				
Numero de suscriptores	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276				
<b>Resultado</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	####	#DIV/0!



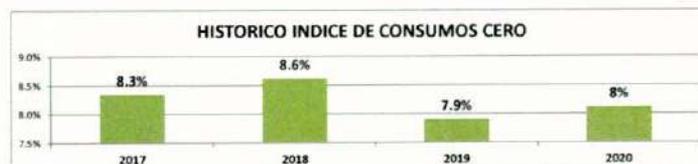
#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de agosto de 2022 se facturaron 2779 suscriptores con consumo 0 los cuales corresponden a deshabitados, poco uso sin consumo, suspensiones temporales, el cual refleja el 7%.

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Promedio Numero de consumos facturados en ceros	2,978	3,258	3,043	3,211
Promedio Numero de suscriptores	35,695	37,812	38,527	39,585
<b>Resultados</b>	<b>8.3%</b>	<b>8.6%</b>	<b>7.9%</b>	<b>8%</b>



Elaboró: Zulma Yojana Perez Rojas  
Tecnóloga Oficina Crítica y facturación

Aprobó: Sebastián Hernández Quijano  
Director Comercial

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas  
Profesional Oficina de Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.12.02  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-12-19

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	CRITICA Y FACTURACION				
<b>RESPONSABLE:</b>	TECNOLOGA OFICINA DE CRITICA Y FACTURACION				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE ERRORES DE TOMA DE LECTURAS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS ERRORES DE TOMA DE LECTURAS				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		X	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≤3%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de Errores de Toma de lecturas	71	130	68	99	65	72	61	72	61			
Numero de Lecturas Aforadas	44,006	44,124	44,236	44,365	44,437	44,521	44,663	44,913	45,014			
<b>Resultado</b>	<b>0.16%</b>	<b>0.29%</b>	<b>0.15%</b>	<b>0.22%</b>	<b>0.15%</b>	<b>0.16%</b>	<b>0.14%</b>	<b>0.16%</b>	<b>0.14%</b>	#####	#####	#
			0.20%			0.18%			0.14%			##

**ERRORES DE AFORO 2022**



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta que desde noviembre de 2021 se inicio con facturacion en sitio, lo que significa que los aforadores realizan en una sola actividad (aforo, analisis, critica e impresion de la factura), lo que lleva a que el aforador deba tomar la decision que se le va facturar al usuario cuando se presente algun tipo de novedad con el medidor.

En ese orden de ideas se lleva una estadista por aforador de los errores que cometen tanto de aforo como en la facturacion que salen en cada ciclo, para el mes de agosto de 2022 se identificaron 61 errores (aforo y facturacion) de 45,014 lecturas aforadas y facturadas lo que refleja 0,14%.

#### PROPUESTA DE MEJORA

La empresa dentro de la vinculacion de personal debera realizar el analisis de hojas de vida, toda vez que no esta tomando en cuenta los perfiles para los cargos, teniendo en cuenta que para esta labor es fundamental que el trabajador tenga un buen estado fisico, tener experiencia en nomenclatura urbana, y sobre todo que tenga disposicion para aprender y acatar la directrices.

de otra parte es necesario que la EAAAY inicie la instalacion de los medidores en la pared para matrículas nuevas y matrículas antiguas, estos ayuda a que los medidores no se empañen ni se dañen con facilidad, estos tambien ayuda a que los aforadores no se desgasten tanto ya que no tendrian que arrodillarse.

se relicen los cambio de medidores que presentan anomalia como (medidores nubados, medidores dañados)

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio Numero de Errores de Toma de lecturas	126	93	86	78	78
Promedio Numero de Lecturas Aforadas	36,934	39,534	40,526	44,475	42,494
<b>Resultados</b>	<b>0.34%</b>	<b>0.24%</b>	<b>0.21%</b>	<b>0.17%</b>	<b>0.18%</b>



*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.12.03  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	CRITICA Y FACTURACION				
<b>RESPONSABLE</b>	TECNOLOGA OFICINA DE CRITICA Y FACTURACION				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE CONSUMOS POR PROMEDIOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS CONSUMOS PROMEDIOS FACTURADOS				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
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 factu	Cantidad de Suscriptores facturados (Mensuales)		Unidad de facturacion y critica
<b>MIDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	x	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<6%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de suscriptores con consumos facturados por promedios	1,624	1,996	1,947	2,163	2,366	2,273	2,174	2,078				
Numero de Suscriptores facturados	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276				
<b>Resultado</b>	<b>3.9%</b>	<b>4.8%</b>	<b>4.7%</b>	<b>5.2%</b>	<b>5.6%</b>	<b>5.4%</b>	<b>5.2%</b>	<b>4.9%</b>	####	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de agosto de 2022 se facturaron a 2078 suscriptores con consumo promedio dentro de los que estan (medidores frenado, dañados, dentro de rejillas, taponados y con desviacion significativa) lo que refleja el 4,9% del total de la facturación. (este resultado no incluye el sector de la ciudadela la bendicion)

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO			
	2017	2018	2019	2020
Pormedio Numero de Consumos facturados por promedios	1,803	1,402	1,479	1,542
Promedio Numero de Suscriptores facturados	35,695	37,812	38,582	39,585
<b>Resultados</b>	<b>5.0%</b>	<b>3.7%</b>	<b>3.8%</b>	<b>3.9%</b>



Elaboró. Zulma Yojana Pérez Rojas

Aprobó. Sebastina Hernández Riveros

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.03.04.01  
Versión  
01

Fecha de Elaboración  
10 de Noviembre de 2010

Fecha Última de Modificación  
10 de Noviembre de 2010

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE - FACTURACIÓN					
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS					
Responsable	TECNOLOGIA 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	<b>INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA REDES</b>					
Objetivo del Indicador	Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la Empresa incurre en su operación normal.					

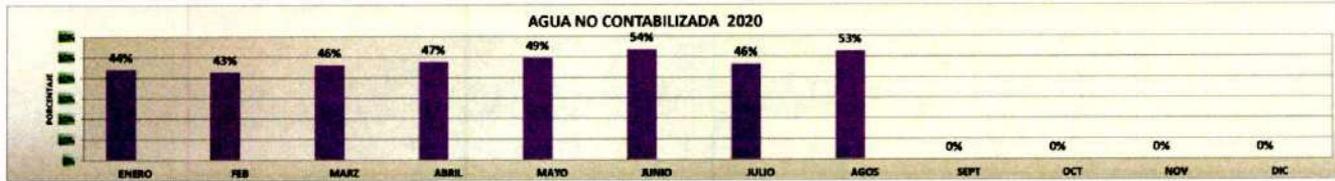
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Volumen Producido - Volumen facturado / Volumen producido) * 100	%	Volumen Producido	Volumen de agua (m3) que la Empresa introdujo al sistema de distribución durante un periodo determinado (mensual), medida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

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

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

### II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2022													TOTAL
Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Volumen Suministrado Red Pozos - planta definitiva (Técnica)	1,108,181	999,009	1,113,020	1,230,870	1,149,063	1,221,115	1,224,056	1,279,136					9,324,450
Volumen facturado (comercial)	621,892	573,684	601,368	646,745	581,011	567,769	655,741	607,156					4,855,366
Resultados (%)	44%	43%	46%	47%	49%	54%	46%	53%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	48%



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

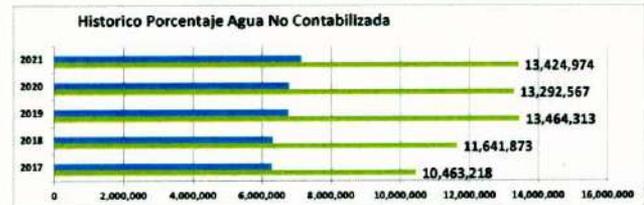
En el mes de agosto de 2022 el indicador de agua no contabilizada cerro en 53%, cifra preocupante toda vez que la empresa debe tomar medidas que disminuyan las pérdidas comerciales como técnicas, no se han tomado las medidas para el corte de agua de la conexión del Uparena, no hay los suficientes medidores para reposición, las fugas se demoran en repararas. (El día 02 de agosto de 2022, recibí comunicación No. 03227.22 de la dirección técnica en el cual reportan una corrección en el valor del agua suministrada de: 1.149.063), así las cosas el índice de agua no contabilizada disminuye de 54% a 49%.

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTORICO AGUA NO CONTABILIZADA

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Volumen producido	10,463,218	11,641,873	13,464,313	13,292,567	13,424,974	9,324,450
Volumen facturado	6,273,767	6,317,359	6,766,798	6,785,269	7,134,900	4,855,366
Resultados (%)	40.0%	45.7%	49.7%	49.0%	46.9%	47.9%



[Signature]

Elaboró. Zulma Yojana Pérez Rojas  
Tecnología facturación

Hugo Villalba  
Profesional SPTAP

Revisó. Yudy Alcila Fernandez  
Director Técnico

[Signature]

Sebastian Martindaz Riveros  
Director Comercial

[Signature]

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.12.03  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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:	<b>ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR SUSCRIPTOR FACTURADO</b>			
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
$IPUF = \frac{AS_0 - AF_{0,ac}}{N_{0,ac}} \times 12$	m3/suscriptor/mes	AS <sub>0</sub>	agua potable suministrada m3/mes	Unidad PTAP
		AF <sub>0,ac</sub>	consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	Unidad de facturación
		N <sub>0,ac</sub>	Número de suscriptores facturados mensual	

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

META DEL INDICADOR	<b>8,27</b>	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	POIR - Estudio tarifario vigente
--------------------	-------------	-----------------------------------	----------------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
agua potable suministrada m3/mes	1,108,181	999,009	1,113,020	1,230,870	1,149,063	1,221,115	1,224,056	1,279,136				
consumo de agua facturada para el servicio publico domiciliario de acueducto m3/mes	621,892	573,684	601,368	646,745	581,011	567,769	655,741	607,156				
Número de suscriptores facturados mensual	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,298	42,093	42,276				
<b>IPUF MENSUAL</b>	<b>11.7</b>	<b>10.2</b>	<b>12.2</b>	<b>13.9</b>	<b>13.5</b>	<b>15.4</b>	<b>13.5</b>	<b>15.9</b>	#####	#IDIV/O!	#####	#####
<b>IPUF ACUMULADO</b>	<b>11.7</b>	<b>10.9</b>	<b>11.4</b>	<b>12.0</b>	<b>12.3</b>	<b>12.8</b>	<b>12.9</b>	<b>13.3</b>	<b>13.3</b>	<b>13.3</b>	<b>13.3</b>	<b>13.3</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de agosto de 2022 el índice de pérdidas por usuario facturado fue de 13,8%, cifra preocupante, la empresa debe tomar medidas que verdaderamente sirvan para bajar el índice de agua no contabilizada (El día 02 de agosto de 2022, recibí comunicación No. 03227.22 de la dirección técnica en el cual reportan una corrección en el valor del agua suministrada de: 1.149.063), así las cosas el índice de agua no contabilizada disminuye de 54% a 49%.)

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Agua potable suministrada m3/año	10,462,859	11,649,089	13,464,313	13,292,567	1,118,748
Consumo de agua facturada para el servicio publico domiciliario de acueducto m3/año	6,284,877	6,256,074	6,685,059	6,785,269	595,277
Promedio Número de suscriptores facturados año	35,695	37,135	38,580	39,624	40,720
<b>Resultados</b>	<b>9.8</b>	<b>12.1</b>	<b>14.6</b>	<b>13.7</b>	<b>12.9</b>





## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.12.03  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

DIRECCIÓN COMERCIAL - DIRECCIÓN TÉCNICA

TECNOLOGO FACTURACIÓN - PROFESIONAL PTAP

PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 688 y 735	<b>X</b>
a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	<b>X</b>

### ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor

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

$$ICUF_{Res/mes} = ICUF_{Res/mes}^R - P_{Res/mes} + ICUF_{Res/mes}^{NR} \cdot (1 - P_{Res/mes})$$

UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$ICUF_{Res/mes}^R = \frac{AF_{Res/mes}^R}{N_{Res/mes}^R + 12}$	$AF_{Res/mes}^R$	consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m3/mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	$N_{Res/mes}^R$	Número de suscriptores residenciales facturados mensual	
$ICUF_{Res/mes}^{NR} = \frac{AF_{Res/mes}^{NR}}{N_{Res/mes}^{NR} + 12}$	$AF_{Res/mes}^{NR}$	consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	$N_{Res/mes}^{NR}$	Número de suscriptores no residenciales facturados mensual	
	$P_{Res/mes}$	Participación (%) de los suscriptores residenciales ( $N_{Res/mes}^R$ ) sobre los suscriptores totales ( $N_{Res/mes}$ ) para cada servicio público	
EFICACIA		EFICIENCIA	
MENSUAL	x	SEMESTRAL	x
		EFFECTIVIDAD ANUAL	
<b>16.15</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	
		POIR - Estudio tarifario vigente	

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor SERVICIO ACUEDUCTO 2022												
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	545,137	495,375	516,179	561,612	506,682	493,458	562,021	521,675				
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para acueducto	39,150	39,220	39,304	39,504	39,460	39,524	39,553	39,727				
<b>ICUF<sup>R</sup><sub>AC</sub></b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	#####	#####	#iDIV/0!	#####
consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para acueducto	76,755	78,308	85,189	85,133	74,329	74,313	93,720	85,481				
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para acueducto	2,502	2,508	2,522	2,425	2,531	2,534	2,538	2,549				
<b>ICUF<sup>NR</sup><sub>AC</sub></b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>37</b>	<b>34</b>	#####	#####	#iDIV/0!	#####

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor SERVICIO ALCANTARILLADO 2022												
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	543,710	493,026	510,159	556,996	502,887	488,568	556,711	518,214				
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para alcantarillado	39,442	39,535	39,630	39,725	39,778	39,832	39,880	40,056				
<b>ICUF<sup>R</sup><sub>Ab</sub></b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	#####	#####	#iDIV/0!	#####
consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para alcantarillado	74,079	76,156	83,074	82,188	73,892	75,081	91,600	81,955				
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para alcantarillado	2,436	2,443	2,458	2,461	2,467	2,466	2,470	2,479				
<b>ICUF<sup>NR</sup><sub>Ab</sub></b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	#####	#####	#iDIV/0!	#####

Participación (%) de los suscriptores residenciales ( $N_{Res/mes}^R$ ) sobre los suscriptores totales ( $N_{Res/mes}$ ) para cada servicio público												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
$N_{Res}$	41,652	41,728	41,826	41,929	41,991	42,058	42,091	42,276	0	0	0	0
$P_{AC}$	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	#####	#####	#iDIV/0!	#####
$N_{Ab}$	41,878	41,978	42,088	42,186	42,245	42,298	42,350	42,535	0	0	0	0
$P_{Ab}$	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	#####	#####	#iDIV/0!	#####

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor 2022												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
<b>ICUF<sub>AC</sub></b>	<b>14.93</b>	<b>13.75</b>	<b>14.38</b>	<b>15.42</b>	<b>13.84</b>	<b>13.50</b>	<b>15.58</b>	<b>14.36</b>	#####	#####	#iDIV/0!	#####
<b>ICUF<sub>Ab</sub></b>	<b>14.75</b>	<b>13.56</b>	<b>14.10</b>	<b>15.15</b>	<b>13.65</b>	<b>13.33</b>	<b>15.31</b>	<b>14.11</b>	#####	#####	#iDIV/0!	#####





## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.12.03

Versión

2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
ICUF <sub>Ac</sub>	14.68	14.18	14.62	14.20	14.61
ICUF <sub>Alc</sub>	14.63	14.06	14.40	13.99	14.40



Elaboro: Zulma Tojales Pérez Rojas  
Jefe Unidad de Crítica y Facturación

Aprobó: Sebastian Hernandez Riveros  
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE FIDELIZACION				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE FIDELIZACION				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>INDICE DE TERMINACION DE CONTRATO PUBLICO DE ASEO</b>				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar la efectividad en la gestion para el proceso comercial de vinculacion al servicio de aseo de la EAAAY, a partir del proceso de desvinculación.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
$\frac{(\text{N}^\circ \text{ desvinculaciones accedidas} / \text{N}^\circ \text{ desvinculacion es solicitadas al otro operador}) * 100}{\%}$	%	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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR		>=(20%)		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ESTADISTICA AÑO ANTERIOR

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Total de vinculaciones efectivas	5	5	19	12	13	22	7	9	11			
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del contrato publico de aseo.	74	125	652	198	250	88	45	50	40			
<b>Resultado</b>	<b>6.76%</b>	<b>4.00%</b>	<b>2.91%</b>	<b>6.06%</b>	<b>5.20%</b>	<b>25.00%</b>	<b>15.56%</b>	<b>18.00%</b>	<b>27.50%</b>	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el tercer trimestre corresponden a las respuestas emitidas por el otro operador de manera parcial, por cuanto se esta a la espera de la solución de la totalidad de los procesos enviados durante el primer trimestre que aún no han sido tramitados por ellos.

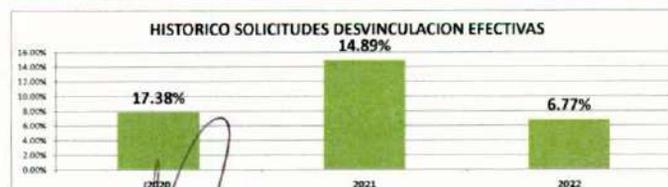
A pesar de los esfuerzos realizados por la oficina de Fidelización, con el fortalecimiento del equipo de trabajo y la implementación de nuevas plantillas para este proceso, no se ha tenido respuesta positiva por el otro operador, razón por la cual dichos procesos se remitieron a la Superintendencia de Servicios Públicos, por otro lado se ha fortalecido la estrategia de procesos por medio de certificación de Disponibilidad de Servicio, que es radicada directamente por los usuarios que son captados por medio de llamadas telefónicas, visitas y captados en ventanilla de Atención a Usuarios de la Oficina de Fidelización.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se realizó ajuste en el proceso de Vinculación-desvinculación en el que se consideró de acuerdo a la asesoría del Asesor Jurídico de la Dirección Comercial, cambiar los formatos del proceso y dejarlos a modo de plantillas, con el fin implementar una involucrar a la Dirección de Aseo en las jornadas y actividades realizadas para fortalecer los servicios ofertados, con el fin de que se aumente el número de Usuarios vinculados, dadas las dificultades de operación que se han presentado este tercer Semestre de 2022.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2020	2021	2022
No Total de vinculaciones efectivas	112	209	103
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del	1,438	1,404	1,522
<b>Resultados</b>	<b>7.79%</b>	<b>14.89%</b>	<b>6.77%</b>



Aprobó: **Sebastián Hernández Riveros**  
Directo Comercial

VoBo. **Adriana Cristina Rosas Valderrama**  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE FIDELIZACIÓN				
<b>RESPONSABLE:</b>	PROFESIONAL DE FIDELIZACIÓN				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ÍNDICE DE TERMINACIÓN DE CONTRATO PÚBLICO DE ASEO</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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			
$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ desvinculaciones accedidas}}{\text{N}^\circ \text{ desvinculaciones recibidas}} \right) * 100$	%	No total de desvinculaciones accedidas	Total de solicitudes accedidas debido a que cuentan con todos los requisitos exigidos por la norma para la desvinculación del servicio de aseo.	OFICINA DE FIDELIZACIÓN			
		No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	Total de solicitudes recibidas de los usuarios y/o suscriptores en donde realizan la petición para el cambio de operador en la prestación del servicio de aseo.	OFICINA DE FIDELIZACIÓN			
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>		<= (40%)		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR		

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No total de desvinculaciones accedidas	7	8	9	7	8	22	18	56	2			
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	71	73	102	37	139	129	183	113	210			
<b>Resultado</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>	<b>19%</b>	<b>6%</b>	<b>17%</b>	<b>10%</b>	<b>50%</b>	<b>1%</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

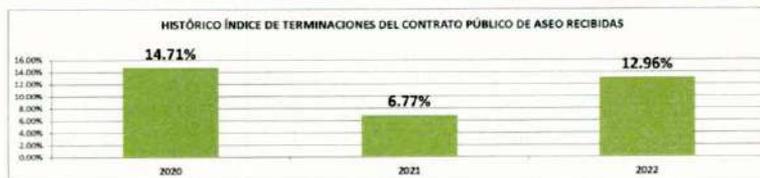
Durante el tercer trimestre se accedió a 76 Solicitudes de las 506 radicadas, que obedecen a los constantes incumplimientos con temas de recolección en los horarios y frecuencias establecidas, y en el mes de Julio del barrio Santa Marta, siete de agosto, los almendros, se radicó un proceso de 76 desvinculaciones que han cumplido con los requisitos establecidos.

#### PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta de mejora es realizar mesa de trabajo con la dirección de Aseo, la oficina de Responsabilidad Social y la Gerencia, con el fin de coordinar acciones encaminadas a evitar la desvinculación masiva de usuarios y a reducir las dificultades en la prestación del servicio de Aseo y el fortalecimiento institucional en los sectores con mayor número de quejas por prestación del servicio, que terminan en desvinculación.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO			
Años/ Variables	2020	2021	2022
No total de desvinculaciones accedidas	185	59	137
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	1,258	871	1,057
<b>Resultados</b>	<b>14.71%</b>	<b>6.77%</b>	<b>12.96%</b>



Aprobó: *Sebastián Hernández Riveros*  
Director Comercial

VoBo: *Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE FIDELIZACIÓN				
<b>RESPONSABLE:</b>	PROFESIONAL DE FIDELIZACIÓN				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>FIDELIZACIÓN DE USUARIOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	>=(90%)				<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META</b>	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
No usuarios fidelizados	506	4,430	5,183	4,765	1,259	457	500	400	850			
N° de usuarios visitados	506	4,436	5,201	4,777	1,327	516	750	700	900			
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>99.9%</b>	<b>99.7%</b>	<b>99.7%</b>	<b>95%</b>	<b>89%</b>	<b>67%</b>	<b>57%</b>	<b>94%</b>	<b>####</b>	<b>####</b>	<b>#DIV/0!</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO USUARIOS FIDELIZADOS				
Años/ Variables	2020	2021	2022	
No usuarios fidelizados	4,495	10,426	18,350	
N° de usuarios visitados	4,651	10,426	18,350	
<b>Resultados</b>	<b>96.65%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	



Aprobó: *Sebastián Hernández Riveros*  
Director Comercial

VoBo: *Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	
Formato	
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### 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:	<b>REALIZACION DE AFORO DE RESIDUOS SOLIDOS</b>				
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		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	>=(90%)	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ESTADISTICA AÑO ANTERIOR
--------------------	---------	-----------------------------------	--------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No de aforos realizados	3	1	14	16	9	2	0	0	1			
N° aforos solicitados	3	2	14	16	9	4	0	0	1			
<b>Resultado</b>	<b>100.0%</b>	<b>50.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>50.00%</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>100.00%</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Durante el primer trimestre de 2022 se realizaron 18 aforos de Residuos sólidos de los cuales 4 fueron a Multiusuarios y los otros 14 a Grandes Productores dentro de los que se encuentran 12 Colegios tanto públicos como privados y 2 Comerciales.

Para el tercer trimestre de 2022 se realizaron 1 aforos de residuos sólidos, con el fin de ajustar las tarifas del servicio de aseo para los Grandes productores oideales y comerciales y dos propiedades Horizontales que lo solicitaron, queda en trámite la solicitud realizada por el conjunto santo domingo

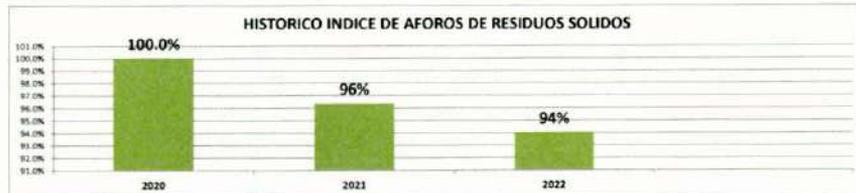
#### PROPUESTA DE MEJORA

Durante el mes de septiembre se recibió una propuesta para Aforar un Multiusuario con 60 propiedades Horizontales que no cumplía con todos los requisitos para ser aforados, y se requiere de contar con la base actualizada de Multiusuarios para socializar con ellos los requisitos para acceder a este beneficio y programar la actualización de este proceso normativo

Se debe continuar con el proceso de revisión de usuarios comerciales que son Grandes Productores, con el fin de que se establezcan tarifas de acuerdo a la cantidad de residuos que generan.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2020	2021	2022
No de aforos realizados	34	79	47
N° aforos solicitados	34	82	50
<b>Resultados</b>	<b>100.0%</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>



Aprobó: *Sebastian Hernandez Riveros*  
Director Comercial

VoBo. *Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE FIDELIZACIÓN				
<b>RESPONSABLE:</b>	PROFESIONAL DE FIDELIZACIÓN.				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>SUSCRIPTORES DE LA EAAAY ESP EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Muestra el porcentaje de suscriptores que tiene la EAAAY ESP en la prestación del servicio de aseo en referencia al otro operador del servicio.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
(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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	>=(70%)			<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
N° suscriptores facturados aseo EAAAY.	32,459	32,601	32,745	32,846	32,945							
No Total de Suscriptores facturados por VEOLIA.	11,569	11,559	11,564	11,548	11,546							
Total de suscriptores aseo	44,028	44,160	44,309	44,394	44,491	0	0	0	0	0	0	0
<b>Resultado</b>	<b>73.7%</b>	<b>73.8%</b>	<b>73.9%</b>	<b>73.99%</b>	<b>74.05%</b>	#DIV/0!	####	#DIV/0!	#DIV/0!	####	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Durante los meses de Enero y Febrero de 2022 se ha observado un incremento en el número de usuarios facturados, respecto a los reportados en las vigencias 2020 y 2021. cabe anotar que aun no se encuentra el reporte que corresponde al mes de Marzo de 2022 por cuanto la facturación se realiza mes vencido y a la fecha no se cuenta con el cierre de facturación de ciclo VI, fuente de información de este indicador.

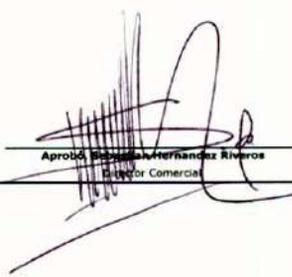
Teniendo en cuenta que este reporte se genera mes vencido, se puede observar que durante los meses de marzo, abril y mayo se ha continuado en crecimiento el número de usuarios facturados por la eaaay, que abedece tanto a usuarios nuevos, por concepto de matrículas y usuarios que se trasladaron del operador privado Aseo Urbano operado por Veolia a la EAAAY. Terminando la facturación del mes de mayo con un total de 74.05% con la EAAAY

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO			
Años/ Variables	2020	2021	2022
No Total de Suscriptores facturados en el servicio de aseo EAAAY ESP.	30,410	32,278	32,719
No Total de Suscriptores facturados en la prestación del servicio de aseo	42,222	43,327	44,491
<b>Resultados</b>	<b>72.0%</b>	<b>74.5%</b>	<b>73.5%</b>



Aprobó:   
Rosalva Hernández Riveros  
Ejecutor Comercial

  
Vobo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	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
$I = \frac{\sum_{p=1}^n T_{p,TOTAL}}{NTU_{TOTAL} \cdot (d_C - df_m)}$	%	NTU <sub>TOTAL</sub>	número total de suscriptores del sistema en el APS analizada de la persona prestadora	Dirección comercial EAAAY
		Ta <sub>p,TOTAL</sub>	Tiempo total de afectación del sistema	Formato de discontinuidad reportado al SUJ
		d <sub>C</sub>	Número de días calendario del mes p.	Calendario
		df <sub>m</sub>	Número de días de afectación por continuidad admisible por mes igual a 0,5 días.	Resolución CRA 688 de 2014

INDICE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL	X	ANUAL	
META DEL INDICADOR	>= 98.36%		FUENTE DE LA META:		PLAN DE GESTIÓN RESULTADOS 2022	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS												
	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	Total año
NTU <sub>TOTAL</sub>	41,558	41,712	41,784	41,800	41,874	42,008	42,070	42,193	42,311				37,267
Ta <sub>p,TOTAL</sub>	8,793.14	37,202.00	37,546.20	10,704	25,196	8,521	88.75	20.882	7,187				135,279
d <sub>C</sub>	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
df <sub>m</sub>	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	99.31%	96.76%	97.05%	99.13%	98.03%	99.31%	99.99%	98.39%	99.42%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	98.99%
Continuidad acumulada	99.31%	98.10%	97.74%	98.09%	98.07%	98.28%	99.99%	99.99%	99.71%	99.79%	99.83%	99.86%	98.99%

3.09%

#IREFI



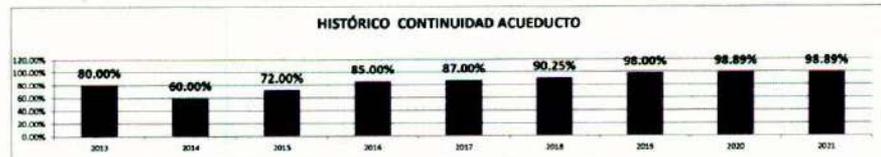
### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### PROPUESTA DE MEJORA

TRIM II: En el segundo trimestre del año 2022, por la entrada en operación de la PTAP definitiva se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.76 horas al día manteniendo la prestación en calificación CONTINUO

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2013	2014	2015	2016	2017
Resultados	80.00%	60.00%	72.00%	85.00%	87.00%
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados	90.25%	98.00%	98.89%	98.89%	99%



Elaboró: HUGO VILLALBA MOLANO  
Profesional Unidad de Acueducto

Aprobó: YUDY AICELA FERNÁNDEZ  
Directora Técnica

VoBo: ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Oficina de Planeación



### FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$IC = \left( \frac{\sum (Nhs) + (Ps)}{730 \times (Pt)} \right) \times 100$	HORAS / DÍA	(Nhs)	Numero de horas prestadas en un mes en el sector j	Unidad de acueducto / bitacora de fontaneria
		(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 fontaneria
		(Pt)	Poblacion total servida por la empresa prestadora	Reporte de suscriptores / Oficina de facturación

HIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	>= 23.01%		FUENTE DE LA META:		Resolución 2115 de 2007	

#### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS												
	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	Total año
(Nhs)	740.2	658.2	730.9	734.10	730.50	712.9	743.4	725.0	714.0				718
(Ps)	41,558	41,732	41,784	41,880	41,974	42,058	42,070	42,193	42,311				37,253
730	744	672	744	730	744	730	744	744	730	744	730	744	744
(Pt)	41,558	41,732	41,784	41,880	41,974	42,058	42,070	42,193	42,311				41,508
Indice de continuidad	23.88	23.51	23.58	23.87	23.56	23.76	23.98	23.39	23.80	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	20.79



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### PROPUESTA DE MEJORA

TRIM II: En el segundo trimestre del año 2022, por la entrada en operación de la PTAP definitiva se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.76 horas al día manteniendo la prestación en calificación CONTINUONUO

#### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados		23.56	23.68	23.82	20.79



Elaboró: **EDYSON MELBA MOLANO**  
Profesional Unidad de Acueducto

Aprobó: **YUDY AICELA FERNANDEZ**  
Directora Técnica

VoBo: **ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**  
Profesional Oficina de Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

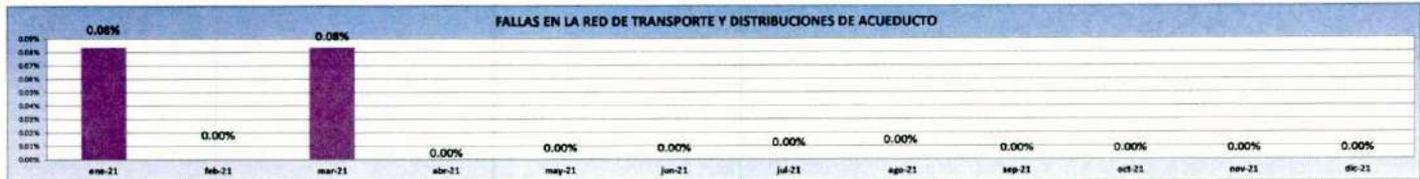
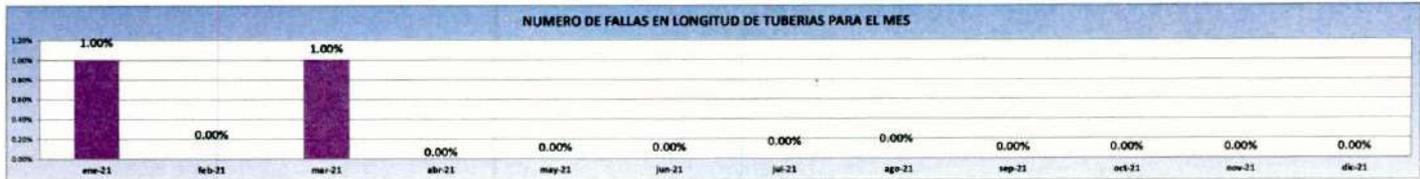
PROCESO:	UNIDAD DE ACUEDUCTO			
RESPONSABLE	PROFESIONAL UNIDAD DE ACUEDUCTO			
INDICADOR REFERIDO EN:		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA 906 DE 2019 Y 926 DE 2020
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	<b>X</b>
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto - FAC</b>			
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
$FAC = \frac{\sum_{i=1}^m FAC_i}{m}$ $FAC_i = \frac{NFRD_i + NFRD_i}{LRT_i + LRD_i}$	FALLA / MES	i	Mes del periodo 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 periodo de evaluación (año fiscal). Si el servicio se prestó durante todo el periodo de evaluación, m corresponderá a 12.	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		FAC <sub>i</sub>	Número de fallas por longitud en tuberías de transporte y distribución de acueducto para el mes i.	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		NFRD <sub>i</sub>	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 <sub>i</sub>	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 <sub>i</sub>	Longitud de redes de transporte (red de aducción) (km).	Unidad de acueducto
		LRD <sub>i</sub>	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		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL	<b>X</b>	ANUAL	<b>X</b>
META DEL INDICADOR	100.0%		FUENTE DE LA META:			

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Periodo	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	Total año
i	1.00	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
NFRD <sub>i</sub>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NFRD <sub>i</sub>	3	1.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	11
LRT <sub>i</sub>	25.40	25.40	25.40	25.40	25.40	25.40	25.40	25.40	25.40	25.40	25.40	25.40	25
LRD <sub>i</sub>	430.78	430.78	430.78	430.78	430.78	430.78	430.78	430.78	430.78	430.78	430.78	430.78	421
FAC <sub>i</sub>	1.00%	0.00%	1.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.17%
FAC	0.08%	0.00%	0.08%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el año anterior se observó un comportamiento bimodal contemplado entre los meses de febrero a abril y de agosto a noviembre, donde se presentó un número mayor de daños en la red.

En los meses mencionados se presentó daños en la red de conducción lo cual hizo posible su atención, motivo por el cual se observa un ascenso en las graficas.

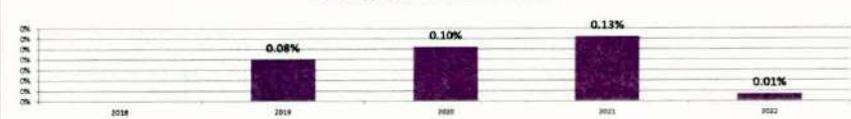
#### PROPUESTA DE MEJORA

Realizar la reposición de redes de acueducto que por su edad ya han cumplido con su vida útil

#### HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados		0.08%	0.10%	0.13%	0.01%

#### HISTÓRICO CONTINUIDAD ACUEDUCTO



Elaboró: **HUGO VILLALBA MOLANO**  
Profesional Unidad de Acueducto

Aprobó: **YUDY ARCELA FERNANDEZ**  
Directora Técnica

Vobó: **ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**  
Profesional Oficina de Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>	Formato
	Código
	51.02.04.01
	Versión
	2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE				
<b>RESPONSABLE</b>	HUGO VILLALBA MOLANO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICADOR DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE - ICAP</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Indicador de Calidad del Agua Potable basado en el promedio semestral de los valores mensuales del IRCA.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
ICAP (%) = (Sum. De IRCA obtenidas en el mes / Nº total de meses) * 100	%	Sum. De IRCA 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.		Resolución 2115 de 2007
		Nº total de meses	Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.		Secretaría de Salud Municipal
<b>MEDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>
				EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL		SEMESTRAL	<input checked="" type="checkbox"/>
				ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>ICAP = 1 PARA UN IRCA &lt; 5%</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		CRA 735 DE 2015 Art. 86

### II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS	
	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Sumatoria del Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (IRCA) por municipio y por persona prestadora, definido en los artículos 13 y 14 de la Resolución No. 2115 de 2007	6.28	
Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	6	
<b>Resultado</b>	1.05	#IDIV/01

### ÍNDICE DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE



### INTERPRETACION DE RESULTADOS

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 de 2022 registra un IRCA de 1.05, según el registro histórico; es el IRCA más bajo hasta el momento indicando la calidad del agua potable suministrada.

### PROPUESTA DE MEJORA

Se continúa con el cumplimiento de la norma y desarrollando acciones para el mejoramiento del servicio en términos de calidad.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTORICO

Variables	2017 I Semestre	2017 II Semestre	2018 I Semestre	2018 II Semestre	2019 I Semestre	2019 II Semestre	2019 I Semestre	2019 II Semestre	2020 I Semestre	2020 II Semestre	2021 I Semestre	2021 II Semestre	2022 I Semestre	2022 II Semestre
SUM. IRCA SEMESTRAL	8.43	17.67	16.99	15.40	8.69	12.06	12.06	11,,10	8.15	8.45	10.63	6.28		
Nº DE MESES	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
<b>Resultados</b>	<b>1.41</b>	<b>2.95</b>	<b>2.83</b>	<b>2.57</b>	<b>1.45</b>	<b>2.01</b>	<b>2.01</b>	<b>1.85</b>	<b>1.36</b>	<b>1.41</b>	<b>1.77</b>	<b>1.05</b>	<b>####</b>	

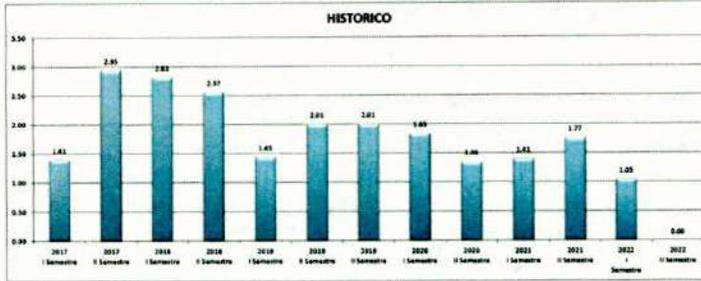


### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14



Elaboró: HUGO HUALBA MOLANO // Profesional PTAP

Aprobó: YUDY AICELA FERNANDEZ // Directora Técnica

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\%IANC - PTAP = \frac{(\text{Volumen Agua Afluente} - \text{Volumen Agua Producido})}{\text{Volumen Agua Afluente}} * 100$	%	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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	x	EFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	< 15 %		FUENTE DE INFORMACION DE LA META: RAS 2000 - Título C

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	1,156,466.00	1,041,491.30	1,151,637.10	1,290,021.70	1,315,264.00	1,278,335.3	1,282,862.2	1,339,843	1,221,270.0			
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	1,108,181.00	999,009.30	1,111,017.40	1,230,870.20	1,252,743.00	1,221,115.20	*****	1,279,136.50	1,174,585.90			
<b>Resultado</b>	4.18	4.08	3.53	4.59	4.75	4.48	4.58	4.53	3.82	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el mes de marzo no hubo presencia de lluvias, lo que indica que se disminuyeron los retrolavados y purgas en el sistema, esto implica que se tenga menos pérdida de agua en el mismo. Para el mes de enero, después de temporadas de lluvias se realizó lavados internos y externos de las unidades de tratamiento, lo que se reflejó como pérdidas en el sistema. Desde el 26 de Marzo de 2022 entró en operación la nueva planta de tratamiento Definitiva, debido a las condiciones de operación se reflejan pérdidas las cuales son normales en los procesos. En los meses de operación del III Trimestre se han venido presentando fuertes precipitaciones generando arrastre de material sólido y coloidal, por ende se ha requerido de trabajos de lavado y limpieza de las estructuras del sistema, y retrolavados con mayor frecuencia, razón por la cual se han mantenido las pérdidas en el sistema, proceso normal de las operaciones de la planta.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se continuará con la vigilancia y el mantenimiento constante de las estructuras de tratamiento, reparación de fugas y lavado de estructuras cuando se presente la necesidad.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	10,582,090.8	11,013,266.8	12,282,054.5	14,156,644.4	13,794,971.2	14,338,969.4	9,920,724.6
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	9,469,735	10,463,217.7	11,649,378	13,464,315.7	13,190,311.8	13,343,325.0	9,492,533.3
<b>Resultados</b>	<b>8.62</b>	<b>4.99</b>	<b>5.16</b>	<b>4.90</b>	<b>4.38</b>	<b>6.94</b>	<b>4.32</b>



Elaboró: HUGO VILLALBA MOLANO  
Profesional PTAP

Aprobó: YUDY ACELA FERNANDEZ  
Directora Técnica

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OPERATIVO - PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE				
<b>RESPONSABLE</b>	HUGO VILLALBA MOLANO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	<b>x</b>	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	<b>x</b>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN PLANTA (%)</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Brindar un servicio integral de agua apta para el consumo humano				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
$\%IANC - PTAP = \frac{(\text{Volumen Agua Afuente} - \text{Volumen Agua Producida})}{\text{Volumen Agua Afuente}} * 100$	%	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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA	<b>x</b>
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	<b>x</b>	SEMESTRAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>		< 15 %	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		RAS 2000 - Titulo C

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	2,919.00	3,163.70	3,937.60	2,653.30	1,931.30	0	477	2,406	2,451.1			
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	2,780.00	3,013.00	3,768.00	2,539.00	1,875.00	0.00	468	2,354	2,403.0			
<b>Resultado</b>	4.76	4.76	4.31	4.31	2.92	#DIV/0!	1.89	2.17	1.96	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

#### INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (%) IANC PTAP



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

El IANC mensual se ha reducido respecto a los primeros meses del año debido a reparaciones y controles de fugas y maniobras de operación. Los procesos de retrolavado y limpieza de las pilas públicas, así como el lavado de estructuras siguen siendo procedimientos normales en la operación del sistema. El lavado de pilas públicas es necesaria a razón de los procedimientos establecidos por la bioseguridad en la contingencia contra el COVID-19. En el mes de junio no se operó el pozo debido a hurto de componentes eléctricos. Por otro lado, la demanda en el uso de las pilas publicas a disminuido teniendo en cuenta la puesta en marcha de la PTAP Definitiva el cual se extiende a la mayoría de los sectores hidráulicos de la ciudad de Yopal.

#### PROPUESTA DE MEJORA

En estos momentos de pandemia no se puede dejar de realizar la limpieza a las pilas publicas, con el fin de disminuir la propagación del mismo. Dependiendo de los escenarios de la pandemia pueden aumentar las pérdidas. Se continua con las reparación cada vez que se presenta daños/fugas.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO				
	2019	2020	2021	2022	2023
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	5,050.90	11,639.8	17,778.6		
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	4,673.00	11,083	16,881.0		
<b>Resultados</b>	<b>7.48</b>	<b>4.78</b>	<b>5.05</b>	#DIV/0!	#DIV/0!



Elaboró: Hugo Villalba Molano  
Profesional PTAP

Aprobó: Yudy Aicela Fernández  
Director Técnico

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

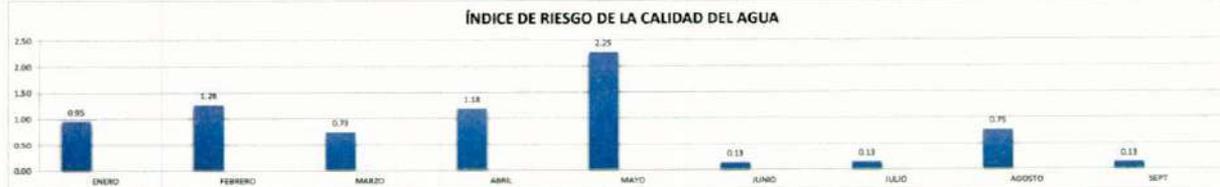
### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS				
RESPONSABLE:	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA - IRCA (%)</b>				
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		
$IRCAm (\%) = \left( \frac{\text{Sum. De IRCA's obtenidos en cada muestra realizada en el mes}}{\text{Nº total de muestras realizadas en el mes}} \right) * 100$	%	Sum. De IRCA's 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 Artículo N°14 de la Resolución 2115/2007 en los cuadros N°7, N°11 y N°12.	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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	IRCA < 5		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	RES. 2115/2007 Art. 14 - Cuadro N°7		

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
VARIABLES / PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SUM. IRCAmx	1.89	18.85	8.80	9.43	20.29	1.82	1.89	15.09	1.89			
Nº de muestras al mes (mx)	2	15	12	8	9	14	14	20	15			
<b>Resultado</b>	0.95	1.26	0.73	1.18	2.25	0.13	0.13	0.75	0.13	# DIV/0	####	#####



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el mes de mayo se realizaron 15 tomas de muestras de vigilancia. El resultado de estas muestras fue de 0.13%, SIN RIESGO.  
Las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 0.11% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. El parámetro no conforme correspondió a un pH bajo en un pozo profundo.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
VARIABLES	2017	2018	2019	2020	2021
SUM. IRCA anual	665.02	805.4	396.5	454.1	80.0
Nº de muestras al año	290.00	294	252	326	109
<b>Resultados</b>	<b>2.29</b>	<b>2.74</b>	<b>1.57</b>	<b>1.39</b>	<b>0.73</b>



Elaboró: Inq. José Ricardo Mariño  
Laboratorio de Aguas

Aprobó: Yudy Aicela Fernández  
Directora Técnica

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	LABORATORIO DE AGUAS				
<b>RESPONSABLE</b>	JOSE RICARDO MARIÑO HERRERA				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica <b>x</b>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PARTICIPACIÓN SATISFACTORIA EN PRUEBAS DE DESEMPEÑO</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Obtener resultados satisfactorios en la participación en pruebas de desempeño y/o programas de ensayo de aptitud.				

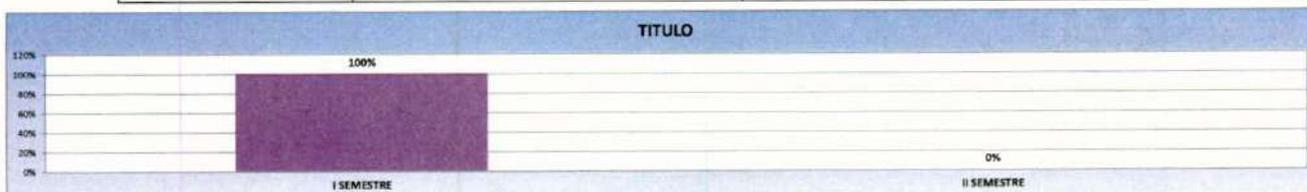
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
No. de análisis satisfactorios / No. total de análisis de participación.	%	Análisis Satisfactorios	NÚMERO DE ANÁLISIS SATISFACTORIOS	Informes de resultados de Pruebas de desempeño
		Análisis de Participación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

<b>HIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	<b>x</b>
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		SEMESTRAL	<b>x</b>	ANUAL	

<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>90%</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	LABORATORIO DE AGUAS
---------------------------	------------	--	----------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	I SEMESTRE	II SEMESTRE
Análisis Satisfactorios	13	0
Análisis de Participación	13	0
<b>Resultado</b>	100%	# !DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Las muestras llegaron el 14 de Julio de 2022. Fueron analizadas pH, Cloro residual Libre, Hierro, Sulfatos Nitratos, Conductividad, Alcalinidad, Dureza Total, Dureza Cálcaica, E-Coli y Coliformes Totales (2 muestras microbiológicas). El laboratorio de aguas se enorgullece en informar que el 100% de estas metodologías fueron satisfactorias.

#### PROPUESTA DE MEJORA

El laboratorio participará en el PICCAP, siguiendo lo establecido en el calendario del programa. Se trabaja en ampliar la cantidad de análisis y su verificación, para poder prestar servicio más completo.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Variabes	2020	2021
Análisis satisfactorios	12.00	20.00
Análisis de Participación	16.00	29.00
<b>Resultados</b>	0.75	0.69



Elaboró. **JOSE RICARDO MARIÑO HERRERA**  
Apoyo Profesional Laboratorio

Aprobó. **Yudy Aicela Fernandez**  
Directora Técnica

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
<b>Código</b>
51.02.04.01
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	LABORATORIO DE AGUAS				
<b>RESPONSABLE</b>	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica <b>x</b>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PORCENTAJE DE REPORTES GENERADOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA	<b>x</b>	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	<b>x</b>	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>90%</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			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	86	150	178	80	101	145	120	169	176			
Reportes de los Monitoreos Solicitados	86	150	178	80	101	145	120	169	176			
<b>Resultado</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#iDIV/0!	####	####



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Durante el mes de marzo se ejecutaron 176 monitoreos por parte del laboratorio de aguas de la EAAAY, los cuales fueron programados para el control de calidad de agua de los diferentes sistemas de tratamiento, del total de monitoreos realizados en este periodo se cuentan con 15 resultados que corresponden a los monitoreos de vigilancia de la calidad del agua, dichos resultados se tienen disponibles en medio físico y los resultados restantes se tienen disponibles en medio magnético para impresión cuando se requiera.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Variables	2019	2020	2021
Reportes generados	1629	1764	1,205
Reportes de los Monitoreos Solicitados	1698	1824	1,205
<b>Resultados</b>	<b>95.94</b>	<b>96.71</b>	<b>100.00</b>



Elaboró. José Ricardo Mariño Herrera  
Profesional de Laboratorio

Aprobó. Yudy Acicela Fernandez  
Director Técnico

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
<b>Código</b>
51.02.04.01
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	LABORATORIO DE AGUAS				
<b>RESPONSABLE</b>	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PORCENTAJE DE ANÁLISIS DE MUESTRAS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Dar cumplimiento a la resolución 2115 de 2007 en cuanto al número de muestras a realizar de acuerdo a la población atendida				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	90%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			RESOLUCION 2115 DE 2007

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Muestras Ejecutadas	86	150	192	80	101	146	111	169	177			
Muestras Planificadas	94	164	204	103	142	155	123	183	186			
<b>Resultado</b>	91%	91%	94%	78%	71%	94%	90%	92%	95%	#DIV/0!	####	####



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

El número de muestras programadas para el mes fue de 186, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 177 con un porcentaje de cumplimiento del 95%. Las muestras que no se tomaron fueron todas por condiciones ambientales adversas.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se cumplió con la meta del 90% satisfactoriamente. Afortunadamente no se presentaron muchas novedades en el proceso de muestreo, y el clima favoreció para llevar a cabo el 95% de los planes de muestreo.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Variables	2018	2019	2020	2021
Muestras Ejecutadas	2,193	1,696	1,770	1,212
Muestras Planificadas	2,388	2,012	2,037	1,354
<b>Resultados</b>	<b>91.83</b>	<b>84.29</b>	<b>86.89</b>	<b>89.51</b>



Elaboró: José Ricardo Mariño Herrera  
Profesional Laboratorio

Aprobó: Yudy Acela Fernandez  
Directora Técnica

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
<b>Código</b>
51.02.04.01
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

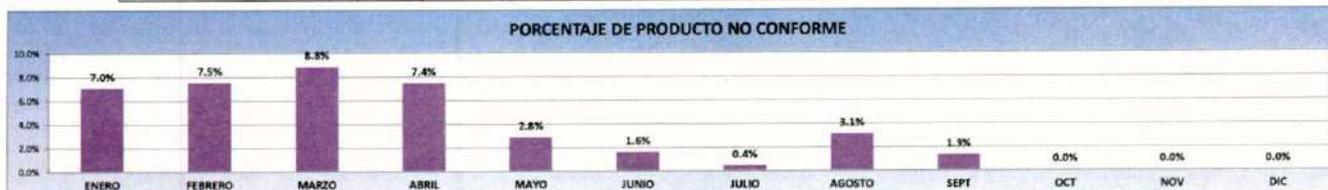
<b>PROCESO:</b>	LABORATORIO DE AGUAS				
<b>RESPONSABLE</b>	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PORCENTAJE DE PRODUCTO NO CONFORME</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	<b>X</b>
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL		ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>&lt;= 10%</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		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	34	65	51	29	16	14	3	33	13				
No. Total de Parámetros	483	867	578	390	562	880	732	1,070	1,004				
<b>Resultado</b>	7.0%	7.5%	8.8%	7.4%	2.8%	1.6%	0.4%	3.1%	1.3%	#iDIV/0!	#####	#####	



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

De los 1004 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para SEPTIEMBRE del 2022, 13 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros no conformes fueron 10 para pH, 2 para cloro residual libre y 1 para color. Estos parámetros no conformes fueron todos para el pozo de Núcleo Urbano II. Lo que fue comunicado para su corrección inmediata.

#### PROPUESTA DE MEJORA

El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 1.3%. Se cumple con la meta propuesta, y se obtiene una mejora importante. Se ve un incremento debido al encendido de los pozos.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Variables	2018	2019	2020	2021
Resultados de Parámetros No Conformes	612	511	685	258
No. Total de Parámetros	12218	9967	9997	6566
<b>Resultados</b>	<b>5.01</b>	<b>5.13</b>	<b>6.85</b>	<b>3.93</b>



Elaboró: José Ricardo Mariño Herrera  
Profesional Laboratorio

Aprobó: Yuly Aicela Fernandez  
Director Técnico

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b> OPERATIVO	
<b>RESPONSABLE:</b> FREDY ALBERTO VARGAS URBANO	
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con todos los requerimientos de los usuarios
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b> (Solicitudes de mantenimiento atendidas/solicitudes de mantenimiento recibidas)*100 (SM = SMA/SMr)*100	<b>UNIDAD:</b> %
<b>NOMBRE VARIABLE:</b> SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE:</b> Solicitudes de mantenimiento atendidas mensualmente dando cumplimiento al 90%
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b> Unidad de Alcantarillado	
<b>MIDE:</b>	EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/> EFICIENCIA <input type="checkbox"/> EFECTIVIDAD <input type="checkbox"/>
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL <input checked="" type="checkbox"/> SEMESTRAL <input type="checkbox"/> ANUAL <input type="checkbox"/>
<b>META DEL INDICADOR:</b>	>=90%
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	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	30	28	41	46	51	48	50	39	42			
Solicitudes recibidas	32	28	41	48	55	48	55	41	43			
<b>Resultado</b>	<b>94%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>	<b>91%</b>	<b>95%</b>	<b>98%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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. Para el 3ER trimestre se atendieron 131 solicitudes en total, se ha ralentizado la actividad de reposición de tapas basculantes debido a que se agotó el stock con el que se contaba.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se reitera la Solicitud del profesional de apoyo para la PTAR de forma constante. Está legalmente constituido dentro del manual de funciones de la EAAAY EICE ESP y la estructura organizacional de la EAAAY con justas razones ya que la UNIDAD DE ALCANTARILLADO a diferencia de las demás unidades esta compuesta por dos Subunidades (Alcantarillado y PTAR), lo que la hace mas compleja administrativa y operativamente.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

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



  
Elaboró. FREDY ALBERTO VARGAS URBANO  
Profesional UALC-PTAR

  
Aprobó. YUDY AICELA FERNÁNDEZ  
Directora Técnica

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO		
RESPONSABLE:	FREDY ALBERTO VARGAS URBANO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		RESOLUCIÓN CRA No. 688 de 2014 y Resolución CRA 735 de 2015
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CONTINUIDAD DEL SERVICIO ALCANTARILLADO SANITARIO</b>		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO		
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE
NºDías de prestación del servicio al mes/ NºDías del mes	%	CONTINUIDAD	Número de días en que se prestó el servicio por cada mes del año.
FUENTE DE INFORMACIÓN	Unidad de Alcantarillado		
MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	>=98,36%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	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				
DÍAS DEL MES	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se requiere dar continuidad a la reposición de tubería en la zona centro de la ciudad de Yopal, 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
DÍAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MENSUAL	365	365	365	366	365
DÍAS DEL MES	365	365	365	366	365
<b>Resultados</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Elaboró. FREDY ALBERTO VARGAS URBANO  
Profesional UALC-PTAR

Aprobó. YUDY AICELA FERNÁNDEZ  
Directora Técnica

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

## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR



Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b> OPERATIVO	
<b>RESPONSABLE:</b> FREDY ALBERTO VARGAS URBANO	
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS <span style="float: right;">X</span>
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión <span style="float: right;">X</span>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	CONSTRUCCIÓN Y/O REHABILITACIÓN DE REDES ALCANTARILLADO SANITARIO (RECURSOS PROPIOS)
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Operar eficaz y eficientemente
<b>FORMULA DEL INDICADOR:</b>	$(LR/LRp) * 100$
<b>UNIDAD:</b>	%
<b>NOMBRE VARIABLE:</b>	REHABILITACIÓN DE REDES
<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE:</b>	Alcanzar las acciones programadas en el plan de acción, dando un cumplimiento del 100% al proyecto de cobertura
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	Unidad de Alcantarillado
<b>MIDE:</b>	EFICACIA <span style="float: right;">X</span>
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL <span style="float: right;">X</span>
<b>META DEL INDICADOR:</b>	100%
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	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	0	0	1,589	
Longitud de redes proyectadas anual	400	400	400	400
<b>Resultado</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>397%</b>	<b>0%</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el tercer trimestre del año 2022, la EAAAY efectuó y recibió proyectos de instalación y reposición de redes de alcantarillado en los barrios de Villa David, Cubarrito y Sabanales, con esto se amplió la cobertura del alcantarillado sanitario en la ciudad de Yopal. Los datos que aquí se reportan provienen solo de proyectos que ya cuentan con acta de liquidación y entrega a la EAAAY, como se puede apreciar en solo este trimestre se cumplió el objetivo anual para el 2022. En el valor no se tiene en cuenta la instalación de acometidas en 6" por 1245 ML, solo se tiene en cuenta longitud de redes primarias y secundarias.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se requiere dar continuidad a la reposición de tubería en la zona centro de la ciudad de Yopal, 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

Años/ Variables	HISTÓRICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Redes Instaladas	236	389	5,053	597	0	1,589
Redes Proyectadas	236	389	400	400	400	400
<b>Resultados</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>



*Fredy Vargas*  
Elaboró. FREDY ALBERTO VARGAS URBANO  
Profesional UALC-PTAR

*Fredy Fernández*  
Aprobó. YUDY AICELA FERNÁNDEZ  
Directora Técnica

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OPERATIVO				
<b>RESPONSABLE:</b>	PROFESIONAL ALCANTARILLADO - FREDY ALBERTO VARGAS URBANO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>REMOCIÓN DE SST EN LA PTAR</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 Capítulo 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

<b>INDICE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	≤ 90	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	Capítulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015
---------------------------	------	--	---

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Concentración Promedio SST (mg/L) Efluente PTAR	50.0	NR	55.0	NR	140.0	NR	20.00	NR	NR			
Valor Máximo Permisible	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Porcentaje de Cumplimiento (%)	100%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>Para el año 2022 continua la deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestreo de calidad por parte del laboratorio de procesos de la EAAAY y de Laboratorio externo, esto se debe a problemas en la contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados y el Laboratorio de Procesos presenta inconvenientes en personal operativo, transporte y calibración de equipos de análisis de muestras. No se está llevando una trazabilidad en el proceso de tratamiento de aguas residuales y esto no permite evaluar la eficiencia de los procesos unitarios de la PTAR con juicio y veracidad. Sin embargo, este parámetro generalmente cumple con lo límites permisibles por la normatividad de vertimientos.</p>	<p>Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se está haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes.</p>

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO										
Años/ Variables	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% Remoción SST proyectado	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de SST en la PTAR	61%	52%	59%	55%	84%	89%	86%	90%	90%	90%
<b>Resultados</b>	<b>76%</b>	<b>65%</b>	<b>74%</b>	<b>69%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



*[Signature]*

Elaboró. Fredy Alberto Vargas Urbano  
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

*[Signature]*

Aprobó. Yudy Aicela Fernandez  
Director Técnico

*[Signature]*

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

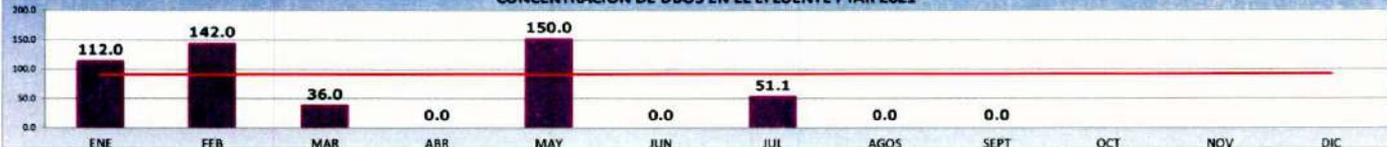
<b>PROCESO:</b>	OPERATIVO				
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL ALCANTARILLADO - FREDY ALBERTO VARGAS URBANO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>CONCENTRACIÓN DE DBO5 EN EL EFLUENTE PTAR</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≤ 90		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	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 DBO5 (mg/L O2) Efluente PTAR	112.0	142.0	36.0	NR	150.0	NR	51.1	NR	NR			
Valor Máximo Permisible	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
<b>Porcentaje de Cumplimiento (%)</b>	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%

**CONCENTRACIÓN DE DBO5 EN EL EFLUENTE PTAR 2021**



#### 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; en los reportes, tenemos que la DBO ha estado fluctuando dentro y fuera de los límites permisibles, pero también se tiene un déficit de monitoreos para algunos meses.

Debo alertar y reiterar que no se tiene 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 de la EAAAY presentan daños y descalibración.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO

Años/ Variables	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% Remoción DBO5 proyectada	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de DBO <sub>5</sub> en la PTAR	58%	51%	52%	64%	78%	88%	79%	67%	65%	65%
<b>Resultados</b>	<b>73%</b>	<b>64%</b>	<b>65%</b>	<b>80%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>74%</b>	<b>72%</b>	<b>72%</b>



Elaboró. Fredy Alberto Vargas Urbano  
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó. Yudy Alcela Fernández  
Directora Técnica

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación

	<b>FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR</b>		Tipo de Documento	
			Formato	
			Código	
Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14		Versión 2

**I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	OPERATIVO				
<b>RESPONSABLE:</b>	PROFESIONAL ALCANTARILLADO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>CONCENTRACIÓN DE DQO EN EL EFLUENTE PTAR</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios				
<b>FORMULA DEL INDICADOR:</b>	<b>UNIDAD:</b>	<b>NOMBRE VARIABLE:</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE:</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>
(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 Capítulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBOS) Resolución 631 de 2015		Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR:</b>	≤ 180	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>		Capítulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBOS) 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 DQO (mg/L O2) Efluente PTAR	236.0	276	89.6	157.5	283.0	93.0	130.0	173.7	159.0			
Valor Máximo Permisible	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

154.22



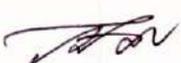
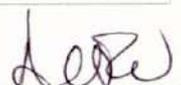
<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
<p>Este parámetro mide la cantidad de sustancias susceptibles de ser oxidadas por medios químicos que hay disueltas o en suspensión en las muestras de agua residual tomadas en la PTAR de Yopal. Se utiliza para medir el grado de contaminación 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.</p> <p>A partir del mes de marzo mejoró sustancialmente la remoción de DQO, gracias a la aplicación eficiente del proceso de biorremediación y de estrategias operativas. Para el tercer trimestre del año 2022 se logra el cumplimiento normativo del parámetro de DQO.</p> <p>Debo alertar y reiterar que no se tiene 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 de la EAAAY presentan daños y descalibración.</p>	<p>Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento, contrarrestar el incremento de este parámetro mediante la aplicación de insumos biológicos en filtros percoladores y realizar el mantenimiento (retiro parcial de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se esta haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración, se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes (Por punto de monitoreo). Realizar monitoreo en el efluente de los filtros percoladores con mayor periodicidad, para establecer la construcción de una línea de flujo desde este proceso a la tubería de descarga al Caño Usivar, debido a que se ha evidenciado que la calidad del efluente de los filtros desmejora al ingresar a las lagunas facultativas, debido a la coimatación que presenta este proceso.</p>

**III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR**

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

66%

Legend: ■ Concentración Promedio DQO (mg/L O2) Efluente — Valor Máximo Permisible

 Elaboró. Fredy Alberto Vargas Urbano Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR	 Aprobó. Yudy Alcely Fernández Director Técnico	 VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad Planeación
---	---	---



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

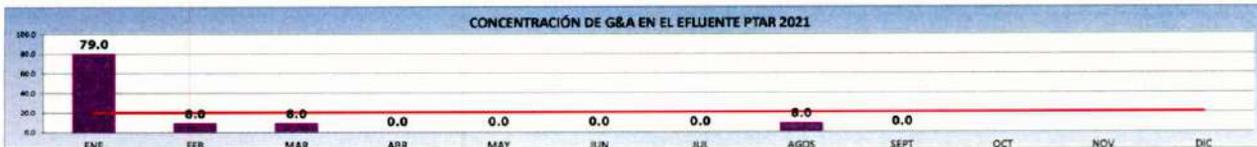
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### 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:	<b>REMOCIÓN DE G&amp;A EN LA PTAR</b>				
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 Capítulo 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		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	≤ 20		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		Capítulo V Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Concentración Promedio G&A (mg/L) Efluente PTAR	79.0	8.0	8.0	NR	NR	NR	NR	8.0	NR			
Valor Máximo Permisible	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	100%	100%



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el año 2022 continúa la deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestreo de calidad por parte del laboratorio de procesos de la EAAAY y de Laboratorio externo, esto se debe a problemas en la contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados y el Laboratorio de Procesos presenta inconvenientes en personal operativo, transporte y calibración de equipos de análisis de muestras. La frecuencia de monitoreo mensual es mínima, sin embargo, los resultados cumplen satisfactoriamente con los límites máximos permisibles establecidos por la norma de vertimientos (Resolución 0631 de 2015), con excepción del mes de ENERO que se tuvo un incremento drástico debido al ingreso de trazas de hidrocarburos al sistema. No se está llevando una trazabilidad en el proceso de tratamiento de aguas residuales y esto no permite evaluar la eficiencia de los procesos unitarios de la PTAR con juicio y veracidad. Sin embargo, según los reportes existentes, este parámetro generalmente se mantiene dentro de los límites permisibles por la normatividad de vertimientos.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO

Años/ Variables	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% Remoción G&A proyectada	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de G&A en la PTAR	52%	71%	84%	87%	89%	89%	90%	90%	86%
<b>Resultados</b>	<b>65%</b>	<b>89%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>



Elaboró: Fredy Alberto Vargas Urbano  
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó: Yudy Aicela Fernández  
Director Técnico

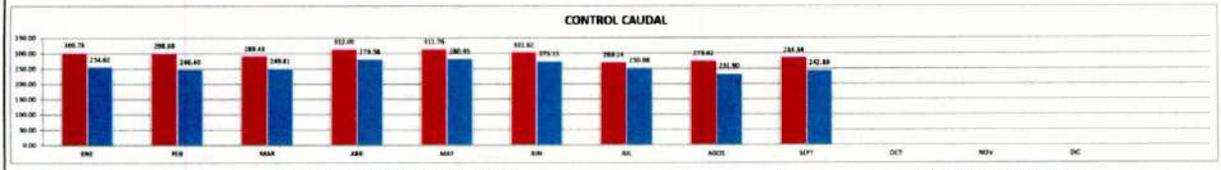
VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación

	<b>FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR</b>		<b>Tipo de Documento</b>
	Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14
			Formato Código S1.02.04.01 Versión 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:	<b>CONTROL DE CAUDAL</b>		
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.
HIDE:	EFICACIA			
PERIODICIDAD:	MENSUAL		EFICIENCIA SEMESTRAL X	EFFECTIVIDAD 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

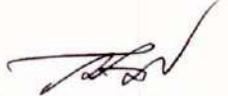
II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES												
REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Caudal recibido	300.73	298.68	289.48	312.00	311.76	301.62	269.14	273.42	284.34			
Caudal tratado	254.62	246.40	249.81	279.58	280.95	273.11	250.98	231.90	242.89			
Resultados (%)	85%	82%	86%	90%	90%	91%	93%	85%	85%	#IDIV/DI	#IDIV/DI	#IDIV/DI



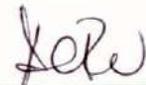
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>Promedio mensual del caudal de salida (tratado), con respecto al caudal de entrada (Mide la capacidad de tratamiento de la PTAR). En el primer trimestre del año 2022 se efectuó recirculación aproximadamente del 20% del caudal que ingresa al proceso de filtros percoladores debido a que en el verano disminuye el caudal promedio afluente, esta operación se ejecuta con el propósito de mejorar las eficiencias de remoción y calidad en el efluente. Para el segundo y tercer trimestre, se mantiene la recirculación en determinados horarios para potencializar el proceso de biorremediación, también en los días que se presentó fuertes lluvias en la ciudad, se procuró desviar el agua lluvia excedente por el aliviadero de la entrada al proceso de tratamiento para evitar cambios drásticos en el medio ambiente de la microbiota en el proceso.</p>	<p>Para garantizar una mayor capacidad de tratamiento de la PTAR de Yopal se procura realizar periódicamente remoción de las arenas del desarenador con el fin de evitar la colmatación de estas estructuras y garantizar una mayor capacidad. 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. Ya es necesario que la EAAAY y la Alcaldía del municipio adelanten gestiones administrativas y técnicas para a corto y mediano plazo aumentar la capacidad de tratamiento en la PTAR existente y a largo plazo la construcción de un nuevo sistema de tratamiento con mejor tecnología y mayor capacidad de tratamiento.</p>

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR					
HISTÓRICO CAPACIDAD DE TRATAMIENTO PROYECTADA VS CAPACIDAD REAL					
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Caudal recibido	4,500	3,074	3,296	3,561	3,530
Caudal tratado	4,500	2,696	2,971	2,915	3,007
Resultados	100%	88%	90%	82%	85%



Elaboró:   
 Freddy Alberto Vargas Urbano  
 Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó:   
 Yeny Alcelda Fernández  
 Director Técnico

VoBo:   
 Adriana Cristina Rosas Valderrama  
 Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2022

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

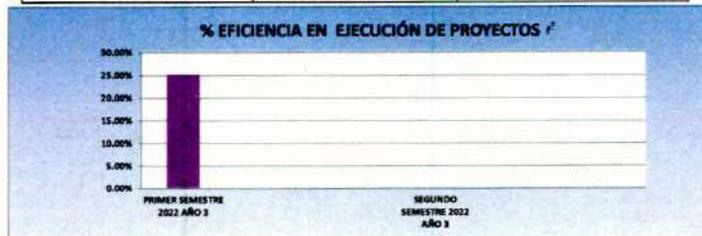
### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	AMBIENTAL				
<b>RESPONSABLE</b>	SONIA ISABEL VARGAS RODRÍGUEZ				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Realizar seguimiento a los programas ejecutados por la EAAA Y 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 EAAA Y aprobado por Corporinoquia	
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	X
<b>PERIODICIDAD:</b>		SEMESTRAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	X
<b>META DEL INDICADOR</b>		< 100%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>			INFORMES DE INTERVENTORÍA Y/O SUPERVISIÓN DE PROYECTOS	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS		
Variables / Período	PRIMER SEMESTRE 2022 AÑO 3	SEGUNDO SEMESTRE 2022 AÑO 3
N° Programas ejecutados	1.5	
N° Programas formulados	6	6
Resultados (%)	25.00%	0.00%



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**II.1 Trimestre:** cumplimiento a programas contemplados en el PSMV aprobado por Corporinoquia en octubre de 2020:

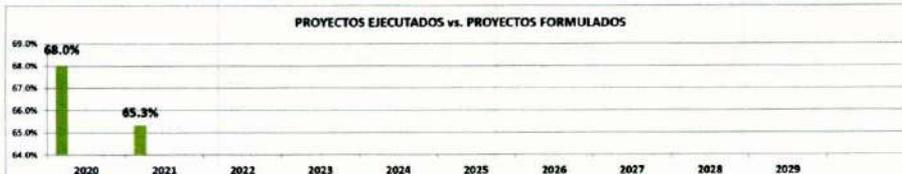
- Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos (2 actividades)
- Efectuar seguimiento a la implementación del nuevo esquema de costos y tarifas. Se actualiza la tarifa por variación del IPC y se aplica a partir de febrero de 2022.
- Programa de Operación, Reposición y Mantenimiento de Redes (2 actividades)
- Operación, Operación y Mantenimiento de los componentes del sistema de alcantarillado Sanitario. Se realizó limpieza y mantenimiento de 600 m de red sanitaria, en colector principal en carrera 19 entre calles 23 y 25 y manija de 4" calle 10 entre carreras 23 y 24. Limpieza de la totalidad de pozos de Inspección Comuna V (50 pozos de Inspección). Limpieza de 100 cajas domiciliarias en toda la ciudad.
- Programa de Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado (6 actividades)
- Programa de Eliminación de puntos de vertimiento (2 actividades)
- Programa de Cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad)
- Operación y mantenimiento de la PTAR. Se realizan actividades de mantenimiento a desarenadores del sistema de tratamiento, mantenimiento correctivo a cadenas de sistema autolimpiante del pretratamiento, limpieza y retiro de material de cámaras de sacado de lodos, mantenimiento correctivo a rodamientos axiales del filtro percolador No. 1, se realizaron bacteriologías en las dos lagunas facultativas.
- Programa de Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad). Se efectuaron caracterizaciones físicoquímicas y microbiológicas al punto de vertimiento y río Chara.

**III. Trimestre:**

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Históricos. Proyectos ejecutados Vs. Proyectos formulados										
Años/ Variables	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Proyectos ejecutados	4.08	3.92								
Proyectos formulados	6	6								
<b>EFICIENCIA EJECUCIÓN DE PROYECTOS</b>	<b>68.0%</b>	<b>65.3%</b>								





## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2022

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

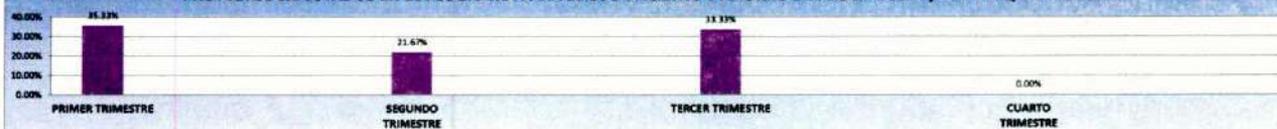
### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	AMBIENTAL				
<b>RESPONSABLE</b>	SONIA ISABEL VARGAS RODRÍGUEZ				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>SEGUIMIENTO A LA EJECUCION DEL PUEAA</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Desarrollo y ejecución del PUEAA para el área de prestación del servicio de acueducto con el sistema integral de tratamiento de agua en el municipio de Yopal				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
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 FUENTE QUEBRADA LA TABLONA FORMULADO POR LA EAAAY Y EN PROCESO DE APROBACION POR CORPORINOQUIA		Documento presentado por la EAAAY a Corporinoquia
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<100%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>			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	2.12	1.30	2.	
Proyectos formulados	6	6	6	6
Resultados (%)	35.33%	21.67%	33.33%	0.00%

#### PROYECTOS EJECUTADOS EN EL PLOGRAMA PARA EL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA PUEAA, FUENTE Q. LA TABLONA



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**I TRIMESTRE. ACTIVIDADES REALIZADAS Y CUMPLIDAS EN LOS 6 PROYECTOS DEL PUEAA:**

- PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL (3 actividades)**
  - Se realizaron capacitaciones de ahorro del agua y piscicultura en 4 empresas, 10 colegios, 1 capacitación interna a la EAAAY, 1 celebración del día mundial del agua en La Triada. En total 2225 estudiantes empleados y comunidad en general
  - Celebración 22 de marzo Día Mundial del agua, Conferencia sobre aguas subterráneas en La Triada, 70 estudiantes e inauguración concurso Pinta Agua con Gotín.
  - Difusión en redes sociales celebraciones ambientales, Día Internacional de la acción por los ríos, Día mundial del agua, proyecto sembreros en tubos de cartón.
- PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO (4 actividades)**
  - Mantenimiento y limpieza continuo a la línea de la quebrada La Tablona y pasos elevados, por el personal a cargo.
  - El Plan de Emergencia y Contingencia de acueducto y alcantarillado fue actualizado por la ingeniera de SI de la EAAAY.
- PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS (3 actividades)**
  - Se realizó muestreo a calidad fuentes subterráneas en febrero y marzo.
  - En enero se cambió lecho filtrante del pzo profundo Materro Infantil, sistema emergente.
  - En marzo se realizó prueba de bombeo al pzo Manga de Coleo
- PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS (7 actividades)**
  - Se instaló válvula de 4" en pozo profundo Policía.
  - Reparación de 274 fugas.
  - No se realizaron actividades en los proyectos: PROTECCIÓN CUENCA LA TABLONA (Con 4 actividades), USO DE AGUAS LLUVIAS (3 actividades)

**II TRIMESTRE. ACTIVIDADES REALIZADAS.**

- PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL ( Con 3 actividades)**
  - Se realizaron capacitaciones en 11 entidades públicas y privadas, 9 instituciones educativas en las dos jornadas y docentes.
  - Celebración Día Mundial de la Tierra 22 de abril y Día Mundial del Medio Ambiente 5 de junio.
- PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO**
  - Se continúa con revisión y mantenimiento a estas estructuras con el operador de línea.
  - Con el reporte IRCA para los meses de abril, mayo y junio, del INS se confirma que el agua que se entrega a Yopal tiene un nivel sin riesgo.
  - El Plan de Contingencia y Emergencia de la EAAAY se encuentra actualizado por la Unidad de Seguridad Industrial.
- PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS**
  - Se realiza pruebas de bombeo a los pzs Central Abastos y Núcleo Urbano en abril y mayo.
- PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS**
  - En el segundo trimestre se realizó cambio de dos (2) válvulas de ½" en la dirección C-41-N-11-2 el día 5 de abril del año en curso
  - En la base de datos de la Unidad de Acueducto se evidencia el control y reparación de fugas del segundo trimestre las cuales se les dio solución en un 99%.
  - En el segundo trimestre se realizó la reposición de 579 micromedidores los cuales fueron suministrados por el área comercial de la empresa.
  - Por parte del área comercial se realizó el mantenimiento a 413 micromedidores instalados donde se realizaron los trabajos de limpieza a filtros por medio de sonda

**III TRIMESTRE. ACTIVIDADES REALIZADAS.**

- PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL**
  - Se realizaron 15 capacitaciones en 9 empresas y 8 capacitaciones en 2 colegios
  - Se realizó difusión en redes sociales de campañas y capacitaciones
- PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO.**
  - Se actualizó desde inicio del año el PEC por la Oficina de Seguridad Industrial
  - Se hizo mantenimiento en en la línea de la Tablona con el personal de línea
- PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS.**
  - Se realizaron análisis de laboratorio a los pzs Braulio Campestre, Núcleo Urbano, Central Abastos y Manga de Coleo con mantenimiento de pzs
- PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS.**

#### PROPUESTA DE MEJORA

En el año 2021 se elaboró y presentó a Corporinoquia el PUEAA para la quebrada La Tablona y pozos profundos de Gran Producción, por direccionamiento de la Gerencia. Corporinoquia el 23 de diciembre, devuelve el documento informando que el PUEAA se debe presentar por fuente, es decir PUEAA para cuenca La Tablona y PUEAA para pozos profundos, por separado. El siguiente Plan de Acción, propuesto por la Unidad Ambiental, guarda los lineamientos exigidos por la normativa ambiental:

**PLAN DE ACCIÓN**

- PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL (3 actividades)
- PROYECTO PROTECCIÓN CUENCA LA TABLONA (5 actividades)
- PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO (3 actividades)
- PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS (3 actividades)
- PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS (7 actividades)
- PROYECTO USO DE AGUAS LLUVIAS (4 actividades)

**I Trimestre.** Unidad de proyectos se encuentra en elaboración de Estudio Previo del PUEAA

**II Trimestre.** Se elaboró estudio previo del PUEAA por la Unidad de Proyectos y se presentó a Gerencia para su aprobación.

**III Trimestre.** No se continuó con el proceso para realizar consultorías del PUEAA, por falta de recursos. Con comunicación 840.16.03.02341.22 se informó nuevamente a gerencia sobre la necesidad de la consultoría para elaboración de los PUEAA de las cuatro concesiones de las fuentes de agua con las que cuenta la EAAAY.



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2022

**Tipo de Documento**  
 Formato  
**Código**  
 S1.02.04.01  
**Versión**  
 2

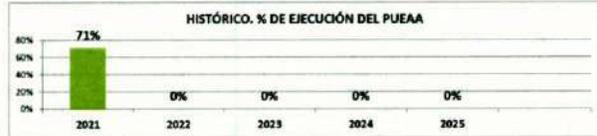
**Fecha de Elaboración**  
 2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
 2014-11-14

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### Históricos. Proyectos ejecutados vs. Proyectos formulados

Años/ Variables	2021	2022	2023	2024	2025
Proyectos ejecutados	4				
Proyectos formulados	6	6	6	6	6
Resultados	71%	0%	0%	0%	0%



*Sonia Isabel Vargas R.*  
 Elaboró. Sonia Isabel Vargas R.  
 Profesional Unidad Ambiental

*Ludy Fernández*  
 Aprobó. Ludy Fernández  
 Directora Técnica

*Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
 Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
 Profesional Unidad de Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA CATASTRO DE REDES - DT			
<b>RESPONSABLE</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE ACUEDUCTO			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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.			
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>	
(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.	
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	META A 0,24% QUE REPRESENTA 1 KM DE REDES ACTUALIZADAS POR MES		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	No 51.16.01.01 FORMATO INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.02 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO // 51.16.02.05 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ACUEDUCTO

### II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ACTUALIZACIONES REALIZADAS (en el plano)	0.05%	0.03%	0.31%	0.04%	0.12%	0.89%	0.89%	0.25%	0.89%			
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%			
<b>Resultado</b>	21%	11%	130%	18%	49%	373%	373%	104%	373%			



### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

018-22 Entrega de redes contrato EAAAY Sabanales del Saman y Cubarrito

Kms Actualizados  
3.763 km

TOTAL RED DE ACUEDUCTO ACTUALIZADA EN EL MES:  
TOTAL RED DE ACUEDUCTO (Conducción y distribución)

3.763 km  
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.

#### 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).

Durante el mes de septiembre se realizó la de las redes del contrato de la EAAAY, de este modo se cumplió la meta mensual de 1 km de red, que representa un 0,24% del total de redes de acueducto. Debido a que las actualizaciones realizadas obedecen mas acambios de diámetros o inclusion en planos de redes ya existentes y tambien a que los trabajos de mayor longitud desarrollados tanto por contratistas como por la propia EAAAY aun no se han recibido.

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.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2018	2019	2020	2021	2022
ACTUALIZACIONES REALIZADAS (en el plano) Ó KM DE RED ACTUALIZADA	52	44	0.93%	7.10%	0.39%
META DE ACTUALIZACIONES Ó KM DE REDES EXISTENTES	48	48	3.12%	3.12%	0.72%
<b>Resultados</b>	108%	92%	30%	228%	54%



Elaboró. **Camilo Castillo Pineda**  
Profesional Catastro

Aprobó. **YUDY AICELA PERNAÑEZ**  
Directora Técnica

VoBo. **Andriana Cristina Rosas V.**  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT				
<b>RESPONSABLE</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ACTUALIZACIÓN CATASTRO DE ALCANTARILLADO				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	LA META MENSUAL SE ESTIMA EN 0,2 %, EQUIVALENTES A 700 METROS LINEALES ACTUALIZADOS POR MES	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	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

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ACTUALIZACIONES DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	0.62%	0.38%	1.09%	0.19%	0.04%	0.11%	0.09%	0.15%	0.15%			
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES AL CATASTRO	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%			
<b>Resultado</b>	<b>312.15%</b>	<b>192.20%</b>	<b>544.65%</b>	<b>96.38%</b>	<b>21.51%</b>	<b>55.30%</b>	<b>42.64%</b>	<b>76.05%</b>	<b>76.05%</b>			



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Durante el mes de Septiembre, se realizó una actualización en el catastro de alcantarillado sanitario, se presenta cumplimiento debido a que se actualizaron redes en plano pero teniendo en cuenta hallazgos en campo y no redes nuevas que no lograron cumplir la meta mensual establecida, es necesario contar con la disponibilidad de personal y transporte para mayor cubrimiento de esta labor. Hasta el momento no ha sido posible coordinar con la Unidad de Alcantarillado las jornadas de inspección por la falta de disponibilidad de estos recursos.

Se realizaron las siguientes actualizaciones en el catastro de redes de acueducto existente:  
025-22 BARRIO CUBARRITO Y SANTO DOMINGO

Kms Actualizados  
0.535 kms

TOTAL REDES ACTUALIZADAS EN EL MES: 0.54 kms  
TOTAL REDES EXISTENTES: 351.75 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 pueden 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.

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 alcantarillado, instaladas por la EAAAY o entregas por contratistas o urbanizadores, y con ello se actualice la base datos del catastro de redes.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años / Variables	HISTÓRICO				
	2018	2019	2020	2021	2022
ACTUALIZACIONES DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO O KM REDES ACTUALIZADAS	91	28	3.13%	7.52%	2.10%
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES AL CATASTRO O KM REDES EXISTENTES	99	48	2.4%	2.4%	0.6%
<b>Resultados</b>	<b>92%</b>	<b>58%</b>	<b>130%</b>	<b>313%</b>	<b>350%</b>



Elaboró.   
Camilo Castillo Pineda  
Profesional de Catastro

Aprobó.   
Yudy Aicela Fernández  
Directora Técnica

VoBo.   
Andriana Cristina Rosas V.  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

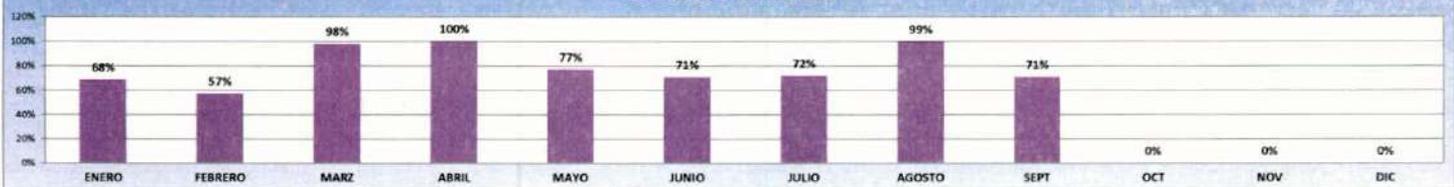
<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT				
<b>RESPONSABLE</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	<b>X</b>	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<b>X</b>	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ATENCIÓN SOLICITUDES DE CATASTRO DE REDES</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>2280 SOLICITUDES ATENDIDAS AL AÑO</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	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

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	130	109	186	190	146	134	136	189	134			
SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	190	190	190	190	190	190	190	190	190	190	190	190
<b>Resultado</b>	68%	57%	98%	100%	77%	71%	72%	99%	71%	0%	0%	0%

#### SOLICITUDES ATENDIDAS



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

INSPECCIONES	COMUNICACIONES	COMITÉS	MISIONALES
1. Disponibilidades 80	1. Enviadas 15	1. Reuniones 10	1. MecI - SGC 1
2. Pavimentaciones 80	2. Internas 0	2. Visitas a campo 5	2. Indicadores y Matriz de indicadores 4
	3. Informes 1	15	4. Plan de Acción 1
	4. Correos 6		5. Otro: SUI 0
	5. Certificaciones 11		6
	33		

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2018	2019	2020	2021	2022
SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	2,192	2,157	2,445	2,857	425
SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	1,920	2,040	2,040	2,040	570
<b>Resultados</b>	<b>114%</b>	<b>106%</b>	<b>120%</b>	<b>140%</b>	<b>75%</b>



Elaboró. **Camilo Castillo Pineda**  
Profesional de Catastro

Aprobó. **Yudy Aicela Fernandez**  
Directora Técnica

VoBo. **Andriana Cristina Rosas V.**  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT				
<b>RESPONSABLE</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	<b>X</b>	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<b>X</b>	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS UNIDADES</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	RELACIONAR LAS ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA DURANTE EL AÑO				
<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
(ACTIVIDADES DESARROLLADAS / ACTIVIDADES PROGRAMADAS) X 100	%	ACTIVIDADES REALIZADAS	SON LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN COMO APOYO A OTRAS UNIDADES DE LA EMPRESA EN LO REFERENTE A TRABAJOS DE TOPOGRAFÍA, MANEJO DE INFORMACIÓN 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
<b>NIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	156 ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS UNIDADES AL AÑO		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>		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	13	14	13	12	13	12	13	12			
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	13	13	13	13	13	13	13	13	13			
<b>Resultado</b>	100%	100%	108%	100%	92%	100%	92%	100%	92%			



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La OCR atendió y ayudó a atender los siguientes procesos:

- \* Se realizó el acompañamiento al contrato 012 de 2019 cuyo objeto es CONSTRUCCION DE LA CARRERA 33A CON CICLORUTA Y OBRAS DE URBANISMO ENTRE CALLE 19A Y CALLE 40 DEL MUNICIPIO DE YOPAL.
- \* 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.
- \* Se realizó acompañamiento al contrato 009 de 2019 cuyo objeto es OPTIMIZACION DE LA INFRAESTRUCTURA PARA EL MANEJO DE LAS AGUAS LLUVIAS Y OBRAS COMPLEMENTARIAS SOBRE LA MARGINAL DE LA SELVA ENTRE LA BRIGADA 16 Y EL CAÑO USIVAR DEL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.

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

- \* Se realizó monitoreo de volumen en el relleno sanitario el cascajar mes de AGOSTO.
- \* Se realizó apoyo a la unidad de alcantarillado realizando visitas de campo para disponibilidades de servicio.
- \* Se realizó acompañamiento a la Secretaría de Infraestructura del municipio en las obras de pavimentación del Barrio San Martín.
- \* Se realizaron las rutas de recolección de los Centros Poblados del municipio, Morro Chaparrera, Morichal, Charte Guafilla, apoyo Dirección de Aseo.
- \* Se realizó la impresión de planos de las rutas de barrido, apoyo Dirección de Aseo.
- \* Se realizó la edición de planos del Proyecto Plan Parcial formulado por el Municipio.
- \* Se realizó el Diagnostico de los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario para Plan Parcial formulado por el Municipio.
- \* Se realizó acompañamiento para la formulación del proyecto de acueducto de la Vereda Balconitos, apoyo Secretaría de Infraestructura.
- \* Se realizó apoyo a la Dirección Comercial con el área de Fidelización para independizar el servicio de acueducto en el comando de policía del departamento.

#### 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 al desarrollo de actividades de topografía, edición e impresión de planos y toma de fotografías aéreas.



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
ACTIVIDADES DE APOYO REALIZADAS	111	178	145	158	40
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	120	156	156	156	39
<b>Resultados</b>	<b>93%</b>	<b>114%</b>	<b>93%</b>	<b>101%</b>	<b>100%</b>



Elaboró. **Camilo Castillo Pineda**  
Profesional de Catastro

Aprobó. **Yudy Aicela Fernandez**  
Directora Técnica

VoBo. **Andriana Cristina Rosas V.**  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

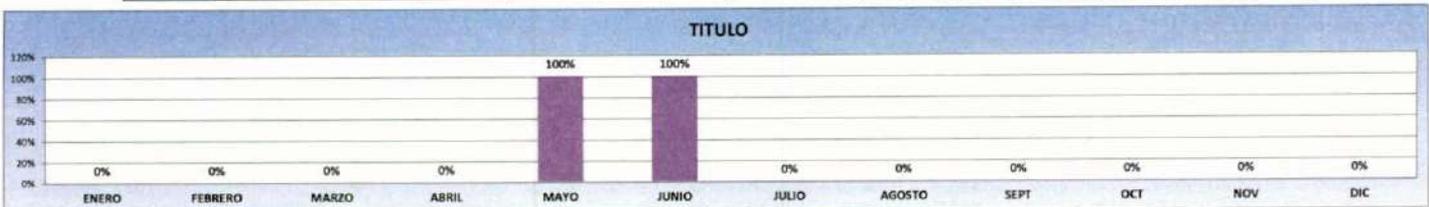
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Oficina Proyectos					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Proyectos					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	<b>X</b>	
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>PROYECTOS VIABILIZADOS</b>					
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			
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:				PLAN DE ACCION 2022	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>PA</b>	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	<b>2.00</b>
<b>PP</b>	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	<b>4.00</b>
<b>Resultado</b>	0%	0%	0%	0%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0%



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**I SEMESTRE:** En los meses de Marzo y Abril fueron presentados Dos proyectos a la EAAAY, para obtener Viabilidad técnica, sin embargo no se emitió dicha Viabilidad por No cumplimiento de la lista de Chequeo, se realizó la devolución.  
En los meses de Mayo y Junio fueron presentados dos proyectos a los cuales se les dió viabilidad.

**II SEMESTRE:**

#### 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 mayoría son devueltos por que no cumplen con los requisitos establecidos de verificación.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
PA	6	6	5	7	3	2
PP	8	7	8	7	3	4
<b>Resultados</b>	<b>75%</b>	<b>86%</b>	<b>63%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>



Elaboró: SILVYNETH NIÑO DIAZ // Profesional Oficina de Proyectos

Aprobó: YUDY AICELA FERNANDEZ // Directora Técnica

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

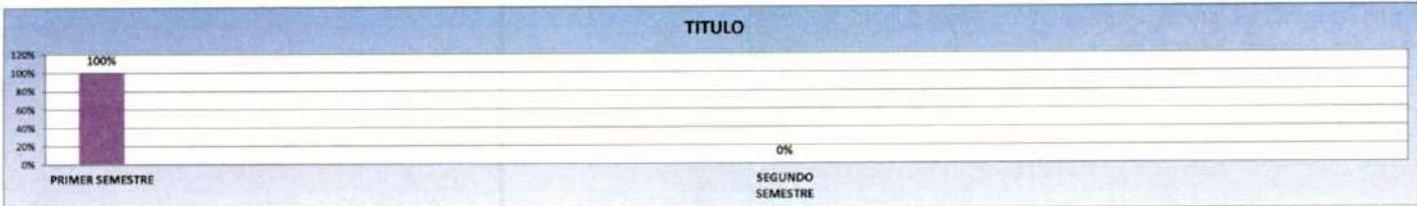
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Oficina Proyectos				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Proyectos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	<b>X</b>	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica <b>X</b>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PROYECTOS EJECUTADOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Identificar Cuantos de los Proyectos Formulados Reciben Financiación.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD <b>X</b>
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL		SEMESTRAL <b>X</b>	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>85%</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		PLAN DE ACCION 2022

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Pfo	3	0
Pfi	3	0
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**I SEMESTRE:** La EAAAY y la Alcaldía Municipal, suscribió dos convenios, los cuales son financiados con recursos de la alcaldía municipal y ya se encuentran en Ejecución. Por otro lado la EAAAY Formuló un proyecto, el cual fue presentado al MVCT, a la Gobernación de Casanare y alcaldía del Municipio de Yopal, con el fin de obtener recursos para su ejecución, fué viabilizado, aprobado y priorizado por parte del municipio, se está en proceso de contratación para su ejecución.

**II SEMESTRE:**

#### PROPUESTA DE MEJORA

LA OFICINA DE PROYECTOS IDENTIFICA LOS BAJOS RESULTADOS EN RAZON A: 1. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ( Factores que influyen en la ejecución del proceso ) . 1.1 IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD ( a pesar de que se tiene claridad de la necesidad, hay retrasos en la presentación de la misma); 1.2 ESTUDIO DE MERCADO ( Las empresas se muestran reacias a presentar cotizaciones, no obstante la empresa que atiende la solicitud , las presentan incompletas, extemporáneas y en ocasiones sin los alcances requeridos ); 1.3 TIEMPOS EN LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS Y LEGALES ( se evidencian tiempos de retraso internos en los procesos). Por lo anterior se recomienda ajustar los tiempos a los procesos internos, estableciendo un flujograma consistente con las necesidades de la Empresa, donde cada Unidad o Dirección sea responsable del procedimiento.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variabes	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Pfo	8	4	15	29	3	3
Pfi	7	3	14	25	3	3
<b>Resultados</b>	<b>88%</b>	<b>75%</b>	<b>93%</b>	<b>86%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Elaboro. SLAYNETH NIÑO DÍAZ // Profesional Oficina de Proyectos

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ // Directora Técnica

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

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
<b>RESPONSABLE</b>	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	<b>X</b>	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	TASA DE ACCIDENTALIDAD				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Nº 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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	<b>X</b>	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	SEMESTRAL	<b>X</b>	SEMESTRAL		ANUAL	

<b>META DEL INDICADOR</b>	TASA DE ACCIDENTALIDAD <5	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	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	0	4	3	3	3	3	1	7	0			
TRABAJADORES	322	350	346	349	354	356	347	347	362			
<b>TASA DE ACCIDENTALIDAD</b>	<b>0.0</b>	<b>1.1</b>	<b>0.9</b>	<b>0.9</b>	<b>0.8</b>	<b>0.8</b>	<b>0.3</b>	<b>2.0</b>	<b>0.0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

La tasa de accidentes en el primer trimestre es baja inclusive comparada con el primer trimestre de la vigencia anterior, durante el trimestre se efectuó un reporte por covid en el mes de enero pero en la investigación se determinó que la trabajadora no se encontraba activa y al cumplir con el reporte de las condiciones de salud en Alisista activo el reporte de AT, de la misma manera una trabajadora efectuó un reporte directamente en la clínica donde fue atendida y se cumplió con el procedimiento por parte de la Oficina de Seguridad Industrial, quedando doble reporte.

Para el segundo trimestre la constante es 3 reportes de accidente por mes, ninguno ha estado catalogado como grave.

Para el tercer trimestre el indicador sobrepasa la meta en el mes de agosto que se reportaron 7 accidentes uno de ellos clasificado como grave, en el área de Relleno Sanitario.

**PROPUESTA DE MEJORA**

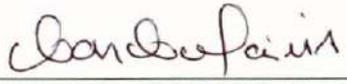
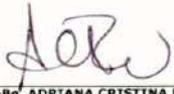
Reinducción en el procedimiento de reporte e investigación de Accidentes de trabajo. Se propone revisar la gestión de las recomendaciones dada en la investigación de los accidentes.

Se continua en la investigación de las causas y se capacitó al COPASST para gestionar las investigaciones y determinar las causas de la accidentalidad.

**III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR**

HISTÓRICO						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS	57	53	46	41	58	24
TRABAJADORES	305	320	298	328	369	348
<b>Resultados</b>	<b>18.69</b>	<b>16.56</b>	<b>15.44</b>	<b>12.50</b>	<b>15.72</b>	<b>6.89</b>



 <b>Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO</b> Profesional de Seguridad Industrial	 <b>Aprobó: YUDY ALCEGA FERNANDEZ</b> Directora Técnica	 <b>VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.</b> Profesional Unidad Planeación
--	--	---



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
<b>RESPONSABLE</b>	CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ÍNDICE DE SEVERIDAD</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
$\frac{\text{No. días perdidos y cargados por AT en el periodo } \times K}{\text{No. HHT año}}$	%	ÍNDICE DE SEVERIDAD	<p>Números de días perdidos y cargados por causa de accidentes de trabajo durante el último año por cada 100 trabajadores de tiempo completo</p> <p>Por lo tanto, se llamará Índice de Severidad a la relación existente entre el total de días perdidos debidos a los accidentes y el total de horas-hombre de exposición al riesgo. Se multiplica por K, esta constante es igual a 200,000 y resulta de multiplicar 100 trabajadores que laboran 40 horas semanales por 50 semanas que tiene el año.</p>		formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	SEMESTRAL	x	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	ÍNDICE 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	22	24	14	3	4	20	23	10	0			
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	58,194	63,626	69,006	63,960	76,406	71,008	60,229	68,299	69,533			
ÍNDICE DE SEVERIDAD	75.61	75.44	40.58	9.38	10.47	56.33	76.38	29.28	0.00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

#### ÍNDICE DE SEVERIDAD



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La información reportada presenta subregistro por cuanto se produjo un accidente grave en el mes de febrero y no se encuentra en el reporte realizado por la Oficina de Recursos Humanos.  
La estadística presentada aún presenta subregistro por cuanto no aparecen los registros del señor Henry Ayala, esto altera el indicador.  
En el tercer trimestre se presentó un accidente calificado como grave con por lo menos 30 días de incapacidad pero igual que en el mes de febrero la información no fue reportada por la Oficina de Recursos Humanos, el AT es del señor Nelson Martínez de Relleno Sanitario.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Mesa de trabajo para conciliar la información  
Presentación del informe biométrico que permita mejorar los registros, o el análisis de los datos

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
VARIABLES	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NÚMERO DE DIAS PERDIDOS POR AT	24	14	34	16	36	13
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	74,286	77,846	61,374	54,805	65,932	66,696
<b>Resultados</b>	<b>64.62</b>	<b>35.97</b>	<b>110.80</b>	<b>58.39</b>	<b>109.96</b>	<b>39.98</b>



*Carmen Cecilia Macías Sarmiento*

Elaboró: CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO  
Profesional de Seguridad Industrial

*Yudy Aicela Fernández*

Aprobó: YUDY AÍCELA FERNÁNDEZ  
Directora Técnica

*Adriana Cristina Rosas V.*

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
RESPONSABLE:	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	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:	<b>INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE</b>				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Nº de accidentes*200 000/THHT	%	ACCIDENTALIDAD	<p>El índice de frecuencia es un indicador acerca del número de siniestros ocurridos en un periodo de tiempo, en el cual los trabajadores se encontraron expuestos al riesgo de sufrir un accidente de trabajo. El índice de frecuencia corresponde al número total de accidentes con lesiones por cada doscientas mil de horas-hombre de exposición al riesgo</p> <p>Por lo tanto, se llamará Índice de Severidad a la relación existente entre el total de días perdidos debidos a los accidentes y el total de horas-hombre de exposición al riesgo. Se multiplica por K, esta constante es igual a 200,000 y resulta de multiplicar 100 trabajadores que laboran 40 horas semanales por 50 semanas que tiene el año.</p>	Formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02

MIDE:	EFICACIA	<b>x</b>	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	<b>x</b>	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	<b>INDICE DE FRECUENCIA &lt; 100</b>	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	0	4	3	3	3	3	1	7	0			
THHT	58,194	63,626	69,006	63,960	76,406	71,008	60,229	68,299	69,533			
ÍNDICE DE FRECUENCIA	0.00	12.57	8.69	9.38	7.85	8.45	3.32	20.50	0.00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

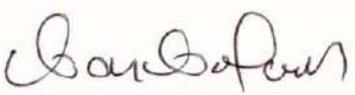


<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
<p>El índice de frecuencia para el primer trimestre de 2022 es baja ya que en el mes de enero no se registraron accidentes.</p> <p>Para el segundo trimestre el índice se mantiene bajo.</p> <p>En el tercer trimestre tenemos 2 meses con 0 y 1 accidentes, pero el mes de agosto registra 7 accidentes, aumentando el índice de frecuencia de los accidentes</p>	Mejorar reporte de la estadística

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTÓRICO						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NUMERO DE ACCIDENTES	57	53	46	41	54	24
THHT	891,432	934,156	729,106	657,655	791,188	600,261
<b>Resultados</b>	<b>12.79</b>	<b>11.35</b>	<b>12.62</b>	<b>12.47</b>	<b>13.65</b>	<b>8.00</b>



 <b>Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO</b> Profesional de Seguridad Industrial	 <b>Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ</b> Directora Técnica	 <b>Vo. Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.</b> Profesional Unidad Planeación
--	--	---

	<b>FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR</b>		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**

<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
<b>RESPONSABLE:</b>	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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) * 15 (Índice 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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

<b>META DEL INDICADOR</b>	ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE <10	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	LESIÓN INCAPACITANTE
---------------------------	------------------------------------	--	----------------------

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	EBRER	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	12.79	11.35	12.62	9.38	7.85	8.45	3.32	20.50	0.00			
ÍNDICE DE SEVERIDAD	75.61	75.44	40.58	9.38	10.47	56.33	76.38	29.28	0.00			
ILI	0.97	0.86	0.51	0.09	0.08	0.48	0.25	0.60	0.00	0.00	0.00	0.00



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

El índice de lesión incapacitante es alto porque en el primer trimestre se presentó un accidente grave y se está gestionando un AT del mes de julio 2021 que presentó incapacidades hasta el mes de febrero de 2022. Para el segundo trimestre en el mes de junio aumenta el ILI teniendo en cuenta que el Trabajador Yebes de la Dirección de Aseo recibió las incapacidades por la Lesión de la que se encuentra en proceso de reincorporación y rehabilitación. El índice de lesión incapacitante presenta subregistro, orque las incapacidades de los Accidentes catalogados como graves no están reportadas en la estadística de Recursos Humanos

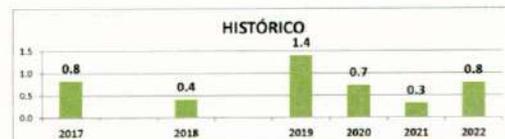
**PROPUESTA DE MEJORA**

Mejorar el reporte de información

**III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR**

**HISTÓRICO**

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	12.79	11.35	12.62	12.47	8.00	12.25
ÍNDICE DE SEVERIDAD	64.62	35.97	110.80	58.39	39.98	63.88
<b>Resultados</b>	<b>0.8</b>	<b>0.4</b>	<b>1.4</b>	<b>0.7</b>	<b>0.3</b>	<b>0.8</b>



*Carmen Cecilia Macías Sarmiento*

Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO  
Profesional de Seguridad Industrial

*Yudy Aicela Fernández*

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ  
Directora Técnica

*Adriana Cristina Rosas V.*

VoB6. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
<b>RESPONSABLE</b>	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>AUSENTISMO LABORAL</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº de ausencias por toda causa/ Total días laborables	%	<b>AUSENTISMO LABORAL</b>	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 redundará 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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	<b>X</b>	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>AUSENTISMO LABORAL &lt;20 %</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		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	602	689	481	223	181	187	257	272	305			
NÚMERO DE TRABAJADORES	322	350	346	349	354	356	347	347	362			
TOTAL DÍAS LABORABLES	24	24	26	24	25	24	24	26	26			
<b>AUSENTISMO LABORAL</b>	7.79%	8.20%	5.35%	2.66%	2.05%	2.19%	3.09%	3.01%	3.24%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
El indicador está en proceso de actualización	

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
DÍAS DE AUSENCIAS	200	141	341	337	355
TOTAL DÍAS LABORABLES	240	240	240	240	223
NÚMERO DE TRABAJADORES	305	328	355	328	348
<b>Resultados</b>	0.27%	0.18%	0.40%	0.43%	0.46%



Elaboró: *Carmen Cecilia Macías Sarmiento*  
CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial

Aprobó: *Judy Aicela Fernández*  
YUDY AICELA FERNÁNDEZ Directora Técnica

VoBo: *Adriana Cristina Rosas V.*  
ADRIANA CRISTINA ROSAS V. Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO					
<b>RESPONSABLE:</b>	CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AIRES ACONDICIONADOS</b>					
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	TENER LOS EQUIPOS SIEMPRE LISTOS Y EN OPTIMAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO					
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>			<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
CANTIDAD	Nº	MANTENIMIENTO A.A	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS AIRES ACONDICIONADOS DE LA EAAAY			FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		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
<b>Manttos Realizados</b>	3	5	3	3	0	0	0	17	8			
<b>Manttos Programados</b>	29			22			28			23		
<b>Resultado</b>	38%			14%			89%			0%		



#### 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 29 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros):

**ENERO:** 3 Mantenimientos.  
**FEBRERO:** 5 Mantenimientos.  
**MARZO:** 3 Mantenimientos.

**NOTA 1:** Ver informe unidad electromecánica.

**NOTA 2:** No se cumplió con lo establecido en el plan de acción debido a que a finales de diciembre se finalizó con los mantenimientos, los mantenimientos se reiniciarán en el segundo trimestre 2022.

**2ER. TRIMESTRE:** los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el segundo trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo A de 29 AA:

1. Se realizaron 3 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros):

**ABRIL:** 3 Mantenimientos.

**MAYO:** 0

**JUNIO:** 0

**NOTA 1:** Ver informe unidad electromecánica.

**NOTA 2:** No se cumplió con lo establecido en el plan de acción debido a que a finales de diciembre se finalizó con los mantenimientos, los mantenimientos se reiniciarán en el tercer trimestre 2022.

**I Trimestre:** Gestionar un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.

**II Trimestre:** Gestionar materiales y/o un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

**Código**

51.02.04.01

**Versión**

2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

**3ER. TRIMESTRE:** los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el segundo trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo A de 29 AA:  
1. Se realizaron 3 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros):

**JULIO:** 0

**AGOSTO:** 17 Mantenimientos.

**SEPTIEMBRE:** 8 Mantenimientos.

NOTA 1: Ver informe unidad electromecánica.

**III Trimestre:** Gestionar materiales y/o un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.

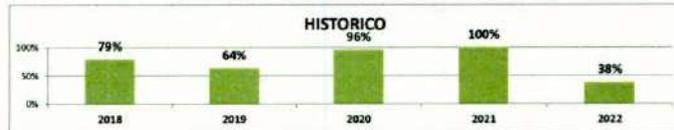
**4TO. TRIMESTRE:**

**IV Trimestre:**

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Mantenimientos realizados	81	65	98	101	39
Mantenimientos programados	102	102	102	101	102
<b>Resultados</b>	<b>79%</b>	<b>64%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>38%</b>



Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ  
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. YUDY ACELA FERNANDEZ.  
Directora Técnica EAAAY

VB°. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO				
<b>RESPONSABLE:</b>	CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>MANTENIMIENTO EQUIPOS Y MAQUINAS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	<b>TENER LOS EQUIPOS SIEMPRE LISTOS Y EN OPTIMAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO</b>				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
CANTIDAD	Nº	MANTENIMIENTO EQUIPOS Y MAQUINAS	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A MAQUINAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS		FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO
<b>MIDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA	X
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	X	SEMESTRAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>		100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
<b>Mantos Realizados</b>	38	39	57	5	9	16	500	500	480			
<b>Mantos Programados</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>Resultado</b>	760%	780%	1140%	100%	180%	320%	10000%	10000%	9600%	0%	0%	0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<b>1ER. TRIMESTRE:</b> Durante los meses de enero, febrero y marzo los mantenimientos los realiza la unidad electromecánica de la EAAAY. <b>ENERO:</b> 38 Mantenimientos. <b>FEBRERO:</b> 39 Mantenimientos. <b>MARZO:</b> 57 Mantenimientos. <b>NOTA:</b> Ver informe mensual de la unidad electromecánica.	I Trimestre: N/A
<b>2DO TRIMESTRE:</b> Durante los meses de abril, mayo y junio, los mantenimientos los realiza la unidad electromecánica de la EAAAY. <b>ABRIL:</b> 5 Mantenimientos. <b>MAYO:</b> 9 Mantenimientos. <b>JUNIO:</b> 16 Mantenimientos. <b>NOTA:</b> Ver informe mensual de la unidad electromecánica.	II Trimestre: N/A
<b>3ER. TRIMESTRE:</b> Durante los meses de julio, agosto y septiembre, los mantenimientos los realiza la unidad electromecánica de la EAAAY. <b>JULIO:</b> 500 Mantenimientos. <b>AGOSTO:</b> 500 Mantenimientos. <b>SEPTIEMBRE:</b> 480 Mantenimientos. <b>NOTA:</b> Ver informe mensual de la unidad electromecánica.	III Trimestre: N/A
<b>4TO. TRIMESTRE:</b> T	IV Trimestre:

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mantenimientos realizados	47	55	64	53	530	1,644
Mantenimientos programados	60	60	60	60	60	60
<b>Resultados</b>	<b>78%</b>	<b>92%</b>	<b>107%</b>	<b>88%</b>	<b>883%</b>	<b>2740%</b>





## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

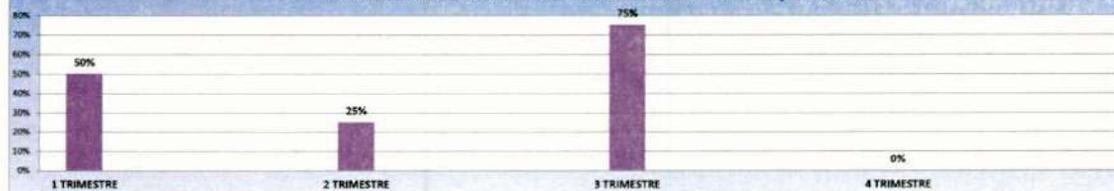
### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO						
<b>RESPONSABLE:</b>	CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ						
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		<b>X</b>	c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>MONITOREOS DE MOTORES SUMERGIBLES DE POZOS PROFUNDOS, EBAR PTAR.</b>						
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS						
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>				<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
CANTIDAD	Nº	VERIFICACION DE COMPORTAMIENTO DE MOTORES PROYECTADO	VERIFICACION DE AISLAMIENTO BOBINADO DE MOTORES SUMERGIBLES POZOS PROFUNDOS, EBAR Y PTAR				FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
<b>HIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		<b>X</b>	EFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		TRIMESTRAL		<b>X</b>	ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
<b>Aislamientos Realizados</b>	0	5	1	0	1	2	2	4	3			
<b>Aislamientos Programados</b>	12			12			12			12		
<b>Resultado</b>	50%			25%			75%			0%		

**MONITOREOS DE MOTORES SUMERGIBLES DE POZOS PROFUNDOS, EBAR PTAR.**



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**1ER. TRIMESTRE:** se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital kyoritsu) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables:

1. **ENERO:** 0 Pruebas de aislamiento.
2. **FEBRERO:** 2 Pruebas de aislamiento.
3. **MARZO:** 4 Pruebas de aislamiento.

**NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

**2DO TRIMESTRE:** se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital kyoritsu) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables:

1. **ABRIL:** 0 Pruebas de aislamiento.
2. **MAYO:** 1 Pruebas de aislamiento.
3. **JUNIO:** 2 Pruebas de aislamiento.

**NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

**3ER. TRIMESTRE:** se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital kyoritsu) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables:

1. **JULIO:** 2 Pruebas de aislamiento.
2. **AGOSTO:** 4 Pruebas de aislamiento.
3. **SEPTIEMBRE:** 3 Pruebas de aislamiento.

**NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

**4TO. TRIMESTRE:**

#### PROPUESTA DE MEJORA

**I Trimestre:** Continuar con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.

**II Trimestre:** Continuar con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.

**III Trimestre:** Continuar con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.

**IV Trimestre:**



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Monitoreos realizados	35	39	36	14	18
Monitoreos programados	48	48	48	48	48
<b>Resultados</b>	<b>73%</b>	<b>81%</b>	<b>75%</b>	<b>29%</b>	<b>38%</b>



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ  
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ.  
Directora Técnica EAAAY

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación

	<b>FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR</b>		<b>Tipo de Documento</b> Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	Fecha Última de Modificación 2014-11-14	Versión 2

**I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO				
<b>RESPONSABLE</b>	CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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
	Nº	MONITOREO DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA Hz, CARGA TÉRMICA Tº A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE POZOS PROFUNDOS	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

<b>ÍNDICE:</b>	EFICACIA	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	DATOS ESTADÍSTICOS 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
Monitoreos realizados	35	34	36	36	34	35	38	41	30			
Monitoreos programados	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
<b>Resultado</b>	100%	97%	103%	103%	97%	100%	109%	117%	86%	0%	0%	0%

MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS



**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**1ER. TRIMESTRE:** La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, esta actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánica de la 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 (Tº) 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 disminuyó significativamente el caudal de la fuente principal de la tabiona 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, Zaránza, 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 Tº a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

- 1. ENERO: 35
- 2. FEBRERO: 34
- 3. MARZO: 36

**NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

**2DO TRIMESTRE:** La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, esta actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánica de la 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 (Tº) 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 disminuyó significativamente el caudal de la fuente principal de la tabiona 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, Zaránza, 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 Tº a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

- 1. ENERO: 36
- 2. FEBRERO: 34
- 3. MARZO: 35

**NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

**PROPUESTA DE MEJORA**

**I Trimestre:** Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuará implementando mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

**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 continuará implementando mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

**3ER. TRIMESTRE: 2DO TRIMESTRE:** La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, esta actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánica de la 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 tabiona que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario entrar en operación con los pozos así: \* pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Nucleo 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 °a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

1. ENERO: 38
2. FEBRERO: 41
3. MARZO: 30

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

**4TO. TRIMESTRE:**

**IV Trimestre:**

**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.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

**HISTORICO**

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Monitoreos realizados	181	206	276	418	319
Monitoreos programados	240	420	420	420	420
<b>Resultados</b>	<b>75%</b>	<b>49%</b>	<b>66%</b>	<b>100%</b>	<b>76%</b>

**HISTORICO**



Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO S.  
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. JUDY AJCELA FERNANDEZ.  
Directora Técnica EAAAY

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

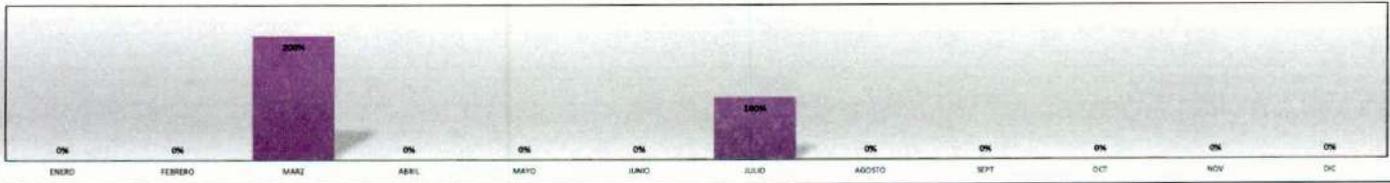
### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO				
<b>RESPONSABLE:</b>	CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
CANTIDAD	Nº	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL SISTEMA DE ASEO	REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS AVERIADAS POR COMPACTADORES		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Reparaciones Realizados	0	0	2	0	0	0	1	0	0			
Reparaciones Programados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resultado	0%	0%	200%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%

REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS



### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### PROPUESTA DE MEJORA

<p><b>1ER. TRIMESTRE:</b> los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales.</p> <p>Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera:</p> <p>1. ENERO: 2 2. FEBRERO: 2 3. MARZO: 1</p> <p><b>NOTA:</b> Ver informe mensual de la unidad electromecánica.</p> <p><b>2DO TRIMESTRE:</b> los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales.</p> <p>Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera:</p> <p>1. ABRIL: 0 2. MAYO: 0 3. JUNIO: 0</p> <p><b>NOTA:</b> Ver informe mensual de la unidad electromecánica.</p> <p><b>3ER. TRIMESTRE:</b> los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales.</p> <p>Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera:</p> <p>1. JULIO: 1 2. AGOSTO: 0 3. SEPTIEMBRE: 0</p> <p><b>NOTA:</b> Ver informe mensual de la unidad electromecánica.</p> <p><b>4TO. TRIMESTRE:</b></p>	<p><b>I Trimestre:</b> Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.</p> <p><b>II Trimestre:</b> Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.</p> <p><b>III Trimestre:</b> Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.</p> <p><b>IV Trimestre:</b></p>
--	---



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
 Formato  
**Código**  
 51.02.04.01  
**Versión**  
 2

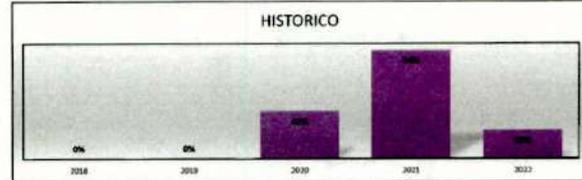
**Fecha de Elaboración**  
 2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
 2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Reparaciones Realizados	0	0	5	17	3
Reparaciones Programados	0	0	12	18	12
<b>Resultados</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>42%</b>	<b>94%</b>	<b>25%</b>



Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO S.  
 Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ.  
 Directora Técnica EAAAY

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
 Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

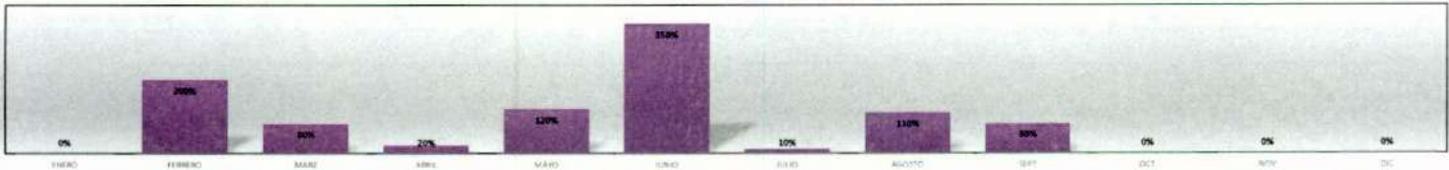
### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO				
<b>RESPONSABLE</b>	CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<b>X</b>	c. Gestión Operativa y Técnica <span style="float: right;">X</span>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO Y LAMPARAS FLUORESCENTES				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
CANTIDAD	Nº	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO, LAMPARAS FLUORESCENTES EN OFICINAS Y AREAS COMUNES.		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	<b>X</b>	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		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
Reparaciones realizadas	0	20	8	2	12	35	1	11	8			
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	0%	200%	80%	20%	120%	350%	10%	110%	80%	0%	0%	0%

REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**1ER. TRIMESTRE:** Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera:

1. ENERO: 7
2. FEBRERO: 44
3. MARZO: 12

**NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

**2DO TRIMESTRE:** Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera:

1. ABRIL: 2
2. MAYO: 12
3. JUNIO: 35

**NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

**3ER. TRIMESTRE:** Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera:

1. JULIO: 1
2. AGOSTO: 11
3. SEPTIEMBRE: 8

**NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

**4TO. TRIMESTRE:**

#### PROPUESTA DE MEJORA

**I Trimestre:** Continuará con lo programado en el plan de acción.

**II Trimestre:** Continuará con lo programado en el plan de acción.

**III Trimestre:** Continuará con lo programado en el plan de acción.

**IV Trimestre:**



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Reparaciones Realizados	0	0	33	120	97
Reparaciones Programados	0	0	120	120	120
<b>Resultados</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>28%</b>	<b>100%</b>	<b>81%</b>



Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO S.  
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ.  
Directora Técnica EAAAY

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación

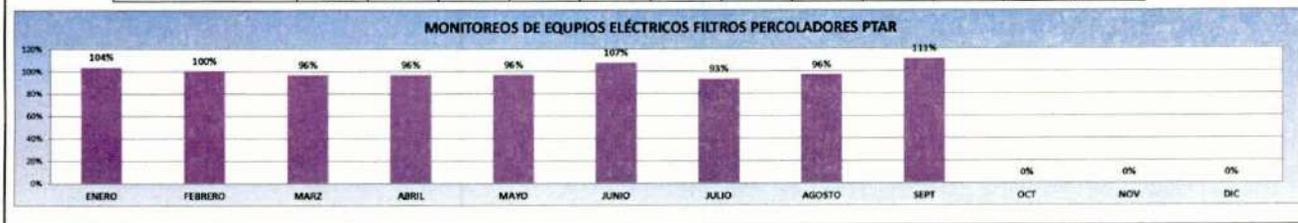
	<b>FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR</b>		<b>Tipo de Documento</b>
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	Fecha Última de Modificación 2014-11-14	Formato Código 51.02.04.01 Versión 2

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO				
RESPONSABLE:	CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE PTAR Y ESTACIONES DE BOMBEO AGUAS RESIDUALES</b>				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO EN PTAR Y ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA RESIDUAL				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	Nº	MONITOREO DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA Hz, CARGA TÉRMICA Tº A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE PTAR Y EBAR.		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	X
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	
META DEL INDICADOR		100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Monitoreos realizados	29	28	27	27	27	30	26	27	31	0	0	0
Monitoreos programados	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Resultado	104%	100%	96%	96%	96%	107%	93%	96%	111%	0%	0%	0%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p><b>1ER. TRIMESTRE:</b> 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 tecnológico 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 nuevos, 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.</p> <p>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.</p> <p>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 transportadora y placas barradoras, 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 Tº a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera:</p> <p>1. ENERO: 29 2. FEBRERO: 28 3. MARZO: 27</p>	<p><b>I Trimestre:</b> 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.</p>
<p><b>2DO TRIMESTRE:</b> 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 tecnológico 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 nuevos, 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.</p> <p>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 abril, mayo y junio se tienen en operación 5, de las 6 a una está para mantenimiento correctivo.</p> <p>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 transportadora y placas barradoras, 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 Tº a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera:</p> <p>1. ABRIL: 27 2. MAYO: 27 3. JUNIO: 30</p> <p>NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.</p>	<p><b>II Trimestre:</b> 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.</p>



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

**III. 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 arrancadoras suaves, arrancaciones directas 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 percoladoras, para los meses de abril, mayo y junio 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 transportadora y placas barredoras, los motores eléctricos de las rejillas, tornillo sin fin 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: 27
3. SEPTIEMBRE: 31

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

**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 garanticen la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.

**IV Trimestre:**

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Año/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Monitoreos realizados	213	215	226	329	252
Monitoreos programados	240	336	336	333	336
<b>Resultados</b>	<b>89%</b>	<b>64%</b>	<b>67%</b>	<b>99%</b>	<b>75%</b>



Elaboró. CARLO ANGEIRO CASTRO S.  
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ.  
Directora Técnica EAAAY

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	AMBIENTAL				
<b>RESPONSABLE:</b>	NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS, PGIRS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 Corporación

<b>HIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	X
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	

<b>META DEL INDICADOR</b>	< 100% DE ACUERDO AL MEDIANO PLAZO DE EJECUCIÓN	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	INFORMES DE INTERVENTORÍA DE PROYECTOS
---------------------------	---	--	--

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO DE RESULTADOS			
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PROYECTOS EJECUTADOS	0.25	0.25	0.25	0.00
PROYECTOS FORMULADOS	1	1	1	1
Resultado %	25%	25%	25.0%	0.0%



### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**PRIMER TRIMESTRE:** La Dirección de Aseo ha venido realizando actividades en lo que compete a charlas educacionales en el manejo adecuado de residuos sólidos, con el fin de concientizar a los usuarios sobre la importancia de reciclar, como contribuye esto al medio ambiente y a la ampliación de la vida útil del Relleno Sanitario.

Adicionalmente se realizan labores de tala y poda como apoyo a las entidades descentralizadas del municipio, en el caso de SAYOP se apoyo en el inventario forestal para la poda de 109 especies con el fin de despejar el cono luminoso de las luminarias.

Se realizan charlas de educación ambiental en sectores institucionales, educativos e industriales, promoviendo el programa social "Adopta un Recuperador". En el primer trimestre se realizaron 34 vinculaciones al programa.

Se apoya en la realización de brigadas de limpieza y recuperacion de puntos criticos, en el primer trimestre se atendieron 39 puntos.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** Se continua realizando actividades en lo que compete a charlas educacionales en el manejo adecuado de residuos sólidos, con el fin de concientizar a los usuarios sobre la importancia de reciclar, como contribuye esto al medio ambiente y a la ampliación de la vida útil del Relleno Sanitario.

Se realizan charlas de educación ambiental en sectores institucionales, educativos e industriales, promoviendo el programa social "Adopta un Recuperador". En el segundo trimestre se realizaron 43 actividades relacionadas con el programa.

La Dirección de aseo durante el segundo trimestre realizo 88 brigadas limpieza y recuperacion de 10 puntos criticos.

**TERCER TRIMESTRE:** Durante este trimestre se atendieron vistas institucionales en el relleno sanitario Cascajar, con el fin de dar a conocer el proceso de disposición final que se les da a los residuos que allí llegan, adicionalmente se continua con charlas educacionales en el manejo adecuado de residuos sólidos, con el fin de concientizar a los usuarios sobre la importancia de reciclar, como contribuye esto al medio ambiente y a la ampliación de la vida útil del Relleno Sanitario.

Se realizan charlas de educación ambiental en sectores institucionales, educativos e industriales, promoviendo el programa social "Adopta un Recuperador".

La Dirección de aseo durante el tercer trimestre realizo 15 brigadas limpieza y recuperacion de 6 puntos criticos.

### PROPUESTA DE MEJORA

El proceso de cumplimiento de PGIRS, esta de la mano con la Prestación del servicio público domiciliario de aseo, sin embargo es responsabilidad del Municipio realizar la actualización, y actualmente no se ha realizado.

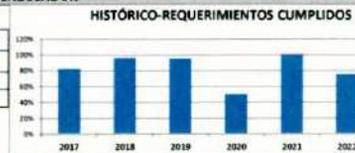
Requerimos hacer ajustes de modelo de indicador medible, pues tan solo no se realizan charlas educacionales, cumplir con el PGIRS, hace parte de la responsabilidad de llevar a cabo todas las actividades que son responsabilidad de la EAAAY EICE ESP:

- Fortalecimiento Institucional
- Inclusión recicladores.
- Mejoramiento en la prestación del servicio de aseo
- prestación del servicio en el area rural
- Disposición final
- Relaciones con la comunidad

La proyección para el año 2023 es incentivar el aprovechamiento en el Municipio, y estar de la mano con la actualización del PGIRS por parte del Municipio.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO, REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS	4.90	5.75	4.76	2.00	2.00	0.75
REQUERIMIENTOS EXIGIDOS	6	6	5	4	2	1
Resultados	82%	96%	95%	50%	100%	75%



Elaboró: Luz Mary Hernández Chacón  
Profesional de Apoyo

Elaboró: Nidia Esperanza Ramirez Martinez  
Directora Aseo

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO</b>	DIRECCIÓN DE ASEO				
<b>RESPONSABLE</b>	DIRECTOR DE ASEO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica <span style="float: right;">X</span>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ASEO</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	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

<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFFECTIVIDAD	
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

<b>META DEL INDICADOR</b>	≥90%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>		PLAN DE ACCIÓN 2022
---------------------------	------	--	--	---------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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			
No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>								



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se realizan dos comites mensuales con los Coordinadores de las unidades operacionales de servicio público de aseo, con el fin de implementar mejoras para la prestación del servicio, que contribuyan a los principios de continuidad, calidad, eficiencia en que se enmarca la EAAAY.

Para el segundo semestre Se realizan dos comites mensuales con los Coordinadores de las unidades operacionales de servicio público de aseo, con el fin de implementar mejoras para la prestación del servicio, que contribuyan a los principios de continuidad, calidad, eficiencia en que se enmarca la EAAAY.

Los comites que se adelantan con los coordinadores de las dos unidades operaciones de la direccion de aseo se encaminan en establecer estrategias que permitan la mejora continua de la prestación del servicio.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se plantean propuestas que permitan contribuir con la mejora de la prestación del servicio.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	12	24	22	24	36	18
No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	12	24	24	24	36	24
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>75%</b>



Elaboró y Aprobó: *Esperanza Ramírez Martínez*  
Director Aseo

VoBo. *Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO	DIRECCIÓN DE ASEO					
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN SSPD 20174000237705	<input checked="" type="checkbox"/>
TIPO DE INDICADOR	Indicador Cuantitativo de Gestión	<input checked="" type="checkbox"/>	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR	<b>SEGUIMIENTO A CARGUES DE FORMATOS Y FORMULARIOS SUI</b>					
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir porcentualmente el cumplimiento de los cargues de formatos y formularios a la plataforma SUI de la Dirección de aseo.					
<b>Fórmula del Indicador</b>	<b>Unidad</b>	<b>Nombre variable</b>			<b>Explicación de la Variable</b>	<b>Fuente de Información</b>
No. FORMATOS Y FORMULARIOS CARGADOS/No. DE FORMATOS Y FORMULARIOS DEL MES	%	No. de formatos y formularios cargados y certificados			Número de formatos y formularios cargados y certificados en la plataforma SUI mensualmente.	SUI
		No. de formatos y formularios a cargar mensualmente			Número de formatos y formularios objeto de cargue de información en la Plataforma SUI en el mes.	SUI
<b>Mide:</b>		EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
<b>Periodicidad</b>		MENSUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≥85%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>			SUI	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENE	FEB	MARZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. de formatos y formularios cargados y certificados	5	4	4	4	4	4	5	4	4			
No. de formatos y formularios a cargar mensualmente	6	4	4	4	4	4	6	4	4	4	7	6
<b>Resultados (%)</b>	<b>83%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>83%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

en la actualidad se tienen en cuenta:

**Mensuales:** Continuidad de barrido, Continuidad recolección, Disposición final, Residuos generados APS (1-12)

**Semestral:** Estándares de servicio, Vida útil del Relleno (1, 7)

**Eventuales SIG:** Ruta Centroeide, Sitio de Disposición final, Área Prestación del Servicio (11)

**Anual:** Baculas, Plan de contingencia servicio de Aseo (12)

A partir de estos formatos, se realizaran los cargues al SUI para el año 2022.

#### PROPUESTA DE MEJORA

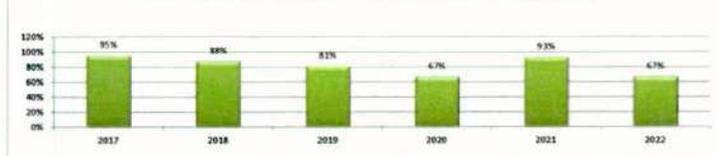
Se continua realizando los cargues conforme lo requiere la periodicidad de cada formato, cargue masivo o formulario. En ocasiones las plataformas presentan inconvenientes por lo que se recurre a las mesas de ayuda.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO SEGUIMIENTO A CARGUES DEL FORMATOS Y FORMULARIOS SUI

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
No. FORMATOS Y FORMULARIOS CARGADOS Y CERTIFICADOS	61	42	35	24	52	38
No. FORMATOS Y FORMULARIOS A CARGAR	64	48	43	36	56	57
<b>Resultados (%)</b>	<b>95%</b>	<b>88%</b>	<b>81%</b>	<b>67%</b>	<b>93%</b>	<b>67%</b>

#### HISTÓRICO SEGUIMIENTO A CARGUES DEL FORMATOS Y FORMULARIOS SUI



Elaboró y Aprobó: *Nidia Esperanza Ramirez Martin*  
Directora Aseo

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
<b>Versión</b>
1

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	DIRECCIÓN DE ASEO - CLUS				
<b>RESPONSABLE</b>	OPERACIONES Y MANTENIMIENTO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 720 2015
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica <span style="float: right;">X</span>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>CALIDAD DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS.</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≥90%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			PLAN DE ACCIÓN 2022	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	10	5
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	10	10
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**PRIMER SEMESTRE:** PARA ESTE SEMESTRE SE REALIZÓ EL CORRESPONDIENTE LAVADO DE LAS 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.

**TERCER TRIMESTRE:** PARA ESTE PERIODO SE REALIZO LAVADO DE ÁREAS EN APOYO A LOS EVENTOS PROGRAMADOS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL ( ESCENARIOS DEPORTIVOS JUEGOS FUNCIÓN PÚBLICA Y FERIA GANADERA)

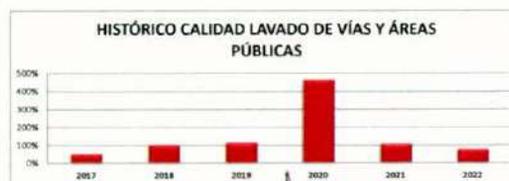
#### PROPUESTA DE MEJORA

CONTINUAR DANDO COBERTURA DE SERVICIO DE LAVADO, 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
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	2	4	9	93	21	15
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	4	4	8	20	20	20
<b>Resultados (%)</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>113%</b>	<b>465%</b>	<b>105%</b>	<b>75%</b>



Elaboró. **Emiliano Jurado Carvajal**  
Tecnólogo de Operaciones

Aprobó. **Nidia Esperanza Ramírez Martínez**  
Directora de Aseo.

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
	Código
	51.02.04.01
	Versión
	1

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

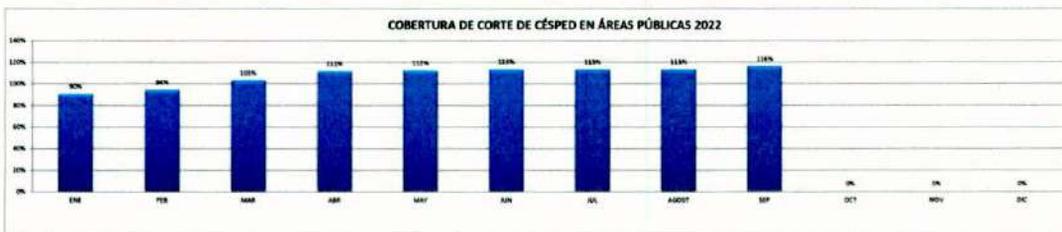
PROCESO:	DIRECCIÓN ASEO / CLUS				
RESPONSABLE:	DIRECTOR DE ASEO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 720 DE 2015	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.</b>				
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
$\frac{ccc - (clucsp) \cdot 100}{ccc}$	%	<p>CE Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el mes.</p> <p>CP Promedio Mensual de m2 ejecutados (corte de césped) por la EAAAY (últimos 12 meses)</p>	<p>Área de zonas verdes (m2) intervenidas (corte de césped) durante el mes en el Municipio de Yopal.</p> <p>Estimativo de Área de zonas verdes (m2) intervenidas (corte de césped) por la EAAAY, del promedio de los últimos doce meses.</p>	<p>Unidad de CLUS</p> <p>Unidad de CLUS</p>

INDICADOR:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	
META DEL INDICADOR:	≥90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PLAN DE ACCIÓN 2022	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEP	OCT	NOV	DIC
Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el mes.	420,370.00	435,680.00	476,180.00	514,180.00	520,340.00	531,270.00	539,000.00	542,600.00	562,424.88			
Promedio Mensual de m2 ejecutados (corte de césped) por la EAAAY (últimos 12 meses)	466,239.50	463,187.00	463,518.67	462,431.85	464,907.83	469,641.17	475,150.33	480,446.17	485,800.33			
<b>Resultado</b>	<b>90%</b>	<b>94%</b>	<b>103%</b>	<b>111%</b>	<b>112%</b>	<b>113%</b>	<b>113%</b>	<b>113%</b>	<b>116%</b>	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

1. PARA EL PRIMER TRIMESTRE, SE MANTUVO LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED EN NUESTRAS ZONAS DE COMPETENCIA, GARANTIZANDO EL EMBELLECIMIENTO DE LAS ZONAS VERDES DEL MUNICIPIO DE YOPAL.

2. PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE: HUBO UN AUMENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED EN NUESTRAS ZONAS DE COMPETENCIA Y SE MANTUVO LA CONTINUIDAD GARANTIZANDO EL EMBELLECIMIENTO DE LAS ZONAS VERDES DEL MUNICIPIO DE YOPAL.

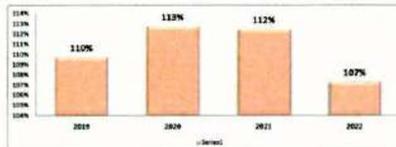
3. PARA EL TERCER TRIMESTRE: HUBO UN LEVE AUMENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED EN NUESTRAS ZONAS DE COMPETENCIA Y SE MANTUVO LA CONTINUIDAD GARANTIZANDO EL EMBELLECIMIENTO DE LAS ZONAS VERDES DEL MUNICIPIO DE YOPAL.

#### PROPUESTA DE MEJORA

1. ADQUIRIR NUEVOS EQUIPOS MENORES PARA EL CORTE DE CESPED, PODA DE ARBOLES Y UNA CHIPIADORA PARA DARLE TRATAMIENTO FINAL A LOS RESIDUOS VEGETALES PRODUCTO DE LAS PODAS QUE SE REALIZAN EN NUESTRA AREA DE COMPETENCIA DEL MUNICIPIO DE YOPAL.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.					
Variables - Período	2018	2019	2020	2021	2022
Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el año	2,359,632	2,797,642	4,773,666	5,594,874	4,539,045
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	4,076,249	4,231,343
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>110%</b>	<b>113%</b>	<b>112%</b>	<b>107%</b>



Elaboró: Emiliano Jirado Carvajal  
Tecnólogo de Operaciones

Aprobó: Ana María Esperanza Ramírez Martínez  
Directora de Aseo

Vo. So. Adriana Cristina Rosas  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
<b>Producto /servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS				
<b>Responsable</b>	LIDER DE PROCESO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA 720 DEL 2015
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>COBERTURA EN BARRIDO Y LIMPIEZA</b>				
<b>Objetivo del Indicador</b>	Reflejar porcentualmente el cumplimiento de los Kilómetros de vías y áreas públicas objeto de barrido, frente al número de kilómetros que se debe prestar el servicio de barrido.				
<b>Fórmula del Indicador</b>	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable		Fuente de Información
$CTBL(\%) = \frac{(KB/KSB) * 100}{100}$	%	KB	Kilómetros de vías y áreas públicas barridas por la EAAAY EICE ESP		Unidad de Operaciones
		KSB	Kilómetros totales proyectados de barrido por parte de la EAAAY EICE ESP		
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≥90%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			PLAN DE ACCIÓN 2022

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS												
Variables	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Kilómetros de vías y áreas públicas barridas	6084.78	6350.00	6350.00	6084.78	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00			
Kilómetros totales proyectados de barrido	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00			
<b>Resultados (%)</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1- PRIMER TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO CON COMPLETA NORMALIDAD EN NUESTRA AREA DE COMPETENCIA, A EXCEPCION DEL 01 DE ENERO DE 2022, QUE FUE UN DIA NO HABIL.  
 2- SEGUNDO TRIMESTRE: SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO CON COMPLETA NORMALIDAD EN NUESTRA AREA DE COMPETENCIA, A EXCEPCION DEL 15 DE ABRIL DE 2022, QUE FUE UN DIA NO HABIL, VIERNES SANTO.  
 3- TERCER TRIMESTRE: SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO CON COMPLETA NORMALIDAD EN NUESTRA AREA DE COMPETENCIA, CUMPLIENTO A TOTALIDAD LOS KM DE BARRIDO PROYECTADOS.

#### PROPUESTA DE MEJORA

1. MEJORAR LA COBERTURA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS.  
 2. PERFECCIONAR DE MANERA CONTINUA EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD EN BARRIDO Y LIMPIEZA

Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Kilómetros de vías y áreas públicas barridas	39096	-	64045	67171	56620
Kilómetros totales proyectados de barrido	39161	-	64440	57150	57150
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	#IVALOR!	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>



Elaboró. **Emiliano Jurado Carvajal**  
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento

Aprobó. **Nidia Esperanza Ramirez Martinez**  
Directora de Planeación

Vo.Bo. **Adriana Cristina Rosas Valderrama**  
Profesional Unidad de Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO</b>	DIRECCIÓN DE ASEO				
<b>RESPONSABLE</b>	DIRECTOR DE ASEO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL		A. MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA 315 DE 2005
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	INDICADOR CUANTITATIVO DE GESTION	<input checked="" type="checkbox"/>	B. CALIDAD DEL SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>	C. GESTION OPERATIVA Y TECNICA
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>INDICE DE CONTINUIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DEL PRESTADOR (ICTBL) - INDICADOR DE PRIMER NIVEL</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Reflejar porcentualmente la calidad en la continuidad de la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías.				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$ICTBL(\%) = 1 - \frac{FB}{PB} * 100$	%	INDICE DE CONTINUIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DEL PRESTADOR	<p>ICTBL= INDICE DE CONTINUIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA</p> <p>FB= KILOMETROS QUE SE DEJO DE PRESTAR EL SERVICIO DE BARRIDO EN EL PERIODO DE FACTURACION</p> <p>PB= KILOMETROS QUE SE DEBE PRESTAR EL SERVICIO DE BARRIDO EN EL PERIODO DE FACTURACION</p>	SUI

<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICACIA	<input type="checkbox"/>	EFECTIVIDAD	<input type="checkbox"/>
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL	<input type="checkbox"/>	ANUAL	<input type="checkbox"/>

<b>META DEL INDICADOR</b>	≥90%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	
---------------------------	------	--	--

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
<b>FB</b> (KILOMETROS QUE SE DEJO DE PRESTAR EL SERVICIO DE BARRIDO EN EL PERIODO DE FACTURACION)	265.22	0	0	265.22	0	0	0	0	0			
<b>PB</b> (KILOMETROS QUE SE DEBE PRESTAR EL SERVICIO DE BARRIDO EN EL PERIODO DE FACTURACION)	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350			
<b>ICTBL</b>	96%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%			



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**PRIMER TRIMESTRE:** PARA ESTE TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS CON COMPLETA NORMALIDAD A EXCEPCION DEL 1 DE ENERO DE 2022 QUE NO HUBO PRESTACION DEL SERVICIO POR RAZONES INSTITUCIONALES.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** PARA ESTE TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS CON COMPLETA NORMALIDAD A EXCEPCION DEL DIA 15 DE ABRIL QUE POR SER DIA SANTO NO HUBO PRESTACION DEL SERVICIO.

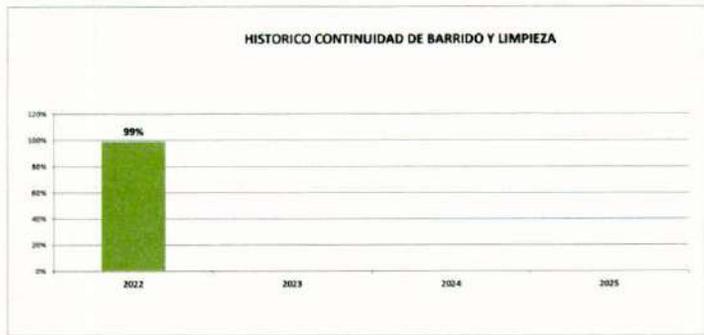
**TERCER TRIMESTRE:** PARA ESTE TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS CON COMPLETA NORMALIDAD EN UN 100% CON CALIDAD Y CONTINUIDAD.

#### PROPUESTA DE MEJORA

\* MANTENER CON CALIDAD Y CONTINUIDAD LA PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS EN EL MUNICIPIO DE YOPAL.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO CONTINUIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA				
Variables	2022	2023	2024	2025
Promedio anual de (km) de barrido ejecutados.	6,262			
Promedio anual de (km) de barrido que se deben ejecutar.	6,350			
Resultados (%)	99%			



Elaboró y Aprobó: *Nidia Esperanza Ramirez Martinez*  
Directora Aseo

VoBo: *Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
<b>Producto /servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
<b>Responsable</b>	LIDER DE PROCESO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	<b>X</b>	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995	<b>X</b>
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión		<b>b. Calidad del Servicio</b>	<b>X</b>	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>CONTINUIDAD SERVICIO DE ASEO</b>				
<b>Objetivo del Indicador</b>	Reflejar el porcentaje de días que se preste el servicio de recolección, afectado por el número de veces que no se preste el servicio.				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$Continuidad = \frac{[i - \sum D_i * U_i]}{U_i * D} * 100$		D <sub>i</sub>	Número de veces que no se preste el servicio de la zona i	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se prestó el servicio.
		U <sub>i</sub>	Número de usuarios de la zona i	
		D	Número de veces al año que se debe prestar el servicio	
		U <sub>p</sub>	Número total de usuarios	
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	<b>X</b>	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL	ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	≥99.45%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2022
---------------------------	---------	--	-----------------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	REGISTRO DE RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de veces que no se preste el servicio de la zona i	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Número de usuarios de la zona i	19,410	0	0	19,410	0	0	0	0	0	0	0	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	32,461	32,602	32,745	32,850	32,942	33,011	33,215	33,299	NO HAY INF.			
<b>Resultados (%)</b>	<b>99.5%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>99.5%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>				



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**PRIMER TRIMESTRE:** PARA ESTE PERIODO SOLO SE INTERRUMPIÓ LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS MICRO RUTAS CORRESPONDIENTES AL 1 DE ENERO DEL 2022 DADO QUE POR RAZONES INSTITUCIONALES NO SE PRESTÓ EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN, EL RESTO DEL PERIODO SE CUMPLIERON LAS FRECUENCIAS DE MANERA NORMAL.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** PARA ESTE TRIMESTRE LA PRESTACION DEL SERVICIO SE PRESTO CON NORMALIDAD, EXCEPTO EL DIA VIERNES SANTO 15 DE ABRIL DE 2022.

**TERCERO TRIMESTRE:** EN ESTE TRIMESTRE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION SE PRESTO CON NORMALIDAD, LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE RECOLECCION HAN IDO EN AUMENTO PROGRESIVAMENTE.

#### PROPUESTA DE MEJORA

\* ADQUIRIR NUEVOS VEHÍCULOS COMPACTADORES PARA RENOVAR EL PARQUE AUTOMOTOR DE LA DIRECCION DE ASEO, YA QUE LOS VEHICULOS ACTUALES TIENEN UN DETERIORO AVANZADO.

\* PARA EL TERCER TRIMESTRE, A FINALES DE JUNIO SE ADQUIRIÓ UN VEHICULO COMPACTADOR NUEVO DE 33 YD3 Y SE ESTA A LA ESPERA DE OTRO VEHICULO COMPACTADOR NUEVO DE 25 YD3 QUE LLEGARA A MITAD DEL MES DE OCTUBRE MAS UNA UNIDAD REPOTENCIADA DE 25 YD3 Y ASI DAR MAYOR COBERTURA Y MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.

### II. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Continuidad Año	99.92%	99.74%	99.9%	99.9%	100.0%	99.9%	99.9%



Elaboró. Emiliano Jurado Carvajal  
Tecnólogo de Operaciones

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez  
Directora de Aseo.

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad de Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	
Formato	
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
<b>RESPONSABLE:</b>	LIDER DE PROCESO UNIDAD OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS - COBERTURA		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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	EXPLICACIÓN 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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	≥56%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	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 sólidos en el área de prestación que se atribuye a la actividad de aprovechamiento, a través de los programas que realiza la EAAAY EICE ESP con apoyo de los recicladores de oficio del Municipio, del cual se lleva un control mensual.

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022												
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.	2,148.8	1,932.9	2,194.64	2,407.63	2,567.79	2,567.54	2,792.71	2,787.33	2,528.73			
Residuos sólidos recogidos y transportados por los dos operadores del servicio de aseo (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	3,507.12	3,135.83	3,491.50	3,699.07	3,903.84	3,864.75	4,172.46	4,130.31	3,788.06			
<b>Resultado</b>	<b>61.3%</b>	<b>61.6%</b>	<b>62.9%</b>	<b>65.1%</b>	<b>65.8%</b>	<b>66.4%</b>	<b>66.9%</b>	<b>67.5%</b>	<b>66.8%</b>			



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**PRIMER TRIMESTRE:** CON RELACION AL OPERADOR PRIVADO VEOLIA, NOS ENCONTRAMOS RECOGIENDO EL 61.9% EN PROMEDIO DE TODO EL MUNICIPIO DE YOPAL, RESULTADOS POSITIVOS PARA LA EMPRESA, QUE PROPENDE POR LA MEJORA CONTINUA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** CON RELACION AL TRIMESTRE ANTERIOR, RECOGIMOS EL 65,7% EN PROMEDIO DE TODOS LOS RESIDUOS SOLIDOS DEL MUNICIPIO DE YOPAL CON RESPECTO AL OPERADOR PRIVADO, RESULTADOS POSITIVOS PARA LA EMPRESA, QUE CONTINUA TRABAJANDO POR LA MEJORA CONTINUA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.

**TERCER TRIMESTRE:** CON RELACION AL TRIMESTRE ANTERIOR, RECOGIMOS EL 67,1% EN PROMEDIO DE TODOS LOS RESIDUOS SOLIDOS DEL MUNICIPIO DE YOPAL CON RESPECTO AL OPERADOR PRIVADO, RESULTADOS POSITIVOS PARA LA EMPRESA, QUE CONTINUA TRABAJANDO POR LA MEJORA CONTINUA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.

#### PROPUESTA DE MEJORA

\* AMPLIAR 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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

### HISTÓRICO COBERTURA SERVICIO DE ASEO

Variables - Periodo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio anual - Toneladas recolectados durante el periodo evaluado (solo EAAAY)	2,349	2,206	25,863	26,832	2,297	2,352.02	2,436.5
Promedio anual - Basura producida durante el periodo a evaluar (Municipio de Yopal)	4,112	3,826	45,388	43,489	3,758	3,839.33	3,743.7
<b>Resultados (%)</b>	<b>57%</b>	<b>58%</b>	<b>57%</b>	<b>62%</b>	<b>61%</b>	<b>61%</b>	<b>65.1%</b>



Elaboró. Emiliano Jurado Carvajal  
Tecnólogo de Operaciones

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez  
Director Aseo

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>	Formato
<b>Código</b>	51.02.04.01
<b>Versión</b>	2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
<b>RESPONSABLE</b>	EMILIANO JURADO CARVAJAL				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	RESOLUCION CRA No. 720
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EAAAY EICE ESP</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
$\frac{\text{Residuo Recogido}}{\text{Residuo Promedio}} \times 100$	%	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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	<b>X</b>	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≥95%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			PLAN DE ACCIÓN 2022

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022												
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	2,148.79	1,932.92	2,194.64	2,407.63	2,562.16	2,567.54	2,796.5	2,792.78	2,528.73			
Promedio Mensual de Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	2,352.02	2,334.70	2,317.80	2,302.33	2,312.21	2,335.62	2,350.14	2,362.05	2,411.73			
<b>Resultado</b>	91%	83%	95%	105%	111%	110%	119%	117%	105%			



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**PRIMER TRIMESTRE:** PARA ESTE TRIMESTRE SE EVIDENCIA QUE SE MANTIENE EL PROMEDIO DE TONELADAS RECOGIDAS POR LA EAAAY, SE EVIDENCIA UN LEVE AUMENTO PARA EL MES DE MARZO, SE PROYECTA AUMENTO EN LOS MESES SIGUIENTES DEBIDO A EXPANSIÓN DE LA CIUDAD.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** PARA ESTE TRIMESTRE SE MUESTRA UN AUMENTO PROGRESIVO EN TONELADAS RECOGIDAS TENIENDO EN CUENTA LA EXPANSIÓN EN ZONAS PERIMETRALES DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO.

**TERCER TRIMESTRE:** PARA ESTE TRIMESTRE SE MUESTRA UN AUMENTO LEVE EN LAS TONELADAS RECOGIDAS TENIENDO EN CUENTA LA EXPANSIÓN EN ZONAS PERIMETRALES DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO.

#### PROPUESTA DE MEJORA

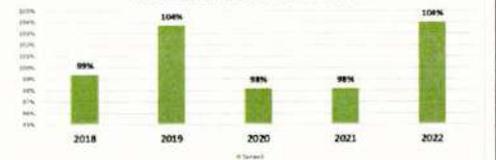
\* AUMENTAR LA COBERTURA DE PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS EN EL MUNICIPIO DE YOPAL CON CALIDAD Y EFICACIA.

#### HISTÓRICO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Variables - Periodo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio anual - Toneladas recolectados durante el periodo evaluado (solo EAAAY)	2,550	2,080	2,213	2,155	2,217	2,297	2,352	2,437
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	2,344
<b>Resultados (%)</b>	<b>102%</b>	<b>90%</b>	<b>105%</b>	<b>99%</b>	<b>104%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>104%</b>

Los datos que se relacionan son desde el 2015 y corresponden a la operación directa del servicio.

#### HISTORICO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS



*[Signature]*

Elaboró. EMILIANO JURADO CARVAJAL  
Tecnólogo Operaciones y Mantenimiento

*[Signature]*

Aprobó. Nidia Esperanza Ramírez Martínez  
Directora de Aseo

*[Signature]*

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO				
<b>Producto/servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
<b>Responsable</b>	DIRECTOR DE ASEO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	x	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>Nombre del Indicador</b>	VIDA ÚTIL RELLENO SANITARIO				
<b>Objetivo del Indicador</b>	Control y seguimiento de la disposición de residuos sólidos en la celda en operación para determinar la vida útil 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 monitoreado a través de levantamiento topografico mensual	Relleno Sanitario
		Volumen disponible en capacidad (m3)	Es la capacidad en metros cubicos disponible para almacenar	Relleno Sanitario

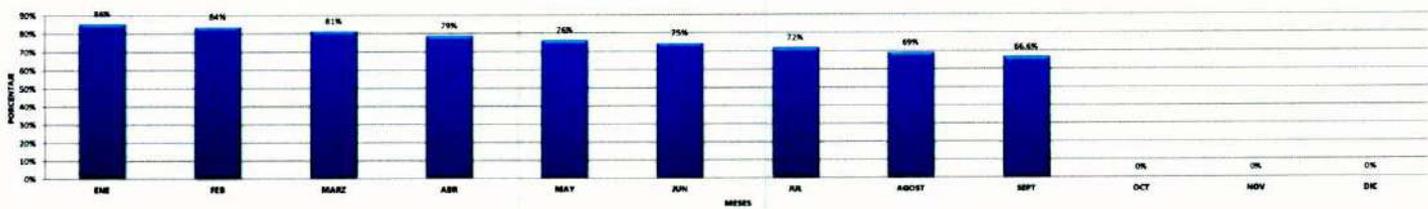
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	x	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL		SEMESTRAL		ANUAL <span style="text-align: center;">x</span>

<b>META DEL INDICADOR</b>	>20%	La meta indica que al finalizar el año, se cuente con una capacidad disponible de almacenamiento de residuos sólidos mayor o igual al 20%.	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Estadística de la Unidad
---------------------------	------	--	-----------------------------------	--------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DEC
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	204,342.7
Volumen monitoreado mensualmente	29,600.0	33,203.0	38,256.0	43,326.0	48,520.0	51,916.4	57,518.0	63,074.7	68,150.0			
Volumen disponible en capacidad (m3)	174,742.7	171,139.7	166,086.7	161,014.7	155,822.7	152,426.3	146,824.7	141,266.1	136,192.7			
<b>PORCENTAJE RESTANTE POR OCUPAR</b>	86%	84%	81%	79%	76%	75%	72%	69%	66.6%	0%	0%	0%

**PORCENTAJE DISPONIBLE DE LA CELDA EN OPERACIÓN**



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el primer trimestre del año 2022 nos encontramos disponiendo residuos en la trinchera No. 10, donde actualmente están ingresando 4300 toneladas/mes, de las cuales 3400 ton son producidas en el municipio de Yopal; 800 toneladas son traídas por parte de otros Municipios y el restante por empresas privadas.

El porcentaje de compactación se encuentra en 1 ton/m3 tal y como lo muestra que se encuentra en debidas condiciones la operación.

Para el segundo trimestre, continuamos operando la celda 10 en la fase de ampliación del Relleno Sanitario el Cascajar, actualmente estamos recibiendo a trece (13) municipios tras del departamento de Boyacá y diez de Casanare, quienes aportan en promedio 1000 toneladas al mes, el promedio del presente trimestre es de 5100 toneladas mensuales con un ingreso promedio diario de 172 toneladas, la producción aumenta, pero se sostiene en los rangos de diseño, por lo que garantizamos que contamos con espacio de almacenamiento hasta el mes de noviembre del año 2024.

nos encontramos en nivel de compactación 1.0 Ton/m3 garantizando los estándares de la norma. Nuestro indicador muestra un volumen disponible del 75% de la capacidad.

Para el presente trimestre se cuenta con una capacidad ocupada del 66% de la capacidad total de la celda, en la actualidad disponen (13) Municipios en el relleno sanitario el cascajar; se continúa proyectando terminación de vida útil hasta el mes de noviembre del año 2024. los Municipios que actualmente disponen son: Aguazul, Paya, Piñob, Labranzagrande, Mani, Monterrey, Mani, Nunchia, Porá, Recator, Sabanalarga, San Luis de Palenque, Tamara, Trinidad y Orocué.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Continuar en debida forma de compactación la operación de la celda, compactando de manera adecuada y manteniendo los niveles de lixiviados controlados, para no desmejorar en compactación y llenado.

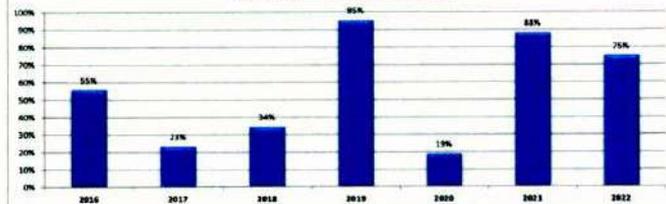
Ha aumentado la disposición de Municipios, sin embargo se salvaguarda el promedio de ingreso. Se mantienen los niveles de compactación, en la época de este tercer trimestre del año las lluvias son muy fuertes y los niveles de lixiviado han aumentado.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Volumen total celda de operación	165,845	165,845	165,845	97,833	93,128	204,343	204,343
Volumen monitoreado mensualmente	73,950	127,745	22,243	4,701	75,843	25,090	51,916
Volumen disponible en capacidad (m3)	91,895	38,100	56,788	93,133	17,285	179,253	152,426
<b>Resultados (%)</b>	55%	23%	34%	95%	19%	88%	75%

#### HISTORICO DISPOSICION FINAL



Elaboró: *Natalia Garcés Gerena*  
Tecnóloga  
Unidad Relleno Sanitario

Aprobó: *Nidia Esperanza Ramírez Martínez*  
Directora Aseo

VoBo: *Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

<b>Proceso</b>	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO				
<b>Producto/servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
<b>Responsable</b>	DIRECTOR DE ASEO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	<b>b. Calidad del Servicio</b>		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADO</b>				
<b>Objetivo del Indicador</b>	Este indicador muestra la capacidad promedio disponible de almacenamiento de liquido lixiviado en las siete piscinas existentes, es por tal razón que la meta es contar con una capacidad mínima disponible para almacenar lixiviados del 10%.				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Volumen disponible para almacenar/Capacidad total almacenamiento	%	Volumen disponible para almacenar líquidos lixiviados	Volumen disponible para almacenar liquido lixiviado en las piscinas de almacenamiento del Relleno Sanitario El Cascajar.	Relleno Sanitario
		Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	Capacidad total Disponible de las siete piscinas para almacenar liquido lixiviado.	Relleno Sanitario

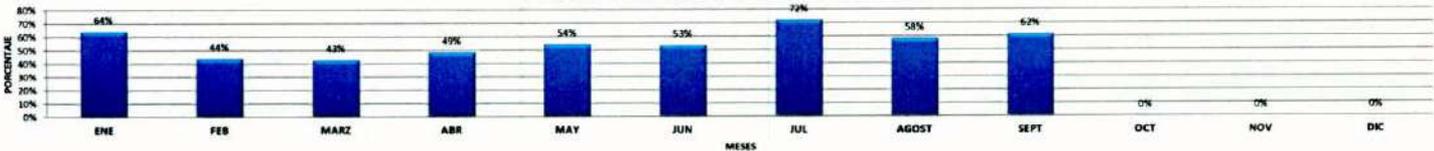
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	≥ 10%	La meta es contar con una capacidad mínima disponible para almacenar lixiviados del 10% (mensualmente)	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadísticas de la unidad.
---------------------------	-------	--	-----------------------------------	----------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Período	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Volumen almacenado	45,794	56,798	55,173	62,450	70,077	68,786	92,603	74,971	79,107				
Volumen disponible para almacenar	82,812	71,808	73,433	66,156	58,529	59,820	36,003	53,635	49,499	128,606	128,606	128,606	
Capacidad total almacenamiento de líquidos 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	
<b>Resultados (%)</b>	<b>64%</b>	<b>44%</b>	<b>43%</b>	<b>49%</b>	<b>54%</b>	<b>53%</b>	<b>72%</b>	<b>58%</b>	<b>62%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	

**CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADO**



### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La capacidad de almacenamiento de liquido lixiviado en el primer trimestre del año 2022 se encuentra en promedio de un 50% de capacidad disponible para recepcionar liquido lixiviado de operación y aguas lluvias por efecto de precipitaciones.

Para el segundo semestre de 2022 la capacidad de almacenamiento se encuentra al 47% de capacidad disponible para recepcionar liquido lixiviado de operación y aguas lluvias por efecto de precipitaciones, las cuales se han presentado fuertemente en los últimos dos meses.

Para este trimestre, se cuenta con capacidad de almacenamiento, con restricción por fuertes lluvias, se realiza recirculación constante, bombeo de trinchera No. 10 en operación hacia piscina 8 y de piscina No. 8 hacia piscina No. 5, de allí se bombea a piscina No 6 y 7, surtiéndose proceso de evapotranspiración.

Los niveles de las piscinas, son críticos para este tercer trimestre, con ocasión de las fuertes precipitaciones que por estos días tiene la región. Se continúan utilizando los equipos de bombeo, realizando recirculación entre las mismas para conseguir que los volúmenes disminuyan y no haya riesgo de derrame.

### PROPUESTA DE MEJORA

Se debe establecer un metodo urgente de manejo de liquido lixiviado por las necesidades urgentes de darle manejo.

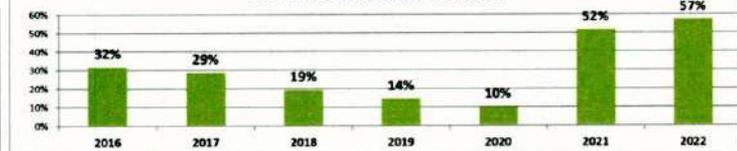
Se requiere realizar manejo de aguas lluvias en todo el predio del Cascajar, techar al menos dos (02) piscinas.

Se recomienda realizar manejo de aguas lluvias a la trinchera No. 12 que se encuentra en asentamiento, debido a que esta recolectando altas precipitaciones y aumenta el volumen de liquido lixiviado.

### HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Volumen disponible para almacenar	27531	24,882	16,680	12,562	8,609	78,480	73,433
Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	87256	87257	87259	87,256	87,256	152,182	128,606
<b>Resultados (%)</b>	<b>32%</b>	<b>29%</b>	<b>19%</b>	<b>14%</b>	<b>10%</b>	<b>52%</b>	<b>57%</b>

### HISTORICO DISPOSICION FINAL



*Natalia Garcés Gerena*  
Elaboró. Natalia Garcés Gerena  
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

*Nidia Esperanza Ramírez Martínez*  
Aprobó. Nidia Esperanza Ramírez Martínez  
Directora Aseo

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

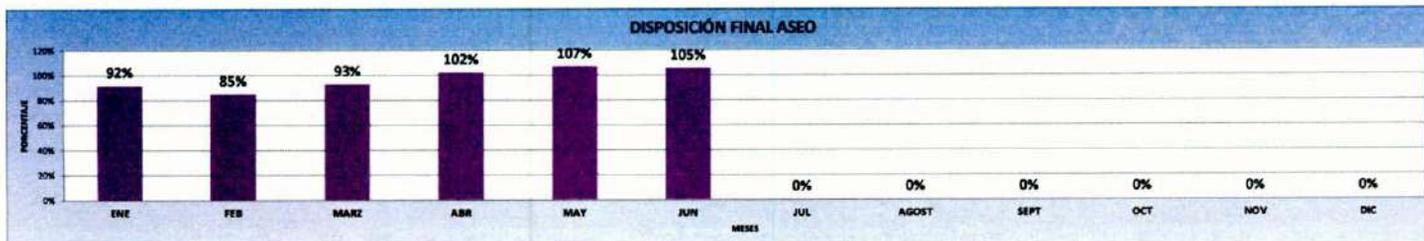
**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	DIRECCION ASEO - RELLENO SANITARIO				
<b>Producto/servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS				
<b>Responsable</b>	DIRECTOR DE ASEO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995	X
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>TONELADAS EN DISPOSICIÓN FINAL</b>				
<b>Objetivo del Indicador</b>	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de la disposición de residuos sólidos con referencia a la cantidad de toneladas mínimas proyectadas para las condiciones óptimas de la operación del relleno sanitario "El cascajar"				
<b>Fórmula del Indicador</b>	<b>Unidad</b>	<b>Nombre variable</b>	<b>Explicación de la Variable</b>		<b>Fuente de Información</b>
Basura dispuesta en el relleno sanitario/Toneladas mínimas proyectadas.	%	Residuos dispuestos en el relleno sanitario	Toneladas de Residuos Sólidos dispuestos en el relleno Sanitario El Cascajar.		Relleno Sanitario
		Toneladas mínimas proyectadas	Cantidad de toneladas mínimas proyectadas para condiciones óptimas de operación.		Relleno Sanitario
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≥ 100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			Estadística de la Unidad.

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DEC
Residuos dispuestos en el relleno Sanitario	4,506	4,164	4,555.81	5,011.31	5,242.98	5,181.67						
Toneladas mínimas proyectadas	4,916	4,916	4,916	4,916	4,916	4,916	4,916	4,916	4,916	4,916	4,916	4,916
<b>Resultados (%)</b>	<b>92%</b>	<b>85%</b>	<b>93%</b>	<b>102%</b>	<b>107%</b>	<b>105%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el primer trimestre del año 2022 se proyectó el promedio mensual de ingreso de toneladas en 4916, esto de acuerdo al promedio mensual ingresado en el año 2021, para el primer trimestre se registra disminución de los residuos ingresados con respecto a lo proyectado; lo cual no obedece a una disminución en cumplimiento del indicador; sino a la disminución de toneladas producidas con respecto a las proyectadas.

Se supera para este trimestre el índice promedio de toneladas a ingresar, por aumento en cantidad de municipios disponiendo en cascajar, sin embargo se mantiene el promedio de ingreso.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Continuar operando la celda de manera adecuada; en la actualidad contamos con operación en la trinchera No. 10 donde llevamos ocho (8) meses disponiendo, teniendo de ocupación el 39% con un total de 38.256 m3 dispuestos en celda de operación.

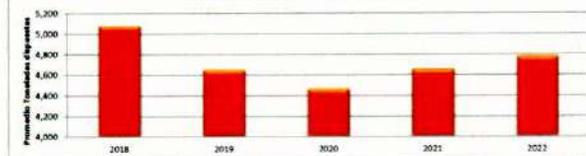
No afecta la operación estar por encima del promedio resultado, porque se está conservando el promedio de ingreso de residuos, según los diseños.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio anual de basura dispuesta en el Relleno Sanitario El Cascajar	5,077	4,646	4,463	4,651	4,777
Cantidad de toneladas mínimas proyectadas para condiciones óptimas de operación.	4,313	4,313	4,600	4,930	4,916
<b>Resultados (%)</b>	<b>118%</b>	<b>108%</b>	<b>97%</b>	<b>94%</b>	<b>97%</b>

#### HISTORICO DISPOSICIÓN FINAL



Elaboró: Natalia Garcés Gerena  
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó: Nidia Esperanza Ramirez Martínez  
Directora Aseo

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación

	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.002.04.01
Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Última 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 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	EXPLICACIÓN 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	EFFECTIVIDAD
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	46	43	12	
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	15	15	15	15
Resultado %	102%	96%	27%	0%

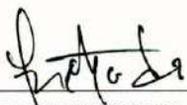


<b>INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
<p>SE ATENDIERON SOLICITUDES DE LOS USUARIOS EN CUANTO A CAPACITACIÓN EN EL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS, SE PRESENTO PROGRAMA ADOPTA UN RECUPERADOR Y SE VINCULO AL SECTOR EMPRESARIAL Y COMERCIAL AL PROGRAMA.</p> <p>SE REALIZARON VINCULACION DE INSTITUCIONES COMO EL ICBF, INDEV, UNIDAD DE VICTIMAS</p> <p>SE REALIZARON SOCIALIZACION A COMERCIO: HOTEL MANA (20 PERSONAS) , BEHORIENTE (14 PERSONAS), INSTITUCION EDUCATIVA LLANO LINDO (70 ALUMNOS)</p>	<p>SE TRABAJA EN PRO DE MEJORAR Y FORTALECER EL PROGRAMA</p>

**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
Actividades realizadas	101	100	93	103	65	101
Actividades programadas	120	100	120	104	70	60
EFICIENCIA EJECUCION DE PROYECTOS	84%	100%	78%	99%	93%	168%



 <b>LUZ MARY HERNANDEZ CHACON</b> Elaboró. Profesional de apoyo	 <b>LIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ</b> DIRECTORA DE ASEO	 <b>ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA</b> VdBó. Profesional Unidad Planeación
--	---	--

	<b>FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR</b>		Tipo de Documento: Formato
	Fecha de Elaboración: 2019-11-10	Fecha Última de Modificación: 2014-11-14	Código: 51.002.04.01 Versión: 02

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO					
RESPONSABLE:	DIRECTOR DE ASEO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No.720 DE 2015	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	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		EFFECTIVIDAD
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	13	15	12	
EMPRESAS SOCIALIZADAS	34	32	12	
Resultado %	30%	47%	100%	#IDIV/DI

#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el segundo semestre de la 32 charlas que se dictaron a diferentes instituciones, 15 adoptaron un recuperador vinculandose a este programa social.

En el tercer trimestre se realizaron 12 charlas que se dictaron a diferentes instituciones, 3 adoptaron un recuperador vinculandose a este programa social.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Buscar alternativas para incentivar a más empresas a que se vinculen al programa

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

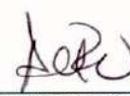
HISTORICO SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR							
Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
EMPRESA VINCULADAS	38	80	100	69	45	65	40
EMPRESAS SOCIALIZADAS	62	100	100	80	49	70	60
Resultados	61%	80%	100%	86%	92%	93%	67%




**LUZ MARY HERNÁNDEZ CHACÓN**  
Elaboró: Profesional de apoyo



**LIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ**  
DIRECTORA DE ASEO



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



### FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha última de Modificación  
2014-11-14

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad				
RESPONSABLE:	Profesional oficina de Contabilidad				
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:	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 INDEICADOR:	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
INDICADOR:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMANAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACION PROCESO

#### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

El indicador refleja una variación acentuada en el mes de agosto, lo que prevé un mejor flujo de liquidez y de disponibilidad de capital de trabajo, para operar y cumplir con las obligaciones que se generan en desarrollo y realización de las actividades desde el punto de vista operativo y administrativo de la empresa.  
Reporte de indicador de manera extemporánea.

#### PROPUESTA DE MEJORA

mantener sus flujos de liquidez, para atender sus obligaciones y pagos oportunos con el fin de minimizar hechos financieros que afecten en forma negativa los recursos de la empresa en el futuro.

#### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Activo Corriente	22,595	21,066	21,595	23,600	25,230	27,988
Pasivo Corriente	8,747	12,174	15,782	14,235	16,248	17,725
Resultados	13,848	8,892	5,813	9,365	8,982	10,263



Blasberto Jorge Alejandro Rodríguez Reina  
CONTADOR EAAAY

Aprobó: Reina Urbida Paña Cabulo  
Directora Financiera

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

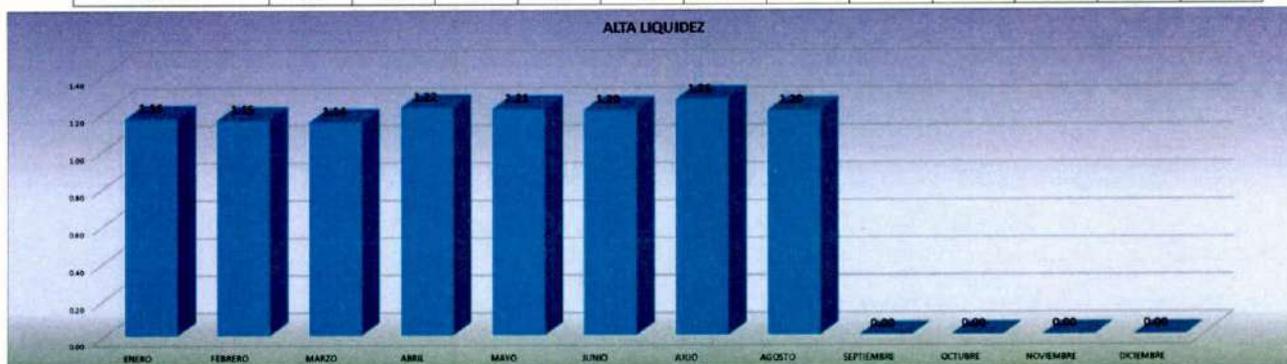
**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Contabilidad					
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Contabilidad					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad de Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ALTA LIQUIDEZ					
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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.					
<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>			<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
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
<b>PERIODO:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA SEMESTRAL		EFFECTIVIDAD ANUAL	X
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X				
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			<b>CARACTERIZACION PROCESO</b>	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
Activo corriente	28,564,341,071	31,916,162,291	28,739,879,222	25,133,484,097	27,170,405,090	27,988,031,574	29,022,895,208	28,003,617,857				
Inventarios	1,252,900,079	1,209,861,894	1,165,595,879	1,217,093,963	1,190,578,122	1,465,309,785	1,381,658,466	1,354,177,883				
Deudores	5,213,733,541	5,349,320,957	5,403,160,418	4,603,209,490	4,765,727,463	5,177,721,993	5,251,978,843	4,960,436,402				
Pasivo corriente	19,030,450,656	21,991,861,482	19,419,100,994	15,869,381,055	17,515,089,221	17,725,387,976	16,928,741,798	18,031,395,740				
<b>Resultado</b>	1.16	1.15	1.14	1.22	1.21	1.20	1.26	1.20	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

El indicador presenta una variación 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.

Reporte de indicador de manera extemporánea

#### PROPUESTA DE MEJORA

Mantener y fortalecer los procesos de recaudos vigentes, actualizar controles efectivos, gestiones adecuadas y oportunas para la generación de ingresos en forma eficiente, que permitan mantener la liquidez inmediata de este indic.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Elaboró: Jorge Alejandro Rodríguez Reina  
Contador

Aprobó: Reina Peña Caballero  
Directora Financiera

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	
Formato	
Código	
Versión	2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad				
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Contabilidad				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	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
MEDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE
Utilidad Neta	306,232,894	451,071,354	331,538,781	424,637,271	810,962,145	875,999,173	2,339,050,658	1,115,085,488				
Ingresos Totales	2,936,801,552	5,647,354,553	8,814,649,367	11,899,193,278	15,200,401,729	18,228,375,943	22,794,764,280	24,854,736,814				
<b>Resultado</b>	10.43	7.99	3.76	3.57	5.34	4.81	10.26	4.52	#IDIV/DI	#IDIV/DI	#IDIV/DI	#IDIV/DI



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

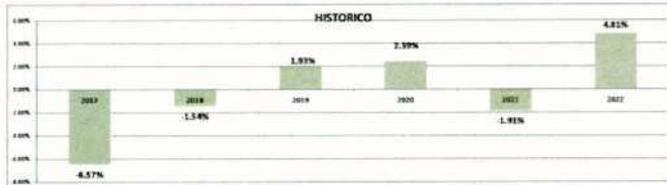
El margen neto de utilidad ha presentado comportamientos variados acentuados principalmente, en el mes de enero, febrero julio, se observa que las utilidades de los ejercicios en los respectivos periodos son positivas, lo cual refleja la similitud y asociación del ingreso frente al gasto conforme al desarrollo de las operaciones de la empresa.

#### PROPUESTA DE MEJORA

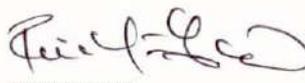
Fortalecimiento y gestión eficiente en el recaudo de los recursos, priorización y austeridad en los costos y gastos, gestionar eficientemente y en forma oportuna los procesos de litigios y demandas con el fin de minimizar costos y gastos los cuales afectan significativamente las provisiones en el estado de resultados integral, contribuyendo a que se disminuya las utilidades de los ejercicios contables.

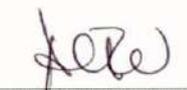
### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años / Variables	HISTORICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Utilidad Neta	-1,797	-494	731	913	-732	876
Ingresos Totales	27,362	32,194	37,906	38,128	38,335	18,226
<b>Resultados</b>	<b>-6.57%</b>	<b>-1.54%</b>	<b>1.93%</b>	<b>2.39%</b>	<b>-1.91%</b>	<b>4.81%</b>



  
Ejemplar Jorge Alejandro Rodríguez Reina  
contador

  
Aprobó: Reina Peña Cabule  
Directora Financiera

  
Vale, Adriana Cristina Rojas Valdeirama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

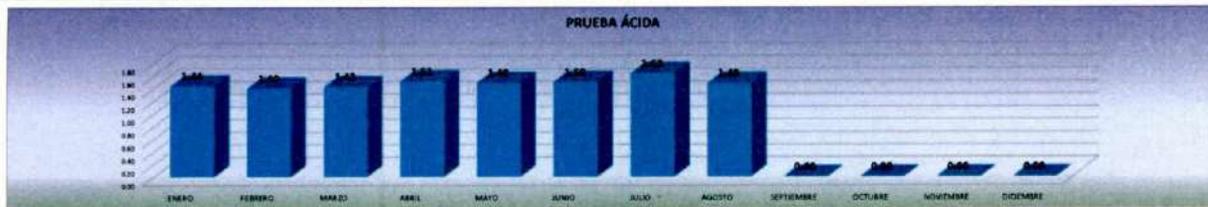
<b>PROCESO:</b>	Contabilidad				
<b>RESPONSABLE:</b>	profesional Oficina de Contabilidad				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Prueba Ácida</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 INFORMACIÓN
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

<b>HIDE:</b>	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	X
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR:</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>			<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO</b>

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo corriente	28.564.241,071	31.916.162,291	28.736.879,222	25.153.484,097	27.170.405,090	27.988.031,574	29.022.895,208	29.003.617,457				
Inventarios	1.252.900,039	1.205.861,864	1.165.595,879	1.217.093,863	1.190.578,122	1.465.309,785	1.381.658,464	1.354.177,887				
Pasivo corriente	19.030.950,658	21.991.861,482	19.419.100,994	15.889.381,055	17.515.089,221	17.725.387,976	16.938.741,798	18.633.295,740				
<b>Resultado</b>	<b>1.44</b>	<b>1.40</b>	<b>1.42</b>	<b>1.51</b>	<b>1.48</b>	<b>1.50</b>	<b>1.63</b>	<b>1.48</b>	#IDIV/DI	#IDIV/DI	#IDIV/DI	#IDIV/DI



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

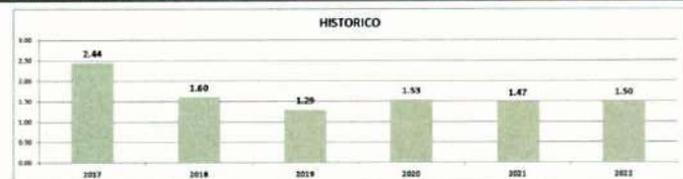
El indicador mantiene un comportamiento constante, lo cual significa la capacidad financiera de activo corriente, sin afectar los inventarios, para dar cumplimiento a sus obligaciones a corto plazo.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Mantener el eficiente control y fortalecimiento de los recaudos, ampliar el origen de la fuente de los recursos, dinamizar la economía de los servicios, con el fin de mantener el indicador en forma positiva.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Activo corriente	22,585	21,006	21,595	23,600	25,229	27,988
Inventarios	1,257	1,490	1,295	1,773	1,293	1,465
Pasivo corriente	8,748	12,174	15,782	14,236	16,248	17,725
<b>Resultados</b>	<b>2.44</b>	<b>1.60</b>	<b>1.29</b>	<b>1.53</b>	<b>1.47</b>	<b>1.50</b>



Elaboró: **Jorge Alejandro Rodríguez Reina**  
CONTADOR EAAAY

Aprobó: **Reina Urbida Peña Cabulo**  
Directora Financiera

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

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	Contabilidad				
<b>RESPONSABLE:</b>	Profesional Oficina de Contabilidad				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Endeudamiento total</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 compañía durante un período 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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	X
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR:</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			<b>CARACTERIZACION PROCESO</b>

**II. INFORMACION DE LAS VARIABLES**

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL PASIVO	30,451,904,183	33,612,815,008	30,833,711,842	27,218,047,325	28,826,833,923	29,324,192,028	28,458,549,435	29,453,102,463				
TOTAL ACTIVO	71,353,030,111	74,458,759,397	71,560,123,658	68,037,557,629	70,032,669,103	70,605,044,236	71,150,473,128	70,963,060,983				
<b>Resultado</b>	<b>42.96</b>	<b>45.14</b>	<b>43.09</b>	<b>40.00</b>	<b>41.16</b>	<b>41.55</b>	<b>39.97</b>	<b>41.50</b>	#/DIV/0!	#/DIV/0!	#/DIV/0!	#/DIV/0!



<b>INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
El indicador presenta un comportamiento constante, el cual refleja una capacidad de endeudamiento favorable para la empresa, toda vez que se mantiene inferior al 50% de su capacidad de pago frente a un nivel de endeudamiento frente a terceros.	<b>PRIMER TRIMESTRE:</b> administrar eficientemente los recursos sin tener que recurrir a préstamos con la banca financiera para lograr disminuir o mantener un buen indicador de endeudamiento con tendencia a la baja.

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

Años/ Variables	HISTORICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TOTAL PASIVO	26,451	20,398	19,548	20,973	27,869	29,334
TOTAL ACTIVO	65,717	59,133	60,180	62,088	68,264	70,605
<b>Resultados</b>	<b>40.25%</b>	<b>34.49%</b>	<b>32.48%</b>	<b>33.78%</b>	<b>40.83%</b>	<b>41.55%</b>



  
 Elaboro: José Alejandro Rodríguez Reina  
 contador

  
 Aprobó: Reina Peña Cabulo  
 Directora Financiera

  
 Való: Adriana Cristina Rojas Valderrama  
 Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b> Contabilidad	
<b>RESPONSABLE:</b> Profesional Oficina de Contabilidad	
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	MATRIZ CALIDAD
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	b. Calidad del Servicio
<b>Razon Corriente</b>	
La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.	
<b>FORMULA DEL INDICADOR:</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>
Activo Corriente/Pasivo Corriente	Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año.
\$	Pasivo Corriente
	Los pasivos de una empresa se clasifican en aquellos pasivos a largo plazo y los pasivos a corto plazo,
<b>UNIDAD:</b>	<b>EFFECTIVIDAD:</b>
EFICACIA	X
<b>PERIODICIDAD:</b>	<b>SEMESTRAL:</b>
MENSUAL	
<b>META DEL INDICADOR:</b>	<b>ANUAL:</b>
<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	
CARACTERIZACION PROCESO	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE
Activo Corriente	28,544,311,071	31,916,162,291	28,736,879,232	35,153,484,097	27,170,405,095	27,948,031,574	29,622,895,208	28,203,417,857				
Pasivo Corriente	19,030,956,656	21,991,861,482	19,419,100,994	15,849,381,055	17,515,089,221	17,725,387,976	18,938,791,798	18,631,390,740				
<b>Resultado</b>	1.50	1.45	1.48	1.59	1.35	1.58	1.71	1.55	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Presenta un comportamiento positivo financiero, para cumplir con las obligaciones al corto plazo, observándose capacidad de pago frente a obligaciones con terceros.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Seguir cumpliendo con los pagos oportunamente para disminuir sus pasivos, y administrar los recursos eficientemente.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Activo Corriente	22,595	21,006	21,595	23,599	25,229	27,988
Pasivo Corriente	8,747	12,174	15,782	14,235	16,248	17,725
<b>Resultados</b>	2.58	1.73	1.37	1.66	1.55	1.58



Elaborado por: Alejandro Rodríguez Reina  
Contador

Aprobó: Reina Paña Cabuto  
Directora Financiera

VoBo: Adriana Cristina Rojas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad				
RESPONSABLE:	Contador				
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:	<b>Rotación Capital de Trabajo</b>				
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
HIDE:		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMANAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			CARACTERIZACION PROCESO

### II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
Ingresos Operacionales	2,927,147,282	5,647,354,553	8,814,649,367	11,899,193,378	15,206,401,739	17,884,576,909	22,443,378,539	24,289,894,532				
Capital de Trabajo	9,533,290,415	9,924,306,809	9,317,778,228	9,284,103,042	9,455,315,869	10,262,643,597	12,084,153,411	9,972,222,116				
<b>Resultado</b>	0.31	0.57	0.95	1.28	1.57	1.74	1.86	2.44	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

El indicador presenta un comportamiento favorable, refleja las veces en la cual rota el capital de trabajo frente a la generación de los ingresos operacionales de la empresa, así mismo mide la eficiencia en la generación de las ventas en el uso de los activos y pago de los pasivos.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Mantener el indicador de liquidez y de endeudamiento en forma positiva para lograr el comportamiento favorable de este índice.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ingresos Operacionales	22,437	27,923	31,791	32,528	35,723	17,885
Capital de Trabajo	13,847	8,832	5,813	9,364	8,980	10,263
<b>Resultados</b>	<b>1.62</b>	<b>3.16</b>	<b>5.47</b>	<b>3.47</b>	<b>3.98</b>	<b>1.74</b>



Elaboro *Jorge Alejandro Rodríguez Reina*  
Contador

Aprobó *Reina Peña Cábula*  
Directora Financiera

V.Bo. *Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Contabilidad				
<b>RESPONSABLE:</b>	Contador				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Financiación Propia				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
(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
<b>HEDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			<b>CARACTERIZACION PROCESO</b>	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE
Patrimonio	40,791,105,825	40,845,944,389	40,726,411,816	40,819,510,305	41,205,835,179	41,270,872,207	42,733,922,693	41,395,958,328				
Total Activo	71,253,010,111	74,438,759,397	71,049,123,458	68,037,557,629	70,032,669,103	70,605,044,234	71,140,473,128	70,363,040,963				
Resultado	57.0%	54.0%	56.9%	60.0%	58.6%	58.5%	60.0%	58.5%	# IDIV/01	# IDIV/01	# IDIV/01	# IDIV/01



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Presenta el indicador una variación constante, mide la incidencia de los activos frente al patrimonio de la empresa, se refleja que la participación del patrimonio es más del 50% en relación con el activo, salvaguardando de esa forma el patrimonio frente a terceros.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Fortalecimiento en las inversiones de activos, en las gestiones de recaudo y expansión de los ingresos, cumplimiento en los pagos, para proteger el patrimonio institucional.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Patrimonio	49,888	39,267	38,735	40,631	41,115	40,394	41,271
Total Activo	75,791	65,717	59,133	60,180	62,088	68,264	70,605
Resultados	65.82	59.75	65.50	67.52	66.22	59.17	58.45



Elaboró: **JORGE ALEJANDRO RODRIGUEZ REINA**  
Contador

Aprobó: **REINA PEÑA CABALLO**  
Directora Financiera

Voto: **ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**  
Profesional Unidad Planeación

**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:** 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

**NEDE:** EFICACIA      EFICIENCIA      EFECTIVIDAD      X

**PERIODICIDAD:** MENSUAL      X      SEMESTRAL      ANUAL

**META DEL INDICADOR:** FUENTE DE INFORMACION DE LA META:      CARACTERIZACION PROCESO

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

**REGISTRO RESULTADOS**

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Resultado del ejercicio	304,232,894.22	451,071,354.36	331,526,391.44	434,837,270.57	810,982,140.01	875,996,173.02	2,330,050,630	1,115,985,486				
Total Activos	71,393,010,111.11	76,488,798,387.03	71,366,173,698.28	68,037,557,629	70,232,869,103	70,605,964,238	71,190,475,138	70,963,060,993				
<b>Resultado</b>	0.43	0.61	0.46	0.62	1.16	1.24	3.29	1.57	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



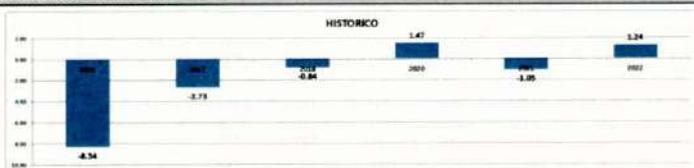
**INTERPRETACION DE RESULTADOS:** Este indicador permite medir la eficiencia como se han manejado los activos de la empresa, en el desarrollo y ejecución de sus operaciones desde el punto de vista de los ingresos obtenidos menos los costos y gastos ejecutados, presentando un margen neto positivo, acentuado principalmente en el mes de Junio de 2022.

**PROPUESTA DE MEJORA:** Continuar con el fortalecimiento en la gestión de sus activos, así mismo con la administración, distribución e inversión de los recursos eficientemente.

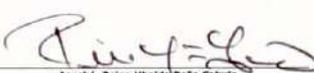
**III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR**

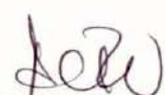
**HISTORICO**

Años/ Variables	2016	2017	2018	2020	2021	2022
Resultado del ejercicio	-6,322	-1,797	-494	913	-720	875,999,173
Total Activos	75,791	65,717	59,133	62,088	68,264	70,605
<b>Resultados</b>	-0.34	-2.73	-0.84	1.47	-1.06	1.24



  
Elaboró: Jorge Alejandro Rodríguez Reina  
CONTADOR (AAAY)

  
Aprobó: Reina Ubalda Peña Cabulo  
Directora Financiera

  
VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

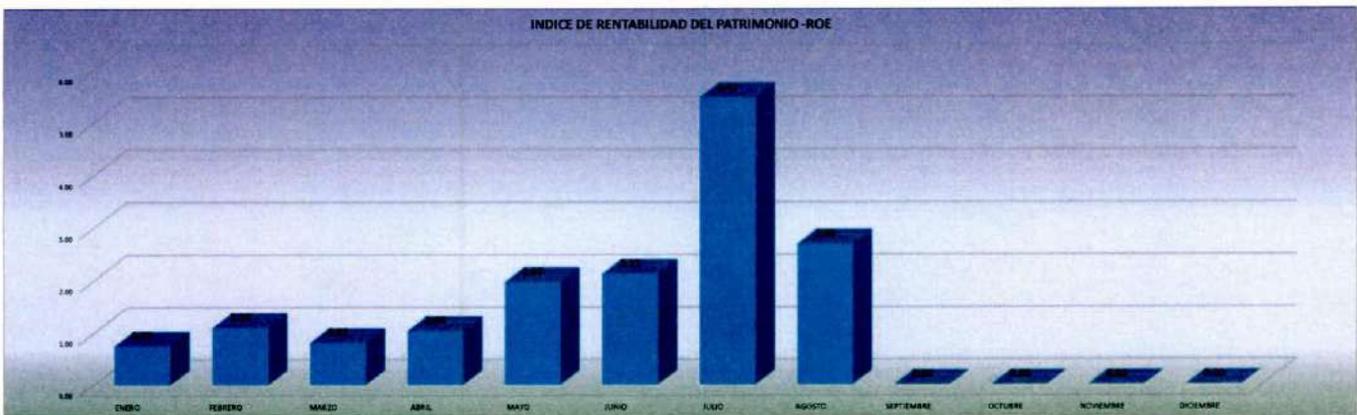
<b>PROCESO:</b>	Contabilidad			
<b>RESPONSABLE:</b>	Profesional Oficina de Contabilidad			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Índice de rentabilidad del Patrimonio ROE			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 valían 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.	Estado Financiero
		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	Estado Financiero

<b>HIDE:</b>	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	X
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACION PROCESO	

#### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultados del ejercicio	306,232,894.22	451,071,354.36	331,538,781.44	424,637,279.57	810,962,145.01	875,999,173.02	2,339,050,658	1,115,045,486				
Total del patrimonio	40,701,105,920	40,845,944,389	40,726,411,816	40,819,510,305	41,205,835,179	41,270,872,207	42,733,923,693	41,509,958,520				
<b>Resultado</b>	0.75	1.10	0.81	1.04	1.92	2.12	5.47	2.69	#IDIV/BI	#IDIV/BI	#IDIV/BI	#IDIV/BI



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

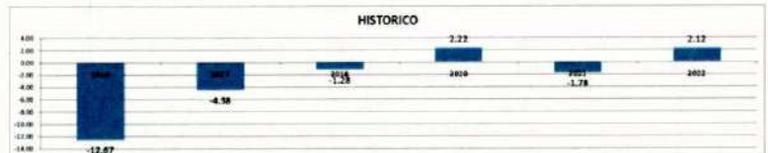
#### PROPUESTA DE MEJORA

Este indicador permite medir la eficiencia como se han comportado el patrimonio de la empresa, en el desarrollo y ejecución de sus operaciones desde el punto de vista de los ingresos obtenidos y los costos y gastos ejecutados, logrando un apalancamiento positivo toda vez que el ROE es mayor que el ROA.

Continuar con el fortalecimiento en la gestión de mantener y proteger el patrimonio de la empresa, así mismo con la administración, distribución e inversión de los recursos eficientemente.

#### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO		2016	2017	2018	2020	2021	2022
Resultado del ejercicio		-6,322	-1,797	-494	913	-720	876
Total del patrimonio		49,888	39,267	38,735	41,115	40,394	41,271
<b>Resultados</b>		-12.67	-4.58	-1.28	2.22	-1.78	2.12



*[Signature]*  
Elaboró: Jorge Alejandro Rodríguez Reina  
Contador

*[Signature]*  
Aprobó: Reina Peña Caballo  
Directora Financiera

*[Signature]*  
VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación

**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

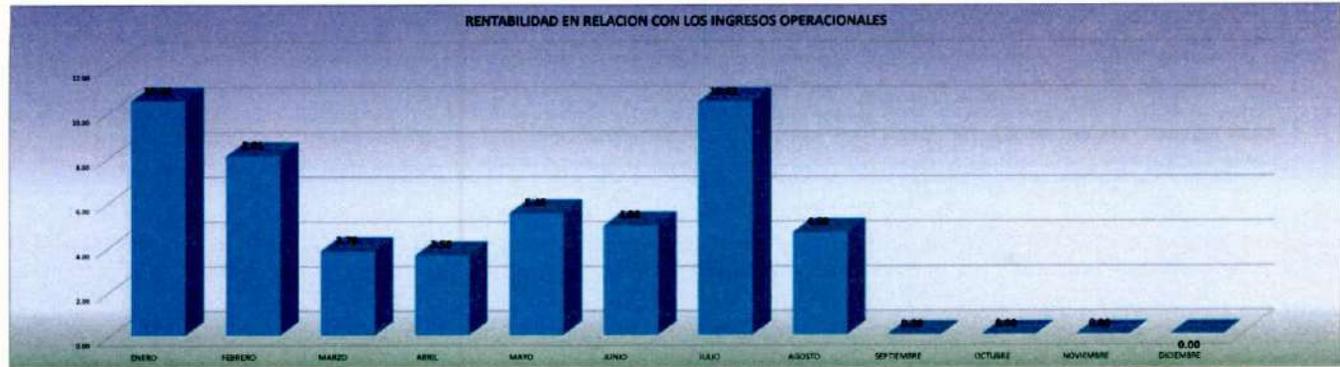
**MEDE:** EFICACIA      EFICIENCIA      EFECTIVIDAD      X  
**PERIODICIDAD:** MENSUAL      SEMESTRAL      ANUAL

**META DEL INDICADOR:**      CARACTERIZACION PROCESO

**II. INFORMACION DE LAS VARIABLES**

**REGISTRO RESULTADOS**

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultados del ejercicio	308,232,894.22	451,071,354.36	331,538,781.44	424,637,270.57	810,962,145.01	875,999,173.02	2,339,050,658	1,115,085,486				
Ingresos Operacionales	3,027,147,282	5,627,849,744	8,780,771,303	11,853,471,156	14,870,481,285	17,884,576,909	22,443,378,539	24,289,894,532				
<b>Resultado</b>	10.46	8.01	3.78	3.58	5.45	4.96	10.42	4.59	#/DIV/0!	#/DIV/0!	#/DIV/0!	#/DIV/0!



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

Presenta un indicador variable, reflejando en cada periodo una utilidad en el ejercicio contable, revelando una asociación entre el ingreso y el gasto, el cual permite un indicador positivo.

**PROPUESTA DE MEJORA**

Fortalecer y tomar medidas adecuadas para lograr la eficiencia en el recuento 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.

**SEGUNDO TRIMESTRE:**

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

**HISTORICO**

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados del ejercicio	-6,322	-1,797	-494	731	913	-720	876
Ingresos Operacionales	20,124	22,437	27,923	32,112	32,739	35,723	17,885
<b>Resultados</b>	-31.43	-8.01	-1.77	2.38	2.79	-2.02	4.96



Elaboró: Jorge Alejandro Rodríguez Reina  
Contador

Aprobó: Reina Peña Cabulo  
Directora Financiera

VoBo: Mariana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-30

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

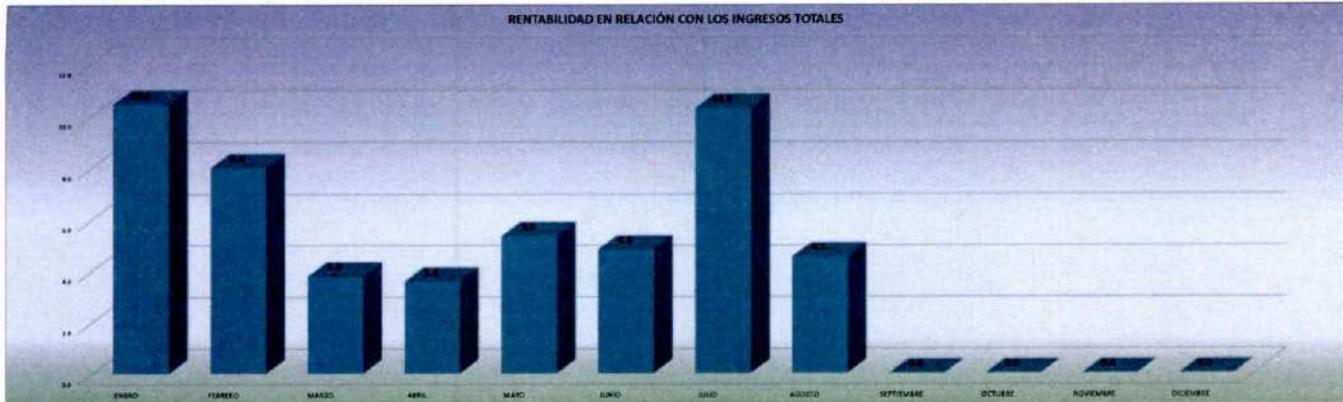
PROCESO:	Contabilidad		
RESPONSABLE:	Contador		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Rentabilidad en relación con los ingresos totales		
OBJETIVO 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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO

#### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Resultado del Ejercicio	306,232,894.22	401,871,354.36	331,538,781.44	424,637,270.37	810,962,145.01	875,999,173.62	2,309,050,858	1,115,085,486				
Ingresos Totales	2,936,801,552	5,647,354,553	8,814,649,387	11,899,192,278	15,200,401,739	18,226,376,981	22,796,764,280	24,654,736,814				
Resultado	10.4	8.0	3.8	3.6	5.3	4.8	10.3	4.5	#IDIV/DI	#IDIV/DI	#IDIV/DI	#IDIV/DI



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Continuar realizando gestiones y acciones que permitan mejorar el nivel de recaudo de los ingresos desde el punto de vista Cartera por servicios, subsidios y contingencias, prorrogar ceses y gastos administrativos y operativos, que contribuyen al mejoramiento de este indicador.

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO					
	2016	2017	2018	2019	2021	2022
Resultado del Ejercicio	-6,322	-1,797	-494	913	-720	876
Ingresos Totales	22,006	27,262	32,156	38,128	38,335	18,226
Resultados	-28.7	-6.6	-1.5	2.4	-1.9	4.8



Elaboro: *Jorge Alejandro Rodríguez Reina*  
Contador

Aprobó: *Rafael Peña Caballo*  
Dirección Financiera

Veró: *Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
3

Fecha de Elaboración  
2019-11-19

Fecha Última de Modificación  
2021-01-28

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad		
RESPONSABLE:	Contador		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad de Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	EBITDA		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	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).		

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 cuasación de gastos y costos producto de las obligaciones fiscales y tributarias a las que esta sometida la EAAAT en la prestación de los servicios públicos 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 la EAAAT por el uso que se hace de ellos. Cuando un activo es utilizado para generar ingresos, este sufre un desgaste normal durante su vida útil que al final lleva a su inutilización.	Estados Financieros
		Amortizaciones y Provisiones	Es la reducción del valor de un activo o un pasivo, y en términos empresariales, su definición también va asociada con el valor probable de un bien y la vida útil del mismo.	Estados Financieros

MEDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	SEMANAL	SEMANAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR:	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACION PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE
A EBITDA (TOTAL INGRESOS MENOS COSTOS OPERATIVOS Y GASTOS ADMINISTRATIVOS)	306.233.884	491.071.394	531.338.781	424.837.270.57	810.902.143.01	1.076.545.008.70	1.568.491.078.80	1.388.533.706.77				
B IMPUESTOS	0	12.424.000.00	12.424.000.00	12.424.000.00	16.178.046.00	36.498.046.00	36.498.046.00	53.622.046.00				
C DEPRECIACIONES	16.133.400	20.112.831	20.243.432	20.243.432	40.378.832	50.461.320	40.347.824	70.317.788	76.947.167			
D AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	13.894.092	10.715.840	46.747.324	64.252.621	82.462.897	102.480.369	120.435.184	140.881.009				
UTILIDAD DEL EJERCICIO	356.246.390	547.818.463	542.942.025	367.891.618	651.829.923	878.996.173	1.338.696.638	1.113.695.638	0	0	0	0



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**  
Se observa a través de este indicador la capacidad y eficiencia en relación con la utilidad operacional y administrativa, antes de impuestos, depreciaciones, amortizaciones y provisiones, representa el flujo neto de efectivo en el ingreso en relación con el egreso o salida neta de efectivo, el ebitda refleja un margen positivo, lo que significa un flujo de efectivo positivo.

**PROPUESTA DE MEJORA**  
continuar manteniendo los flujos netos operativos eficientes, que permitan garantizar en forma positiva el indicador de ebitda.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022
utilidad antes de impuestos, depreciaciones, amortizaciones e intereses	0	2,975,169,992	7,062,211,948	5,946,230,989	2,150,438,232	1,076,545,609
DEPRECIACIONES	0	173,238,347	126,736,604	124,398,920	119,547,255	60,567,826
AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	0	2,896,362,152	6,204,827,678	2,908,084,955	2,790,720,553	179,978,810
Total	0	3,069,401,993	6,391,464,382	3,833,493,915	2,870,447,007	200,546,436
Resultados	-	(184,496,539)	733,547,696	926,749,074	(726,223,976)	876,996,173



*[Signature]*  
Jorge Alejandro Rodríguez Reina  
CONTADOR EAAAT

*[Signature]*  
Aprobó: Raina Páez Caballero  
Directora Financiera

*[Signature]*  
VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR INGRESOS AÑO 2022

Tipo de Docu  
Formato  
Código  
51.02.04  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última Modificación  
2014-11-14

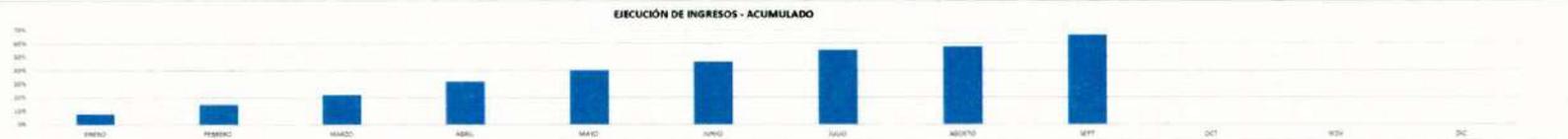
### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Presupuesto				
RESPONSABLE	María Magdalena Ríos Rueda				
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:	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
(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.		FUENTE
		Valor presupuesto definitivo	Total de presupuesto definitivo proyectado por la Empresa		
MIDE:		EFICACIA	0	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR		<= 100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	CARACTERIZACIÓN PROCESO

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Valor recaudado mensual	2,745,061,213	2,602,839,595	3,341,136,480	3,957,043,076	3,232,930,553	2,638,193,548	3,509,492,383	3,195,034,690	3,832,279,962			
Valor recaudado acumulado	2,745,061,213	5,347,900,808	8,689,037,288	12,646,080,364	15,879,010,917	18,517,204,465	22,026,696,848	25,221,731,538	29,054,011,500			0
Valor presupuesto definitivo acumulado	35,933,266,109	35,933,266,109	39,493,080,473	39,493,080,473	39,622,879,048	39,682,593,796	39,703,785,695	43,695,128,717	43,750,982,849			
<b>Resultado</b>	8%	15%	22%	32%	40%	47%	55%	58%	66%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR VIGENCIA FISCAL AÑO 2022

HISTÓRICO										
Años/ Variables	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018	I sem 2019	II sem 2019	I sem 2020	II sem 2020	I sem 2021	II sem 2021
Valor recaudado mensual									18,517,204,465	0
Valor presupuesto definitivo acumulado									39,682,593,796	0
<b>Resultados</b>	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	47%	#IDIV/0!



Magdalena Ríos R.

Elaboro: Magdalena Ríos Rueda  
Tecnóloga Presupuesto

Reina Ubalda Peña Cabulo

Aprobó: Reina Ubalda Peña Cabulo  
Directora Financiera

Adriana Cristina Rosas Valderrama

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR GASTOS AÑO 2022

**Tipo de Documento**  
 Formato  
 Código  
 51.02.04.01  
 Versión  
 2

Fecha de Elaboración  
 2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
 2014-11-14

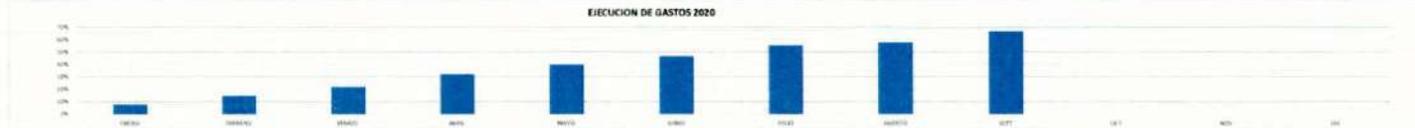
### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Presupuesto				
RESPONSABLE	María Magdalena Rios 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 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
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL
				EFFECTIVIDAD ANUAL
META DEL INDICADOR		<=100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	CARACTERIZACIÓN PROCESO

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor Compromiso mensual	10,181,872,413	2,249,308,532	10,445,809,864	1,427,988,388	1,796,703,103	2,582,693,393	2,178,480,242	4,927,540,068	2,538,588,664			
Valor Compromiso Acumulado	10,181,872,413	12,422,180,945	22,868,050,809	24,296,039,197	26,092,742,300	28,675,435,693	30,853,895,935	35,781,436,001	38,320,024,665			
Valor Presupuesto Definitivo	35,933,266,109	35,933,266,109	39,493,080,473	39,493,080,473	39,622,879,048	39,682,593,796	39,703,785,695	43,695,128,717	43,750,982,840			
<b>Resultado</b>	28%	35%	58%	62%	66%	72%	78%	82%	88%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO									
	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018	I sem 2019	II sem 2019	I sem 2020	II sem 2020	I sem 2021	II sem 2021
Valor Compromiso mensual									28,675,435,693	0
Valor Presupuesto Definitivo									39,682,593,796	0
<b>Resultados</b>	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	72%	#IDIV/01



*Magdalena Rios R.*

Elaboro: Magdalena Rios Rueda  
 Tecnóloga Presupuesto

*Rios Rueda*

Aprobó: Reina Urbada Peña Cabulo  
 Directora Financiera

*Adriana*

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
 Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.02.04.01  
**Versión**  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Tesoreira				
<b>RESPONSABLE:</b>	Profesional Oficina de Tesorería				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Entrega de Informes				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Mide el cumplimiento de las obligaciones en cuanto al reporte de información por parte de la Oficina de Tesorería.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
(No. de Informes Entregados/No de Informes Requeridos)*100	%	No. De Informes entregados	Informes entregados dentro del plazo establecido tanto para clientes internos como externos de la Empresa.		Oficina Tesorería
		No. De Informes requeridos	Informes requeridos por clientes internos o externos de la Empresa.		Oficina Tesorería
<b>HIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			CARACTERIZACION PROCESO

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
No. De Informes entregados	5	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0
No. De Informes requeridos	5	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0
<b>Resultado</b>	100%	#IDIV/OI	#IDIV/OI	100%	#IDIV/OI	100%	100%	#IDIV/OI	100%	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se presenta el comportamiento total, tanto de ingresos como de gastos del Presupuesto para el cierre mensual.  
Segundo Trimestre: No hay reporte de información por parte del área.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Una vez terminado el ciclo mensual de las operaciones se realiza un cierre mensual, teniendo la obligación de emitir informes que indiquen el consolidado y ser herramienta de indicadores y proyecciones ya 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
No. De Informes entregados	27	25	25	15	38	38	38	9
No. De Informes requeridos	27	25	25	15	38	38	38	9
<b>Resultados</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres  
Profesional Oficina Tesorería

*Reina Ubalda Peña Cabulo*  
Aprobó. Reina Ubalda Peña Cabulo  
Directora Financiera

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



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Tesorería				
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Tesorería				
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:	<b>Indice de Pagos</b>				
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
INDICE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	12%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACION PROCESO

#### II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBRE
Valor Pagos	0	0	6.298.193.988	5.152.074.680	5.127.391.544	2.174.594.297	4.131.255.321	3.076.986.607	5.456.476.482	0	0	0
Compromisos Acumulados Presupuestales	11.794.637.389	13.679.041.720	35.711.136.289	31.191.840.517	34.019.074.348	37.128.517.360	39.383.432.994	44.312.196.574	47.332.136.301	0	0	0
<b>Resultado</b>	0%	0%	20%	17%	9%	6%	10%	7%	7%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Refleja el porcentaje de pagos que realiza la Empresa frente a los compromisos presupuestales.  
Segundo Trimestre: No hay reporte de información por parte del área.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Que los compromisos se manejen de manera programada para que sea mas equitativamente la distribución del gasto, ayudado de una eficiencia en el recaudo.

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Valor Pagos	102.267.936.528	24.833.755.103	27.464.708.159	31.642.013.513	32.270.488.217	36.285.822.129	41.175.105.587	27.358.463.979
Compromisos Acumulados Presupuestales	148.504.381.895	215.863.786.898	225.816.794.141	282.008.802.382	280.378.158.045	316.042.651.046	375.118.621.776	289.825.047.323
<b>Resultados</b>	<b>69%</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>



Elaboró: Emilio Andrés Alvis Torres  
Profesional Oficina Tesorería

Aprobó: Reina Ubaldía Peña Cabulo  
Directora Financiera

Valió: Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	Tesorería				
<b>RESPONSABLE:</b>	Profesional Oficina de Tesorería				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Eficiencia en la Radicación de Ordenes de Pago</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 Aceptadas/ 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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

<b>META DEL INDICADOR:</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	CARACTERIZACION PROCESO
----------------------------	------	--	-------------------------

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
No de Ordenes de Pago Aceptadas	0	0	375	242	186	168	155	184	202	0	0	0
Total Ordenes de Pago Radicadas	19	255	386	242	186	168	155	184	202	0	0	0
<b>Resultado</b>	0%	0%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



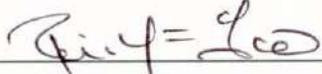
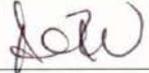
<b>INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
-------------------------------------	----------------------------

<p>Porcentaje de eficiencia en el proceso de radicación de cuentas.</p> <p>Segundo Trimestre: No hay reporte de información por parte del área.</p>	<p>En la Unidad de Tesorería se compromete a girar absolutamente todas las obligaciones que lleguen al mes sin falta dado que nuestro flujo de caja es constante y podemos cumplir con todas las erogaciones de la Empresa, demostrando que en cada trimestre no hemos perdido la constante. Se continua con el proceso de la misma forma dado el cumplimiento.</p>
---	---

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO								
Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
No de Ordenes de Pago Aceptadas	1,411	1,756	1,607	1,619	1,314	1,861	2,031	1,512
Total Ordenes de Pago Radicadas	1,414	1,760	1,607	1,619	1,318	1,894	2,033	1,797
<b>Resultados</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>84%</b>



Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres Profesional Oficina Tesorería	 Aprobó. Reina Ubalda Peña Cabulo Directora Financiera	 VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad Planeación
--	---	---



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Tesorería				
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Tesorería				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>Índice de Recaudo</b>				
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		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			CARACTERIZACION PROCESO

#### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Valor Recaudado mensual	2,745,261,213	2,602,839,393	3,341,138,488	3,957,040,078	3,232,930,333	2,638,193,348	3,509,492,363	3,195,034,690	3,831,279,962	0	0	0
Recaudo Proyectado	3,094,438,842	3,399,438,842	3,281,090,029	3,281,090,029	3,301,908,387	3,309,892,818	3,309,898,808	3,641,260,726	3,645,915,232	0	0	0
<b>Resultado</b>	92%	87%	102%	120%	98%	80%	106%	88%	105%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Refleja el porcentaje de recaudo que realiza la Empresa frente a la programación mensual.  
Segundo Trimestre: No hay reporte de información por parte del área.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Que las entidades responsables de el envío 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

Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Valor Recaudado mensual	23,111,986,638	22,888,123,799	17,189,990,399	29,882,961,077	42,364,604,156	32,811,313,040	45,214,395,643	29,054,011,500
Recaudo Proyectado	25,271,716,521	28,117,954,459	30,390,893,134	34,929,546,988	37,288,237,609	42,192,695,118	45,899,929,597	29,775,671,939
<b>Resultados</b>	<b>91%</b>	<b>81%</b>	<b>89%</b>	<b>86%</b>	<b>114%</b>	<b>77%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>



Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres  
Profesional Oficina Tesorería

Aprobó. Reina Ubalda Peña Cabulo  
Directora Financiera

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Formato  
Código  
51\_02\_04\_01  
Versión 02

Proceso	RECURSOS HUMANOS				
Responsables	PROFESIONAL RECURSOS HUMANOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	RESOLUCION CRA No. 12 1995
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera	<b>X</b>	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	<b>INDICE DE PERSONAL ASEO</b>				
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	<input type="checkbox"/>	EFICACIA	<input type="checkbox"/>	EFECTIVIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>
Periodicidad	Mensual	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL	<input type="checkbox"/>	ANUAL	<input type="checkbox"/>

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	Interpretación de Resultados
Personal de Planta	138	149	148	149	154	151	135	148	157				<b>Primer trimestre:</b> Se evidencia que el número de trabajadores se encuentra por encima de la meta propuesta. Por lo que, es necesario se revise dicho indicador y se contrate el personal adecuado para los suscriptores previstos. Observación: <b>Se realiza la corrección requerida respecto a los índices de personal de Aseo del primer trimestre del año 2022.</b>
Suscriptores fact Aseo	32,459	32,601	32,745	32,846	32,945	33,008	33,215	33,299					
Resultados (No. De empleados)	4.3	4.6	4.5	4.5	4.7	4.6	4.1	4.4	0.0	0.0	0.0	0.0	



### Datos Históricos del Indicador

ÍNDICE DE PERSONAL						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (No. De empleados)	4.6	4.5	4.2	5.0	5.1	



Zuly Benjumea

Elaboró. Zuly Benjumea Martínez  
Profesional Recursos Humanos

Nidia Esperanza

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez  
Directora Administrativa ( E )

Adriana

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Formato  
Codigo  
51.02.04.01  
Versión 02

Proceso	RECURSOS HUMANOS				
Responsables	PROFESIONAL RECURSOS HUMANOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	RESOLUCION CRA No. 12 1995
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera	<input checked="" type="checkbox"/>	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	<b>ÍNDICE DE PERSONAL ALCANTARILLADO</b>				
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 orgánica de la Empresa	Recursos Humanos
		Suscriptores	No. De Usuarios matriculados en la Empresa en un periodo mensual determinado	Dir. Comercial

Mide:	EFICIENCIA Mensual	<input type="checkbox"/>	EFICACIA SEMESTRAL	<input type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD ANUAL	<input checked="" type="checkbox"/>
-------	--------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------------------

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	Interpretación de Resultados
Personal de Planta	62	66	65	65	65	65	65	66	69				<p><b>Primer trimestre:</b> Se evidencia que el número de trabajadores se encuentra por debajo de la meta propuesta. Por lo que, es necesario se revise dicho indicador y se contrate el personal adecuado para los suscriptores previstos. <b>Observación:</b> Se realiza la corrección requerida respecto a los índices de personal de alcantarillado del primer trimestre del año 2022.</p>
Suscriptores fact Alc	41,652	41,978	42,088	42,186	42,245	42,298	42,350	42,535					
Resultados (No. De empleados)	1.5	1.6	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.6	#(D)/0/	#(D)/0/	#(D)/0/	#(D)/0/	



#### Datos Históricos del Indicador

ÍNDICE DE PERSONAL	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (No. De empleados)	1.8	1.8	1.7	1.5	5.1	#(D)/0/



Elaboró: *Zuly Berjumea Martínez*  
Profesional Recursos Humanos

Aprobó: *Nidia Esperanza Ramírez Martínez*  
Directora Administrativa ( E )

VoBo. *Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	RECURSOS HUMANOS				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL OFICINA DE RECURSOS HUMANOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	EFICIENCIA DE PERSONAL ACUEDUCTO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indica el costo de personal por metro cúbico facturado				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION	
Costo de Personal / Volumen facturado	\$	Costo de Personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante un periodo determinado (mensual), por salarios, prestaciones, horas extras y demas conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros.	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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	<500		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	250,672,527	495,692,108	699,349,386	927,924,447	1,108,491,395	1,314,144,383	1,546,211,805	1,762,086,305				
Volumen Facturado	621,892	573,884	601,368	646,745	581,011	567,769	655,741	607,156				
Resultado	403	864	1161	1435	1908	2315	2358	2902	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**Primer Trimestre:** Pese al crecimiento de la ciudad y vinculación de nuevos suscriptores, se evidencia una tendencia inferior a la meta establecida, lo cual es positivo para la empresa E.A.A.A.Y., pues indica que el costo de personal para el servicio de acueducto, no está sobre pasando la meta establecida.  
**Segundo Trimestre:** Se reportan datos hasta el mes de mayo, pues no se cuentan aun con datos comerciales.  
**tercer trimestre:** A la fecha no haya datos de junio.

PROPUESTA DE MEJORA

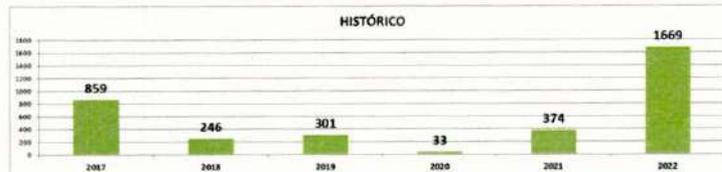
**Primer Trimestre:** Se recomienda mantener el personal de acueducto adecuado, pues la ciudad va en crecimiento.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Costo de Personal	2,835,003,586	9,835,983,381	13,350,914,997	1,451,317,296	17,167,909,199	1,012,946,417
Volumen Facturado	3,417,193	40,468,550	44,332,744	44,206,127	45,848,063	606,921
Resultados	859	246	301	33	374	1669

HISTÓRICO



*[Signature]*  
 Reviso, Zuly Benjumea Martínez  
 Profesional Recursos Humanos

*[Signature]*  
 Aprobó, Nidia Esperanza Ramirez Martínez  
 Directora Administrativa ( E )

*[Signature]*  
 VoBo, Adriana Cristina Rosas Valderrama  
 Profesional Unidad Planificación



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	RECURSOS HUMANOS				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL OFICINA DE RECURSOS HUMANOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica

**NOMBRE DEL INDICADOR:** EFICIENCIA DE PERSONAL ALCANTARILLADO  
**OBJETIVO DEL INDICADOR:** Indica el costo de personal por metro cúbico facturado

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Costo de Personal / Volumen facturado	\$	Costo de Personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante un periodo determinado (mensual), por salarios, prestaciones, horas extras y demas conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros.	F 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	EFFECTIVIDAD	
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	DEC
Costo de Personal	70,514,545	156,657,784	224,262,604	290,087,001	362,596,311	432,233,284	509,930,158	464,021,864				
Volumen Facturado	517,789	569,182	593,233	639,184	575,779	563,649	648,311	600,169				
Resultado	136	275	378	454	629	767	787	773				

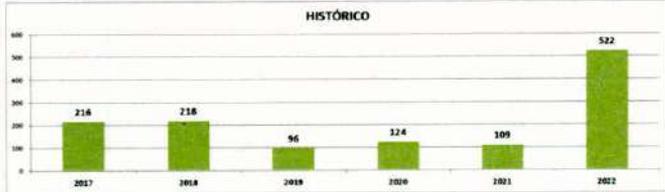


**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**  
 Primer Trimestre: Pese al crecimiento de la ciudad y vinculación de nuevos suscriptores, se evidencia una tendencia inferior a la meta establecida, lo cual es positivo para la empresa E.A.A.Y., pues indica que el costo de personal para el servicio de alcantarillado, no está sobre pasando la meta establecida.  
 Segundo Trimestre: Se reportan datos hasta el mes de mayo, pues no se cuentan aun con datos comerciales. **tercer trimestre:** A la fecha no haya datos de junio.

**PROPUESTA DE MEJORA**  
 Primer Trimestre: Se recomienda mantener el personal de alcantarillado adecuado, pues la ciudad va en crecimiento.

#### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Costo de Personal	1,335,240,497	1,380,245,142	350,259,944	431,111,967	4,953,045,984	313,800,458
Volumen Facturado	4,183,051	6,334,583	3,647,090	3,489,367	45,460,362	601,037
Resultados	319	216	96	124	109	522



*Zuly Benjumea*  
 Elaboró: Zuly Benjumea Martínez  
 Profesional Oficina de Recursos Humanos

*Nidia Esperanza Ramírez*  
 Elaboró: Nidia Esperanza Ramírez Martínez  
 Directora Administrativa (E)

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



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	RECURSOS HUMANOS				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL OFICINA DE RECURSOS HUMANOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica

NOMBRE DEL INDICADOR: EFICIENCIA DE PERSONAL ASEO  
 OBJETIVO DEL INDICADOR: Indica el costo de personal por tonelada recogida

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Costo de Personal / Basura recogida	\$	Costo de Personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante un periodo determinado (mensual), por salarios, prestaciones, horas extras y demas conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, 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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	<100,000	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	107,386,344	235,159,688	333,611,670	398,891,978	534,861,716	636,923,669	752,682,227	864,777,955				
Basura Recogida	2,149	4,082	6,276	8,684	11,252	13,819	16,615.76	19,405.54				
Resultado	49,975	57,613	53,186	45,934	47,536	46,089	45,299	44,557	0	0	0	0



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

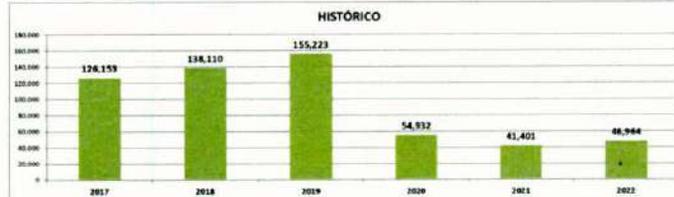
Primer Trimestre: Pese al crecimiento de la ciudad y vinculación de nuevos suscriptores, se evidencia una tendencia inferior a la meta establecida, lo cual es positivo para la empresa E.A.A.A.Y., pues indica que el costo de personal para el servicio de aseo, no esta sobrepasando la meta establecida.  
 Segundo Trimestre: Se reportan datos hasta el mes de mayo, pues no se cuentan aun con datos comerciales. tercer trimestre: A la fecha no haya datos de junio.

PROPUESTA DE MEJORA

Primer Trimestre: Se recomienda mantener el personal de aseo adecuado, pues la ciudad va en crecimiento.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Costo de Personal	3,327,370,640	3,571,896,293	2,136,974,034	565,013,538	626,390,431	483,061,906
Basura Recogida	26,455	25,863	13,780	10,286	15,130	10,286
Resultados	126,159	138,110	155,223	54,932	41,401	48,968



*Zuly Benjumea*  
 Elaboró: Zuly Benjumea Martínez  
 Profesional Recursos Humanos

*Nidia Sepúlveda*  
 Aprobó: Nidia Sepúlveda Ramírez Martínez  
 Directora Administrativa (E)

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Formato  
Codigo  
51.02.04.01  
Versión 02

Proceso	RECURSOS HUMANOS				
Responsables	PROFESIONAL RECURSOS HUMANOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera	<b>X</b>	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	<b>ÍNDICE DE PERSONAL ACUEDUCTO</b>				
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 Mensual	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICACIA SEMESTRAL	<input type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD ANUAL	<input checked="" type="checkbox"/>
-------	--------------------	-------------------------------------	--------------------	--------------------------	--------------------	-------------------------------------

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados													Interpretación de Resultados
Variables	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AG	SEP	OCT	NOV	DIC	
Personal de Planta	123	135	134	136	137	140	132	133	135				<b>Primer trimestre:</b> Se evidencia que el número de trabajadores se encuentra por debajo de la meta propuesta. Sin embargo, ha aumentado dos puntos. Por lo que, es necesario se revise dicho indicador y se contrate el personal adecuado para los suscriptores previstos.
Suscriptores fact Acued	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276					
Resultados (No. De empleados)	3.0	3.2	3.2	3.3	3.3	3.3	3.1	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	



### Datos Históricos del Indicador

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (No. De empleados)	3.5	3.5	2.7	3.2	3.2	#DIV/0!



Zuly Benjumea

Elaboró. Zuly Benjumea Martínez  
Profesional Recursos Humanos

Nidia Esperanza

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez  
Directora Administrativa ( E )

Adriana

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.26.00.02
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SISTEMAS			
<b>RESPONSABLE</b>	LIDER DE PROCESO			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Estado de los Respaldos de Información</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	GARANTIZAR QUE LOS RESPALDOS DE LA INFORMACION SEAN VERIFICADOS			

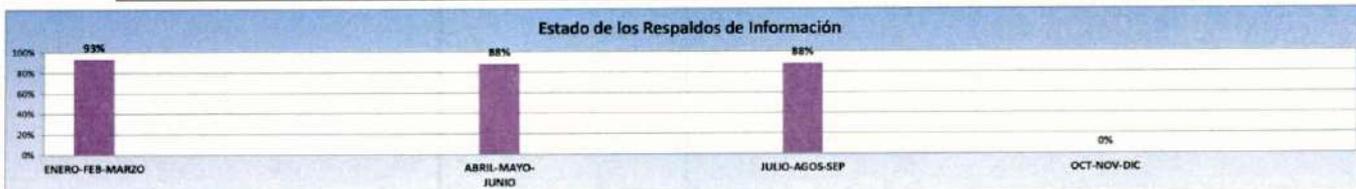
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Cantidad de Copias de seguridad verificadas y aceptadas / Cantidad de Copias realizadas	%	Cantidad de Copias de seguridad verificadas y aceptadas	CANTIDAD DE COPIA DE SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION DE LA EAAAY QUE HAN SIDO REVISADOS, VERIFICADOS Y ACEPTADOS	COPIAS DE SEGURIDAD
		Cantidad de Copias realizadas	CANTIDAD DE COPIAS DE SEGURIDAD REALIZADAS	COPIAS DE SEGURIDAD

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	X
<b>PERIODICIDAD:</b>	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

<b>META DEL INDICADOR</b>	85%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	POLITICAS DE TI
---------------------------	-----	--	-----------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables / Periodo	ENERO-FEB-MARZO	ABRIL-MAYO-JUNIO	JULIO-AGOS-SEP	OCT-NOV-DIC
# de Copias de seguridad verificadas y aceptadas	84	80	81	
Cantidad de Copias realizadas	90	91	92	
<b>Resultado</b>	93%	88%	88%	#IDIV/01



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

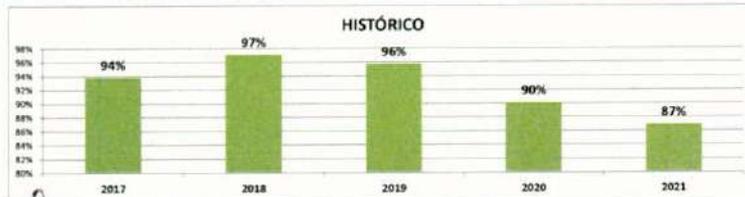
SE PROCEDE A VERIFICACIÓN DE BACKUPS EN EL NAS COMO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN SYSMAN, QFDOCUMENT ENTRE OTROS QUE UTILIZA A DIARIO LA EMPRESA, SEGÚN SEAN PROGRAMADOS, EL SERVICIO EN LA NUBE FINALIZO EN JULIO LO CUAL NO SE VIENE REALIZANDO MONITOREO.

#### PROPUESTA DE MEJORA

PROYECCIÓN DENTRO DE UN 01 AÑO SIGUIENTE A LA AMPLIACIÓN DE ESPACIO EN DISCO PARA COPIAS DE SEGURIDAD EN EL NAS (LOCAL) Y CONTRATACIÓN DEL SERVICIO EN LA NUBE MÍNIMO DE 2 TB.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Cantidad de Copias de seguridad verificadas y aceptadas	30	33	351	334	343
Cantidad de Copias realizadas	32	34	367	371	395
<b>Resultados</b>	94%	97%	96%	90%	87%



Elaboró. **Cesar Augusto Barrera Riveros**  
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó. **Nidia Esperanza Ramirez Martínez**  
Directora Administrativa ( E )

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.26.00.02
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SISTEMAS			
<b>RESPONSABLE</b>	LIDER DE PROCESO			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Eficiencia en la realización de Soportes</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	EFICIENCIA	X
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>		80%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	<b>POLITICAS DE TI</b>

### 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	75	121	68	77	80	75	96	134	98			
Total de solicitudes recibidas	78	126	72	79	83	80	107	140	107			
<b>Resultado</b>	96%	96%	94%	97%	96%	94%	90%	96%	92%	# DIV/DI	# DIV/DI	# DIV/DI



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

SE PUEDE EVIDENCIAR EL SOPORTE OPORTUNO DEL INDICADOR

#### PROPUESTA DE MEJORA

SE DEBEN CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS CUANDO HAYA ROTACIÓN O TOMEN OTROS PUESTOS PARA QUE NO HAYA TANTA SOLICITUD. IGUALMENTE DEBEN CONTAR COMO MÍNIMO CON UN CURSO DE INFORMÁTICA BÁSICA PARA EL MANEJO DE COMPUTADORES Y OFIMÁTICA, TENER MÁS CUIDADO EN EL MANEJO Y USO DE ELEMENTOS DE COMPUTO, CON EL FIN DE NO TENER TANTA DEMANDA.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Cantidad de Solicitudes atendidas satisfactoriamente	90	1,194	2,423	1,479	1,507
Cantidad de Soportes solicitados	95	1,247	2,486	1,553	1,558
<b>Resultados</b>	95%	96%	97%	95%	97%



Elaboró: **César Augusto Bazzerá Riveros**  
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó: **Wanda Esperanza Ramírez Martínez**  
Directora Administrativa ( E )

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.26.00.02
Versión
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SISTEMAS			
<b>RESPONSABLE</b>	LIDER DE PROCESO			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>MANTENIMIENTOS</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>		80%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	POLITICAS DE TI

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	109	
Mantenimiento Programados	140	
<b>Resultado</b>	78%	#¡DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

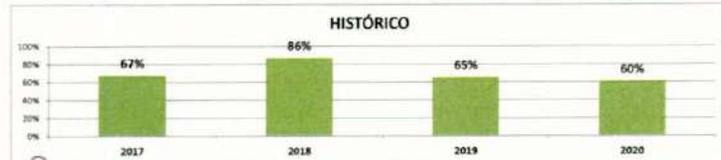
Se realiza dicha actividad de acuerdo al plan anual de mantenimiento preventivo aprobado mediante resolución No.00094 del 08 de febrero de 2022.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	216	246	181	150	291
Mantenimiento Programados	322	285	280	250	357
<b>Resultados</b>	67%	86%	65%	60%	82%



**Elaboró:** César Augusto Barrera Riveros  
Profesional Oficina de Sistemas

**Aprobó:** Nidia Esperanza Ramirez Martínez  
Directora Administrativa ( E )

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.26.00.02
Versión
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

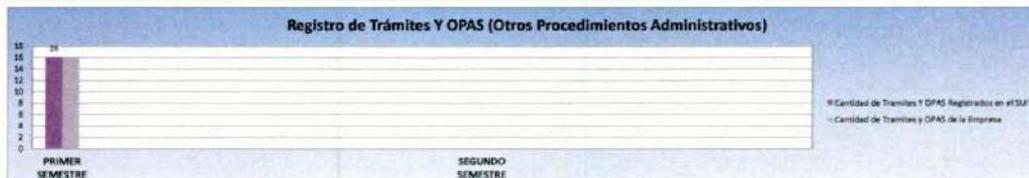
**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SISTEMAS				
<b>RESPONSABLE</b>	LIDER DE PROCESO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Registro de Trámites de Gobierno en Línea				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	MEDIR LA CANTIDAD DE TRAMITES Y OPAS REALIZADOS POR LO USUARIOS Y SUBIDOS EN LA PLATAFORMA SUIT				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION</b>	
Cantidad de Trámites y OPAS realizados por los usuarios y subidos en plataforma SUIT	%	Cantidad de Trámites 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 Trámites y OPAS de la empresa	CANTIDAD DE TRAMITES Y OPAS IDENTIFICADOS Y/O ACTUALIZADOS EN LA PLATAFORMA SUIT	ACTAS DE COMITÉ DE GOBIERNO DIGITAL	
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	90%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		<b>POLITICAS DE TI</b>

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS	
	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Cantidad de Trámites Y OPAS Registrados en el SUIT	16	
Cantidad de Trámites y OPAS de la Empresa	16	
<b>Resultado</b>	100%	100%



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

REVISIÓN PERIÓDICA 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 REVISAR 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.eaay.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.

#### PROPUESTA DE MEJORA

SOLICITAR A LAS DIFERENTES DIRECCIONES LOS TRÁMITES Y OPS DE LA EMPRESA QUE SE PUEDAN INSCRIBIR EN EL SUIT, CON EL FIN DE PROPONERLO EN EL COMITÉ MIPG, IGUALMENTE REVISAR SI CAMBIO ALGUNA NORMA O PROCEDIMIENTO DENTRO DE ALGUN TRAMITE EXISTENTE DE LA EMPRESA. LOS JEFES DE OFICINA DEBEN DE SUMINISTRAR LA INFORMACION MENSUAL DEL TOTAL DE TRAMITES DE SU RESPONSABILIDAD PARA CARGUE AL SUIT.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Cantidad de Trámites Registrados en el SUIT	0	0	0	1	11,771
Cantidad de Trámites de la empresa -ANUAL	0	0	0	1	11,771
<b>Resultados</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	100%



Elaboró: **Carla Augusta Barrera Riveros**  
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó: **Nidia Esperanza Ramirez Martinez**  
Directora Administrativa ( E )

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
<b>Código</b>
51.26.00.02
<b>Versión</b>
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

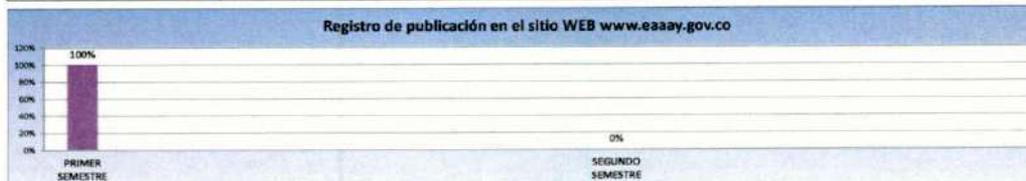
<b>PROCESO:</b>	SISTEMAS		
<b>RESPONSABLE</b>	LIDER DE PROCESO		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Registro de Trámites de Gobierno en Línea		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	MEDIR LA CANTIDAD DE PUBLICACIONES EN EL PORTAL WEB DE LA EMPRESA WWW.EAAAY.GOV.CO POR PARTE DE LA OFICINA DE SISTEMAS		

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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>90%</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	
		<b>POLITICAS DE TI</b>	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Numero de Información publicada en el sitio web de la empresa	10	
Numero de Información recibida para publicar	10	
<b>Resultado</b>	100%	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

ESTAS PUBLICACIONES SOLO SON LAS RECIBIDAS POR ALGUNAS AREAS DE LA EMPRESA A LA OFICINA SISTEMAS, YA QUE PLANEACION, PQR, FIDELIZACION, PRENSA Y DEMAS, TAMBIEN REALIZAN PULICACIONES EN LA PAGINA WEB DE ACUERDO AL SU PERFIL DE USUARIO.

#### PROPUESTA DE MEJORA

NINGUNA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2021	2022	2023	2024	2025
CANTIDAD DE INFORMACIÓN CARGADA EN EL SITIO WEB	10	0	0	0	0
CANTIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA PARA CARGUE EN LA PÁGINA WEB	10	0	0	0	0
<b>Resultados</b>	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



*(Signature)*  
Elaboró. César Augusto Barrera Riveros  
Profesional Oficina de Sistemas

*(Signature)*  
Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez  
Directora Administrativa ( E )

*(Signature)*  
VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.26.00.02
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

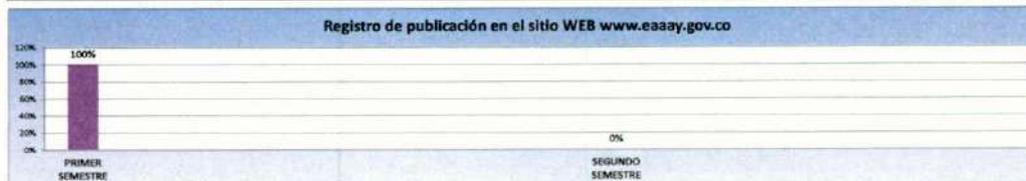
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS		
RESPONSABLE	LIDER DE PROCESO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
NOMBRE DEL INDICADOR:	Registro de Trámites de Gobierno en Línea		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA CANTIDAD DE PUBLICACIONES EN EL PORTAL WEB DE LA EMPRESA WWW.EAAAY.GOV.CO POR PARTE DE LA OFICINA DE SISTEMAS		
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE
Número de información publicada / Cantidad de información 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
		Numero de Información recibida para publicar	Numero de Información recibida por todas las Áreas de la EAAAY para publicar
FUENTE DE INFORMACION			www.eaaay.gov.co
FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			POLITICAS DE TI
MIDE:	EFICACIA		EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	90%		

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Numero de Información publicada en el sitio web de la empresa	10	
Numero de Información recibida para publicar	10	
<b>Resultado</b>	100%	#IDIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

ESTAS PUBLICACIONES SOLO SON LAS RECIBIDAS POR ALGUNAS AREAS DE LA EMPRESA A LA OFICINA SISTEMAS, YA QUE PLANEACION, PQR, FIDELIZACION, PRENSA Y DEMAS, TAMBIEN REALIZAN PULICACIONES EN LA PAGINA WEB DE ACUERDO AL SU PERFIL DE USUARIO.

#### PROPUESTA DE MEJORA

NINGUNA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2021	2022	2023	2024	2025
CANTIDAD DE INFORMACIÓN CARGADA EN EL SITIO WEB	10	0	0	0	0
CANTIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA PARA CARGUE EN LA PÁGINA WEB	10	0	0	0	0
<b>Resultados</b>	100%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



**Esteban Cesar Augusto Barrera RivERO**  
 Profesional Oficina de Sistemas

**Nidia Esperanza Ramirez Martinez**  
 Directora Administrativa (E)

**YoBo Adriana Cristina Rosas Valderrama**  
 Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:  
2014-11-14

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO		
<b>RESPONSABLE INDICADOR REFERIDO EN:</b>	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ORGANIZACIÓN ARCHIVO CENTRAL		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DEC
Metros lineales organizados	60	75	75	80	70	35	15	12	12			
Metros lineales programados	50	50	50	50	50	20	20	20	20			
Resultados (%)	120%	150%	150%	160%	140%	175%	75%	60%	60%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

### ORGANIZACIÓN ARCHIVO CENTRAL



### INTERPRETACION DE RESULTADOS

LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS ADELANTA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL DE ACUERDO CON EL ORDEN NATURAL Y POR SERIES TAL, COMO LO ESTABLECEN LAS TRD

### PROPUESTA DE MEJORA

SE HACE NECESARIO ADQUIRIR 100 ESTANTES POR CUANTO LOS QUE HABIA YA FUERON UTILIZADOS, LA EXPECTATIVA PARA ESTE PERIODO EN RAZÓN A QUE DOS PERSONAS QUE LABORABAN POR CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO NO SE LES RENOVÓ.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



*Nidia Esperanza Álvarez Mariño*  
Profesional Oficina de Métodos y Procesos

*Nidia Esperanza Ramírez Martínez*  
Directora Administrativa (E)

*Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Unidad de Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:  
2014-11-14

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO				
<b>RESPONSABLE</b>	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	Registro de Resultados											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales inventariados	0	15	15	22	25	30	4	3	1			
Metros lineales programados	10	10	10	10	10	10	10	10	10			
Resultados (%)	0%	150%	150%	220%	0%	300%	40%	30%	10%	#DIV/0!	#####	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS ADELANTA EL LEVANTAMIENTO DEL INVENTARIO DEL FONDO ACUMULADO INICIANDO DESDE EL AÑO 1996 A LA FECHA SE HA LOGRADO LA CONSOLIDACIÓN HASTA EL AÑO 2009. HERRAMIENTAS DE ARCHIVO/INVENTARIO AL NATURAL/FONDOACUMULADO/INVENTARIOALNATURAL/FONDO ACUMULADO

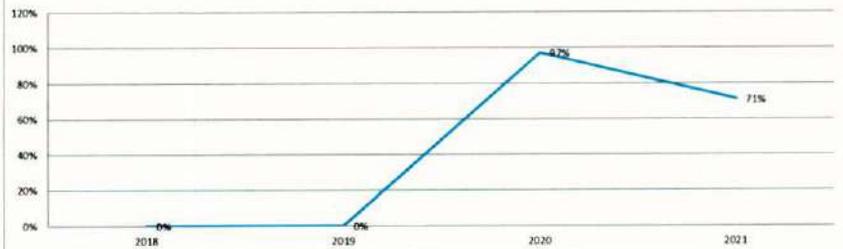
#### PROPUESTA DE MEJORA

EL TRABAJO ESTÁ A CARGO DE LOS SEÑORA UBLADINA RODRÍGUEZ (TERMINO FIJO) QUIEN PARA ESE TRIMESTRE SE LE ASIGNARON ADEMÁS LABORES DE MENSAJERÍA Y APOYO A ORGANIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE SUSCRIPCIÓN EN RAZÓN A QUE LA PERSONA ENCARGADA FUE TRASLADADA AL ÁREA DE ALMACEN

#### HISTÓRICO

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

#### ORGANIZACION ARCHIVO CENTRAL



*Nidia Esperanza Álvarez Mariño*

Nidia Esperanza Álvarez Mariño

*Nidia Esperanza Ramírez Martínez*

Aprobó. NIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ

*Adriana Cristina Rosas Valderrama*

VBP Adriana Cristina Rosas Valderrama



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:

Formato

Código:  
51.02.04.01

Versión:

02

Fecha de Elaboración:  
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:  
2014-11-14

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO		
<b>RESPONSABLE INDICADOR REFERIDO EN:</b>	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
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 EAAAAY	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 EAAAAY Y PLASMADOS EN EL PLAN DE ACCION DE CADA VIGENCIA	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR

100%

FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

#### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	Registro de Resultados											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados	40	45	45	20	40	25	25	10	25			
Metros lineales programados	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
Resultados (%)	133%	150%	150%	67%	133%	83%	83%	33%	83%	# DIV/DI	# DIV/DI	# DIV/DI

#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

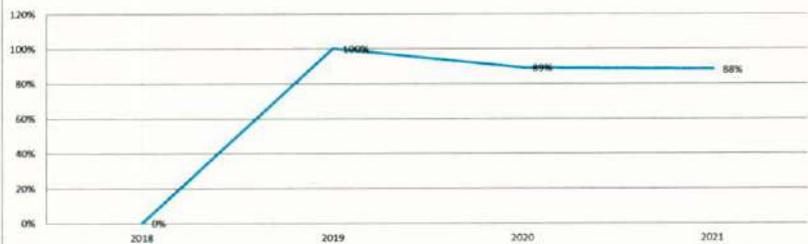
#### PROPUESTA DE MEJORA

A la fecha se han organizado de acuerdo con la norma archivística 190 metros lineales, pero se requiere dos computadores y dos scanner para la respectiva digitalización en el gestor documental Q/document. Cabe aclarar que los expedientes de suscriptores deben ser intervenidos cada vez que se genera una gestión comercial. Se debe tener en cuenta que la cifra es muy variable y depende de la gestión comercial en cuanto a matrículas e inspecciones de acuerdo con la actividad de dicha dirección

#### HISTÓRICOS

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

#### ORGANIZACION ARCHIVO CENTRAL



Nidia Esperanza Álvarez Mariño  
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobado: NIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ  
Directora Administrativa (E)

VIBP Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad de Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:  
2014-11-14

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO				
<b>RESPONSABLE</b>	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL				
<b>Objetivo del Indicador</b>	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 ARCHIVÍSTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAA Y PLASMADOS EN EL PLAN DE ACCION DE CADA VIGENCIA	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

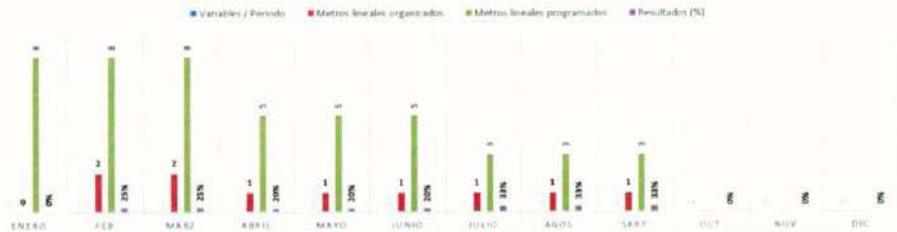
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO
--------------------	------	-----------------------------------	--

### 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	2	2	1	1	1	1	1	1			
Metros lineales programados	8	8	8	5	5	5	3	3	3			
Resultados (%)	0%	25%	25%	20%	20%	20%	33%	33%	33%	# DIV/DI	# DIV/DI	# DIV/DI

#### PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

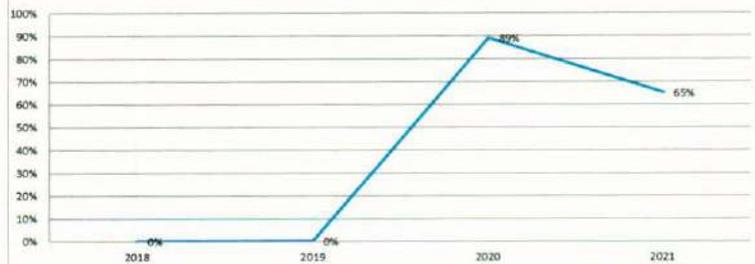
#### PROPUESTA DE MEJORA

Suministro de las unidades de conservación y estantes (no hay existencias y los expedientes están siendo organizados con ligas y verticalmente). La cifra se redujo en razón a que dos personas que estaban asignadas por CPS y no se les renovó.

#### HISTÓRICO

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

#### ORGANIZACION ARCHIVO CENTRAL



*Nidia Esperanza Álvarez Mariño*  
Nidia Esperanza Álvarez Mariño  
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

*Nidia Esperanza Álvarez Mariño*  
Aprobó. NIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ  
Directora Administrativa (E)

*Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
VFBª Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad de Planeacion



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:  
2014-11-14

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO			
<b>RESPONSABLE</b>	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	SERIES INDIZADAS			
<b>Objetivo del Indicador</b>	OPTIMIZAR EL USO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS PARA AGILIZAR LA CONSULTA DE DOCUMENTOS PRODUCIDOS Y/O RECEPCIONADOS POR LA EMPRESA			

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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR

100%

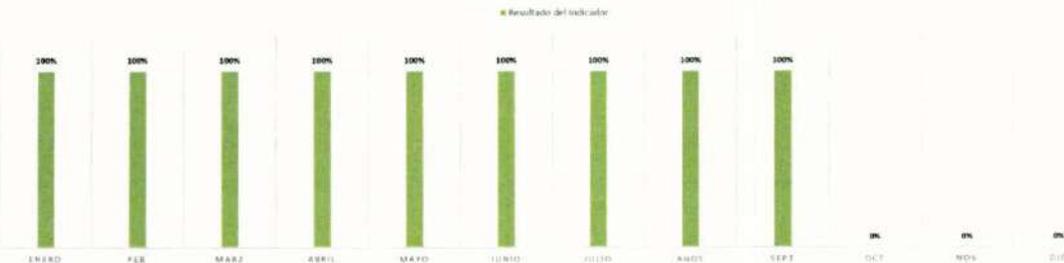
FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados												
		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	
NUMERO DE SERIES INDIZADAS AL QDOCUMENT		11	11	11	11	11	11	11	11	11				
NUMERO DE SERIES PROGRAMADAS		11	11	11	11	11	11	11	11	11				
<b>Resultados (%)</b>		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#DIV/0!	####	####	####

SERIES INDIZADAS



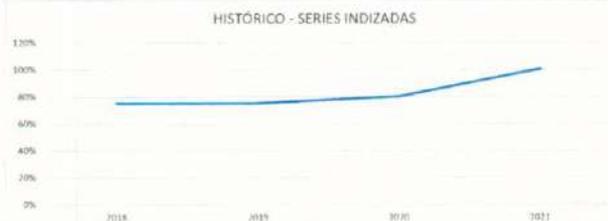
INTERPRETACION DE RESULTADOS

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 QDocument.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTÓRICO				
	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Resultados (%)</b>	75%	75%	80%	100%	100%



*Nidia Esperanza Álvarez Mariño*  
Nidia Esperanza Álvarez Mariño  
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

*Nidia Esperanza Álvarez Mariño*  
Aprobó, NIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ  
Directora Administrativa (E)

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
**2014-11-10**

Fecha Última de Modificación:  
**2014-11-14**

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO		
<b>RESPONSABLE</b>	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
<b>Nombre del Indicador</b>	RADICACION DE DOCUMENTOS		
<b>Objetivo del Indicador</b>	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

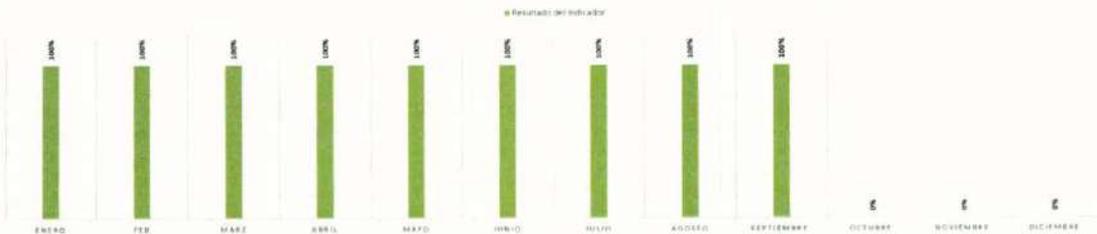
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL

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

### II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados											
		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NÚMERO DE DOCUMENTOS RADICADOS		3,100	3,489	3,196	1,208	1,912	1,070	1,200	1,500	1,400			
NÚMERO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS		3,100	3,489	3,196	1,208	1,912	1,070	1,200	1,500	1,400	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI
<b>Resultados (%)</b>		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			

#### RADICACIÓN DE DOCUMENTOS



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO		2018	2019	2020	2021
<b>Variables</b>					
<b>Resultados (%)</b>		80%	90%	100%	100%



*Nidia Esperanza Alvarez Mariño*  
Nidia Esperanza Alvarez Mariño  
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

*Nidia Esperanza Ramirez Martinez*  
Aproba: NIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ  
Directora Administrativa (S)

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

**Fecha de Elaboración:**  
2014-11-10

**Fecha Ultima de Modificación:**  
2014-11-14

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO				
<b>RESPONSABLE</b>	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>Nombre del Indicador</b>	SOLICITUDES DE ARCHIVO				
<b>Objetivo del Indicador</b>	GARANTIZAR EL ACCESO A LOS DOCUMENTOS QUE ESTAN UBICADOS EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA EAAA				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(No. DE DOCUMENTOS PRESTADOS/No. DOCUMENTOS SOLICITADOS)	%	NÚMERO DE DOCUMENTOS PRESTADOS	SON TODOS AQUELLOS DOCUMENTOS 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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR

100%

FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

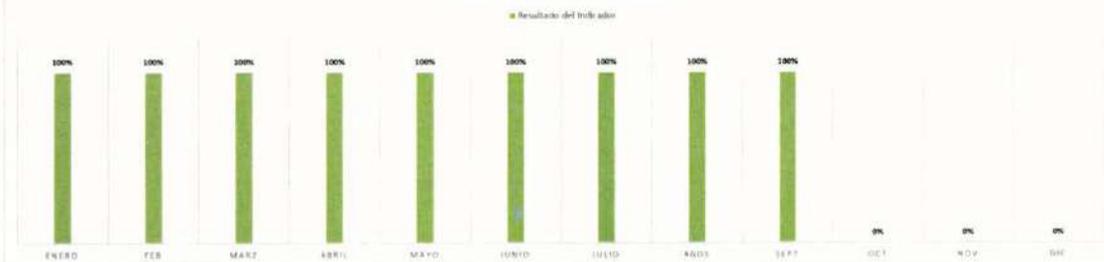
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

### 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		15	25	28	25	23	19	25	23	25			
NÚMERO DE DOCUMENTOS SOLICITADOS		15	25	28	25	23	19	25	23	25			
<b>Resultados (%)</b>		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#DIV/0!	####	####

#### SOLICITUDES DE ARCHIVO



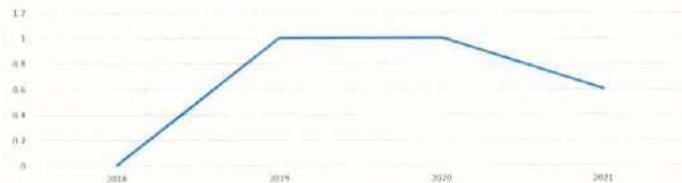
#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICOS				
Variables	2018	2019	2020	2021
<b>Resultados (%)</b>	100%	100%	60%	63%

#### HISTÓRICO - SOLICITUDES DE ARCHIVO



*[Signature]*  
Nidia Esperanza Alvarez Mariño

*[Signature]*  
Aprobó. NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ

*[Signature]*  
VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
**2014-11-10**

Fecha Última de Modificación:  
**2014-11-14**

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO		
<b>RESPONSABLE</b>	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
<b>Nombre del Indicador</b>	CAPACITACIONES DICTADAS		
<b>Objetivo del Indicador</b>	FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS DE LOS FUNCIONARIOS DE 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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR

100%

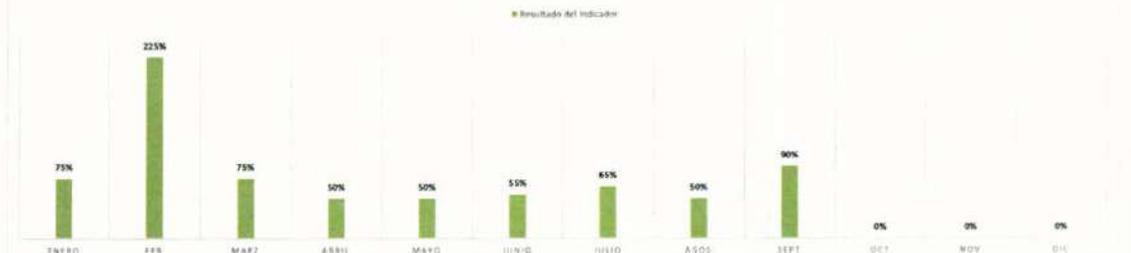
FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados											
		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NUMERO DE CAPACITACIONES DICTADAS		15	45	15	10	10	11	13	10	18			
NUMERO DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS		20	20	20	20	20	20	20	20	20			
<b>Resultados (%)</b>		75%	225%	75%	50%	50%	55%	65%	50%	90%	#(DIV/0)	####	####

CAPACITACIONES DICTADAS



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

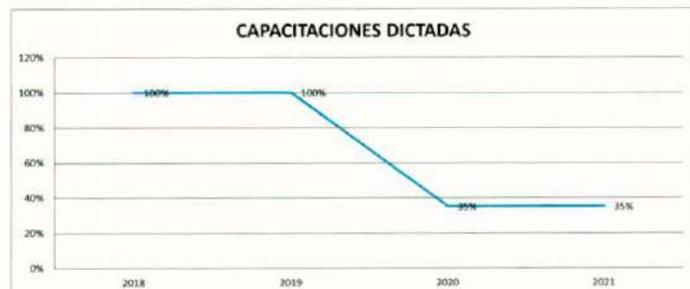
Las capacitaciones son relativas al ingreso de personal que debe tomar inducción sobre el gestor documental QFDocument.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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 intrasferible en razón a que muchos de los funcionarios manifiestan trabajar con el de los compañeros.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Variables	2018	2019	2020	2021
<b>Resultados (%)</b>	100%	100%	35%	35%



*[Firma]*

Nidia Esperanza Alvarez Maríno

*[Firma]*

Aprobó. NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ

*[Firma]*

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama



## FICHA METODOLOGICA INDICADOR ATENCION A SOLICITUDES

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

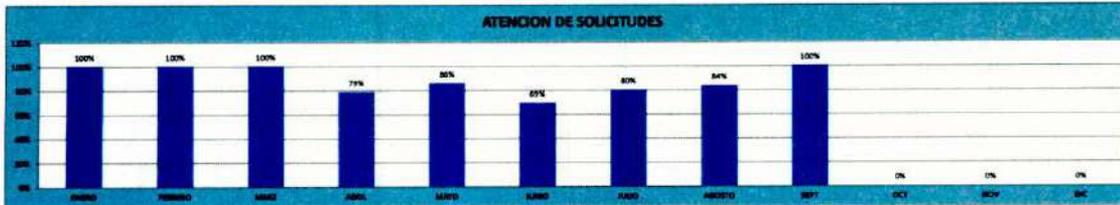
<b>PROCESO:</b>	Suministro y entrega de materiales				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD			
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ATENCION DE SOLICITUDES</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		estadística de la oficina

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DI
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACEN	121	114	232	192	156	124	117	117	115			
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN	121	114	232	151	134	86	94	98	115			
Resultado	100%	100%	100%	79%	86%	69%	80%	84%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

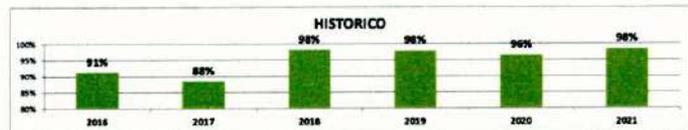
Este indicador mide la eficiencia en la atención de las solicitudes realizadas a almacén por parte de las diferentes dependencias, es importante realizar una buena gestión de atención y entrega de las solicitudes para el desarrollo normal de las labores de cada una de las dependencias de la EAAAY, este indicador nos mide la eficiencia de entrega según el comportamiento de entrega de los proveedores a la oficina de almacén.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Seguir contratando con proveedores buenos para lograr cumplir la meta al 100% con las solicitudes

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACEN	2,685	3,534	2,638	2,412	3,061	2,597
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN	2,448	3,124	2,587	2,359	2,951	2,553
Resultados	91%	88%	98%	98%	96%	98%



*Eva Maria Concha*  
Elaboró: Eva Maria Concha  
Profesional Unidad Almacén

*Nidia Esperanza Ramirez Martinez*  
Aprobó: NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ  
Directora Administrativa (E)

*Adriana C. Rosas Valderrama*  
VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales		
RESPONSABLE	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE PAPELERÍA</b>		
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 proveedor/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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL

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

**II. INFORMACION DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Nº. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	19	18	11	10	10	9	18	13			
Nº. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	19	18	7	3	10	5	18	13			
<b>Resultado</b>	#IDIV/0!	100%	100%	64%	30%	100%	56%	100%	100%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

PAPELERIA: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR, FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.

**PROPUESTA DE MEJORA**

CONTRATAR PROVEEDORES QUE CUMPLAN.

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
Nº. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	105	142	176
Nº. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	83	131	176
<b>Resultados</b>	<b>79%</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>



*Eva María Concha*  
Elaboró: Eva María Concha  
Profesional Unidad Almacén

*Adriana Esperanza Ramirez Martinez*  
Aprobó: ADRIANA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ  
Directora Administrativa ( E )

*Adriana C. Rosas Valderrama*  
VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales				
RESPONSABLE	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X	
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE FERRETERÍA</b>				
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				

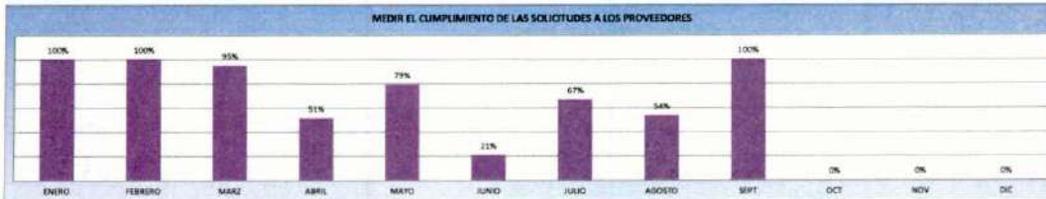
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al proveedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO 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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MESESUAL	SEMESTRAL	ANUAL

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

**II. INFORMACION DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	7	6	80	76	72	48	45	41	22			
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	7	6	76	39	57	10	30	22	22			
<b>Resultado</b>	100%	100%	95%	51%	79%	21%	67%	54%	100%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

FERRETERIA: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR, FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.

**PROPUESTA DE MEJORA**

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES QUE CUMPLAN

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO				
Años/ Variables	2019	2020	2021	
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	527	625	519	
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	487	520	476	
<b>Resultados</b>	<b>92%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	



*Eva Maria Concha*  
Elaboró: Eva Maria Concha  
Profesional Unidad Almacén

*Nidia Esperanza Ramirez Martinez*  
Aprobó: NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ  
Directora Administrativa (E.S.)

*Adriana C. Rosas Valderrama*  
Visto: Adriana C. Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales		
RESPONSABLE	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE SUPERMERCADO</b>		
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 proveedor/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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL

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

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	10	14	10	9	10	11	15	12			
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	10	12	10	9	10	7	15	12			
<b>Resultado</b>	#IDIV/01	100%	86%	100%	100%	100%	64%	100%	100%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



**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.

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	122	196	143
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	122	193	143
<b>Resultados</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>



*Eva María Concha*  
Elaboró: Eva María Concha  
Profesional Unidad Almacén

*Nidia Esperanza Ramírez Martínez*  
Aprobó: NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ  
Directora Administrativa ( E )

*Adriana C. Rosas Valderrama*  
Vobó: Adriana C. Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE MANTENIMIENTO DE MOTOS</b>		
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 proveedor/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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL

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

**II. INFORMACION DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	4	2	3	5	4	7	5	3	7			
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	4	2	3	5	4	7	5	3	7			
<b>Resultado</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

**PROPUESTA DE MEJORA**

MANTENIMIENTO DE MOTOS: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	70	79	66
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	57	79	65
<b>Resultados</b>	<b>81%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>



*Eva Maria Concha*  
Elaboró: Eva Maria Concha  
Profesional Unidad Almacén

*Widia Esperanza Ramirez Martinez*  
Aprobó: WIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ  
Directora Administrativa ( E )

*Adriana C. Rosas Valderrama*  
VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE ACEITES</b>		
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 proveedor/FP 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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL

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

**II. INFORMACION 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	3	3	6	6	3	5	10			
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	0	3	3	6	6	3	5	10			
<b>Resultado</b>	#IDIV/01	#IDIV/01	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

FILTROS Y LUBRICANTES: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.

**PROPUESTA DE MEJORA**

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	124	118	98
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	124	118	98
<b>Resultados</b>	100%	100%	100%



*Eva Maria Concha*  
Elaboró. Eva Maria Concha  
Profesional Unidad Almacén

*Nidia Esperanza Ramirez Martinez*  
Aprobó. NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ  
Directora Administrativa (E)

*Adriana C. Rosas Valderrama*  
VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas		
RESPONSABLE	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE MONTALLANTAS</b>		
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		

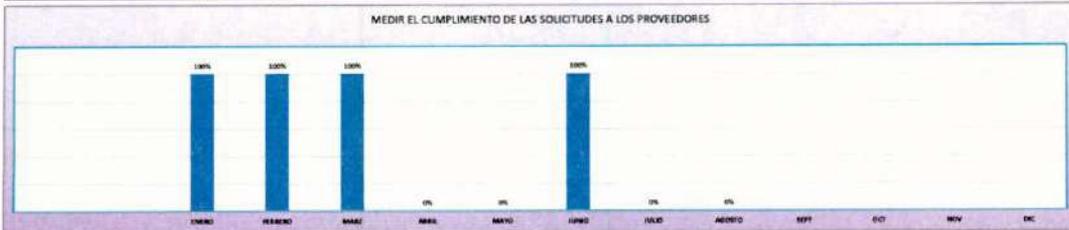
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al proveedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	Nº. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACÉN DE LA EAAAY	ARCHIVO 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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL

META DEL INDICADOR	98%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadística 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	25	18	8	0	0	15	0	0	0			
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	25	18	8	0	0	15	0	0	0			
<b>Resultado</b>	100%	100%	100%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	100%	#IDIV/0!	#IDIV/0!				



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

SERVICIO DE MONTALLANTAS: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR

**PROPUESTA DE MEJORA**

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	74	141	41
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	74	141	41
<b>Resultados</b>	100%	100%	100%



*Eva María Concha*  
Elaboró. **Eva María Concha**  
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. **NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ**  
Directora Administrativa ( E )

*Adriana C. Rosas Valderrama*  
VoBo. **Adriana C. Rosas Valderrama**  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR PRECISION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Toma Física de Inventario		
<b>RESPONSABLE:</b>	Profesional Unidad de Almacén: EVA MARIA CONCHA		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PRECISION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY</b>		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 modulo de activos de la EAAAY	%	Valor de los inventarios en conteo físico de la EAAAY	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY EN CONTEO FISICO VERIFICADO EN BODEGAS	ESTADOS FINANCIEROS DE LA EAAAY
		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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL

<b>META DEL INDICADOR:</b>	<b>100%</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	Estadística de la oficina
----------------------------	-------------	--	---------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor de los inventarios en conteo físico de la EAAAY	1,289,129,905.83	1,242,091,730.80	1,201,825,745.47	1,253,323,829.66	1,226,807,988.53	1,501,539,651.89	1,417,888,332.83	1,390,407,749.50	1,315,515,139.72			
Valor de los inventarios generado en los listados del modulo de SYSMAN de la EAAAY	1,289,129,905.83	1,242,091,730.80	1,201,825,745.47	1,253,323,829.66	1,226,807,988.53	1,501,539,651.89	1,417,888,332.83	1,390,407,749.50	1,315,515,139.72			
<b>Resultado</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	# DIV/0	# DIV/0	# DIV/0



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador refleja la eficiencia de la unidad de almacén, en el control de ingresos y egresos de inventarios al modulo de almacen (sysman).es importante realizar la verificación mensual de conteo de los inventarios físicos en bodega vs los inventarios registrados en el sysman software para llevar un mejor control de entradas y salidas a almacén y poder subsanar diferencias. Este indicador muestra el valor de los inventarios mes a mes contra el sistema sysman el cual no debe presentar diferencia.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Depuración de activos obsoletos en bodega; este año se iniciara realizando las bajas que se presenten.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Valor de los inventarios en conteo físico de la EAAAY	35,781	36,607	1,497	1,302	1,347	1,453
Valor de los inventarios generado en los listados del modulo de SYSMAN de la EAAAY	35,781	36,607	1,497	1,302	1,347	1,453
<b>Resultados</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%



NOTA: valores expresados en millones de pesos

*Eva María Concha*  
Elaboró, Eva María Concha  
Profesional Unidad Almacén

*Nidia Esperanza Rueda Martínez*  
Aprobó, NIDIA ESPERANZA RUEDA MARTINEZ  
Directora Administrativa (E)

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



## FICHA METODOLOGICA ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	medición de los elementos menos rotado de elementos en bodega		
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Unidad de Almacén: EVA MARIA CONCHA		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Control	X	b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY</b>		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 SYSHAR
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSHAR

<b>HIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>30%</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		Estadística de la oficina	

### II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	451,844,847.00	357,766,753.00	357,766,753.00	354,565,513.00	349,187,054.00	346,551,054.00	366,551,054.00	366,551,053.00	355,944,810.00			
valor total de los inventarios de bodega la EAAAY	1,289,129,905.83	1,242,891,730.80	1,201,825,745.47	1,253,323,829.86	1,226,807,988.53	1,501,539,651.89	1,417,888,332.83	1,390,407,749.50	1,315,515,139.72			
<b>Resultado</b>	<b>35%</b>	<b>29%</b>	<b>30%</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>	<b>24%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>27%</b>	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ESTE INDICADOR NOS MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS INVENTARIOS MENOS ROTADO EN BODEGAS DE LA EMPRESA.	REALIZAR UNA DEPURACION DE LOS ELEMENTOS MENOS ROTADOS Y NO REALIZAR CONTRATACION DE ELEMENTOS QUE NO SE REQUEREN

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Años/ Variables	2019	2020
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	486	4,350,585,388
valor total de los inventarios de la EAAAY	1392	#IREFI
<b>Resultados</b>	<b>37%</b>	<b>#IREFI</b>



*Eva María Concha*  
Elaboró: Eva María Concha  
Profesional Unidad Almacén

*Nidia Esperanza Ramírez Martínez*  
Aprobó: NIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ  
Directora Administrativa

*Adriana C. Rosas Valderrama*  
VoBo: Adriana C. Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación

## FICHA METODOLOGICA ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	medición de los elementos mas rotado de elementos en bodega		
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Unidad de Almacén: EVA MARIA CONCHA		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	<b>MATRIZ CALIDAD</b>	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Control	X	b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY</b>		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 SYSM
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSM

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>70%</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	Estadística 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	837,285,259.00	884,324,978.00	844,058,993.00	898,758,317.00	877,620,935.00	1,134,988,598.00	1,051,337,279.00	1,023,856,696.00	959,570,329.00			
valor total de los inventarios de bodega de la EAAAY	1,289,129,905.83	1,242,091,730.80	1,201,825,745.47	1,253,323,829.66	1,226,807,988.53	1,501,539,651.89	1,417,888,332.83	1,390,407,749.50	1,315,515,139.72			
<b>Resultado</b>	65%	71%	70%	72%	72%	76%	74%	74%	73%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ESTE INDICADOR NOS MUESTRA EL PORCENTAJE DEL VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS EN BÓDEGA, CORRESPONDEN AL VALOR DE LOS INVENTARIOS MAS ROTADO EN LA EMPRESA. EN EL MES DE JUNIO SE COMPRARON MEDIDORES Y CAJILLAS PARA LA VENTA.

#### PROPUESTA DE MEJORA

SEGUIR ADQUIRIENDO LOS ELEMENTOS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
valor de los inventarios mas rotado de la EAAAY	816	911	995
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	1438	1453
<b>Resultados</b>	<b>63%</b>	<b>63%</b>	<b>68%</b>



Elaboró. **Eva Maria Concha**  
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. **NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ**  
Directora Administrativa ( E )

VoBo. **Adriana C. Rosas Valderrama**  
Profesional Unidad Planeación



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR FLUJO DE INVENTARIOS**

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

**I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

PROCESO:	MEDIR LA ROTACION MENSUAL DE LOS INVENTARIOS DE BODEGA		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador de flujos de inventarios	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>FLUJO DE INVENTARIOS</b>		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el flujo de los inventarios 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 bodega - 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

HIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL

META DEL INDICADOR: FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES	1,329,014,687.34	1,289,129,905.83	1,242,091,730.80	1,201,825,745.47	1,253,323,829.56	1,226,807,988.53	1,501,539,651.89	1,417,888,732.83	1,390,407,749.50			
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	714,074,264.79	326,068,423	226,769,282	368,623,535	240,718,876	492,209,095	572,439,812.10	1,327,635,926.90	509,496,830.52			
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	753,959,046.08	173,106,598	267,035,267	317,123,451	267,234,717	217,478,331	656,081,931.16	1,355,116,510.21	584,389,440			
<b>Resultado</b>	<b>36.9%</b>	<b>12.2%</b>	<b>18.2%</b>	<b>20.2%</b>	<b>17.9%</b>	<b>17.9%</b>	<b>31.6%</b>	<b>49.4%</b>	<b>30.8%</b>	#(DIV/0)	#(DIV/0)	#(DIV/0)



**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 rotación de los inventarios en bodega.

**PROPUESTA DE MEJORA**

realizar compras de los elementos que realmente se utilicen para la operación de la empresa

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO			
Años/ Variables	2019	2020	2021
VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIALES	1259	1427	1488
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	435	5389	620
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	393	5201	616
<b>Resultados</b>	<b>23%</b>	<b>77%</b>	<b>32%</b>



*Eva María Concha*  
Elaboró: Eva María Concha  
Profesional Unidad Almacén

*Nidia Esperanza Ramírez Martínez*  
Aprobó: NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ  
Directora Administrativa ( E )

*Adriana C. Rosas Valderrama*  
VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación

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

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Suministro y entrega de materiales		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	MATRIZ CALIDAD	b. Calidad del Servicio
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	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		Estadística de la oficina

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor de los inventarios de consumo de la EAAAY	1,289,129,905.83	1,242,091,730.80	1,201,825,745.47	1,253,323,829.66	1,226,807,958.53	1,501,539,651.89	1,417,888,332.83	1,390,407,749.50	1,315,515,139.72			
Valor de los activos de la EAAAY	34,070,095,776.19	33,823,923,842.60	33,577,752,939.47	33,331,582,036.00	33,085,467,171.58	32,840,235,820.90	32,594,490,503.96	33,640,232,281.96	33,452,307,034.20			
<b>Resultado</b>	4%	4%	4%	4%	4%	5%	4%	4%	4%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

Este indicador refleja la eficiencia de la unidad de Almacén, en el control de ingresos y egresos de inventarios al módulo de Almacén (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 depreciación de los mismos, en el mes de agosto se presenta un aumento debido a que ingresó un contrato de medidores, registro y cajas, para los meses siguientes se continúa lo normal saliendo más inventario de bodega. NOTA: el valor de los inventarios en junio-2022

continuar realizando de una manera eficiente las entradas y bajas en el módulo de almacén para el control de los inventarios en bodega de la eaaay

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Valor de los inventarios de la EAAAY	120	1,476	1,497	1,302	1,438	1,316
Valor de los activos de la EAAAY	3,466	33,080	31,227	35,920	34,591	34,005
<b>Resultados</b>	3%	4%	5%	4%	4%	4%



Nota: Valores expresados en millones de pesos

Evaro, Eva María Concha  
Profesional Unidad Almacén

LIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ  
Directora Administrativa (E)

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación