



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 1 de 37

TÍTULO:	INDICADORES VIGENCIA 2022
FECHA:	26 de enero del 2023
ELABORÓ:	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad Planeación
OBJETO:	INFORMAR EL AVANCE PRESENTADO RESPECTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN ACUMULADOS DEL AÑO 2022.
DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA Gerente	
YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica	
NIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ Directora de Aseo	
NIXON HELDER MORA MENDOZA Jefe Departamento Administrativo (E)	
REINA UBALDA PEÑA CABULO Jefe Departamento Financiero	
JOEL LÓPEZ CAMARGO Director Comercial (E)	
RAFAEL ANTONIO RODRIGUEZ Asesor Jurídico	
ADRIANA CHAPARRO ARAGÓN 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	

812.25.01.00050.23

Página 2 de 37

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
INDICADORES COMERCIALES ACUMULADOS VIGENCIA 2022	4
INDICADORES DIRECCIÓN TÉCNICA VIGENCIA 2022	13
INDICADORES DE LA DIRECCIÓN DE ASEO EN VIGENCIA 2022:	24
INDICADORES DEPARTAMENTO FINANCIERO VIGENCIA 2022:	27
INDICADORES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO VIGENCIA 2022:	33
RECOMENDACIONES	36
OBSERVACIONES	37

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

812.25.01.00050.23

Página 3 de 37

INTRODUCCIÓN

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

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

Teniendo en cuenta los indicadores establecidos por la resolución de la CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, donde se establecen indicadores administrativos, financieros, Comerciales y técnicos para una evaluación de la prestación del servicio, 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 de la vigencia 2022, siendo ésta una herramienta para iniciar la toma de decisiones por parte de los jefes de área y directores para la próxima vigencia. Cabe mencionar que los indicadores financieros se presentan a corte de noviembre de 2022.



INFORMES

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06



812.25.01.00050.23

Página 4 de 37

INDICADORES COMERCIALES 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%	98.25%	43,663	42,900	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.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral de Cobertura</caption> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>1-Trim (2022)</th> <th>2-Trim (2022)</th> <th>3-Trim (2022)</th> <th>4-Trim (2022)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>COB. ACUEDUCTO</td> <td>99.68%</td> <td>99.68%</td> <td>97.45%</td> <td>97.57%</td> </tr> <tr> <td>COB. ALCANTARILLADO</td> <td>99.71%</td> <td>99.60%</td> <td>99.66%</td> <td>99.76%</td> </tr> <tr> <td>COB. ASEO SUSCRIPTORES</td> <td>96.41%</td> <td>96.59%</td> <td>97.39%</td> <td>97.27%</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	1-Trim (2022)	2-Trim (2022)	3-Trim (2022)	4-Trim (2022)	COB. ACUEDUCTO	99.68%	99.68%	97.45%	97.57%	COB. ALCANTARILLADO	99.71%	99.60%	99.66%	99.76%	COB. ASEO SUSCRIPTORES	96.41%	96.59%	97.39%	97.27%
Indicador	1-Trim (2022)	2-Trim (2022)	3-Trim (2022)	4-Trim (2022)																							
COB. ACUEDUCTO	99.68%	99.68%	97.45%	97.57%																							
COB. ALCANTARILLADO	99.71%	99.60%	99.66%	99.76%																							
COB. ASEO SUSCRIPTORES	96.41%	96.59%	97.39%	97.27%																							
COBERTURA ALCANTARILLADO	100%	99.80%	42,986	42,898	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%	98.52%	34,594	34,083	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; Acumulado a diciembre de 2022 se facturaron 42,900 suscriptores correspondientes al APS, de la ciudadela la bendición se facturó a 3654 suscriptores para un total de 46.554. lo que refleja un 98% de cobertura en la unidad de servicio.

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 23%**. De otro lado, aunque se está cumpliendo



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 5 de 37

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 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.

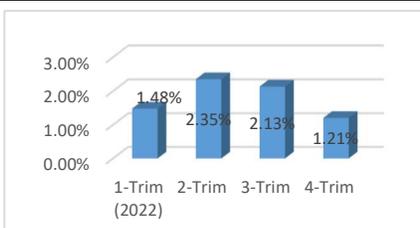
COBERTURA MEDICIÓN

META	RESULTADO	SUSCRIPTORES	MEDIDORES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
≥99%	99.91%	42,900	42,860	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 (2022)</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Cobertura (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>99.91%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Cobertura (%)	1-Trim	99.8%	2-Trim	99.83%	3-Trim	99.91%	4-Trim	99.91%
Trimestre	Cobertura (%)															
1-Trim	99.8%															
2-Trim	99.83%															
3-Trim	99.91%															
4-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 para la vigencia 2022. Respecto de la ***micromedición efectiva ha estado en un promedio de 92.4%*** 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.

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

META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRIPTORES FACTURADOS	PROMEDIO MENSUAL SUSCRIPTORES ATENDIDOS	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
≤15%	1.80%	42,105	756	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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>1.21%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	1.48%	2-Trim	2.35%	3-Trim	2.13%	4-Trim	1.21%
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	1.48%															
2-Trim	2.35%															
3-Trim	2.13%															
4-Trim	1.21%															

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 1.8%, 1.8% y 0.0% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2021 (octubre: 2.5%, noviembre: 2.1% y diciembre: 2.7%), en diciembre la persona encargada no reporto información y la titular estaba de vacaciones. El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el 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 índices de reclamaciones escritas, verbales, telefónicas, y por email están:

- 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 poscrítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.
- Mejorar el proceso de facturación en sitio se están 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.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 7 de 37

META	RESULTADO I semestre	RESULTADO II semestre	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO SEMESTRAL						
<p><= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año</p> <p><= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.</p>	0.00	0.02	CUMPLE	Este indicador mide 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.	<p>INDICE DE RECLAMOS COMERCIALES POR EXACTITUD EN LA FACTURA (IQR) 2022</p> <table border="1"> <tr> <th>Periodo</th> <th>Índice</th> </tr> <tr> <td>ENERO A JUNIO</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>JULIO A DICIEMBRE</td> <td>0.02</td> </tr> </table>	Periodo	Índice	ENERO A JUNIO	0.00	JULIO A DICIEMBRE	0.02
Periodo	Índice										
ENERO A JUNIO	0.00										
JULIO A DICIEMBRE	0.02										

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.

Para el segundo semestre se recibió una respuesta de las SSPD donde el fallo en segunda instancia a favor del usuario con radicado 2022110320 del 29/09/2022, los que nos confirmaron la decisión de la empresa en segunda instancia fueron: 2022112169 del 30/12/2022 y 2022111979 del 21/12/2022.

Dentro de las acciones de mejora planteadas y desarrolladas por la oficina de PQR se obtuvo:

Se ajustaron los procesos que se estaban desarrollando para garantizar el proceso a nuestros usuarios y/o suscriptores, en relación a las notificaciones, visitas técnicas, tiempo de respuesta, causas de las inconformidades, celeridad en el proceso mediante llamadas telefónicas, etc., con lo cual esperamos disminuir el número de recursos de apelación que eleven a la SSPD.

Teniendo en cuenta la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante Resolución SSPD No. 20188140313565 del 06/11/2018, según expediente 2018814390116812E, resolvió un Recurso de Apelación, en el cual, en uno de sus partes manifiesta, que, en los casos de aumentos del consumo, es a la empresa a quien le corresponde probar que el consumo es el realmente registrado por carga de la prueba por ser la que tiene al alcance todos los medios técnicos para resolver las situaciones que se presenten respecto de la prestación del servicio y además porque como prestador está obligado a ayudar al usuario a detectar las causas del alto consumo.

Precepto este del cual la EAAAY, ha presentado su inconformidad ante la Superservicios, toda vez, que cuando en las revisiones previas, no se detecta ninguna anomalía en las redes e instalaciones internas ni el medidor, es imposible para cualquier empresa, comprobar, que la causa del alto consumo, pudo obedecer a una fuga, generada como consecuencia del no cierre de algún registro de control.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 8 de 37

La EAAAY, en estos casos y concordancia con lo señalado en la Ley 142 de 1994, artículo 146, factura los m³, registrados por los equipos de medición.

No se puede medir la efectividad de una revisión técnica, si en el desarrollo de esta, no se encuentra alguna anomalía, como así, para juicio de la empresa, la Superservicios, lo plantea, desconociendo las pruebas que realizan los inspectores en el desarrollo de las revisiones.

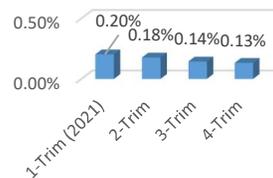
Conforme con lo dicho por la Superservicios y que en la revisión que se hizo al predio, no se pudo determinar el incremento en el consumo y que no se pudo saber, si obedeció a una falta de cuidado por parte del usuario frente al uso racional del servicio, se han presentado el aumento de las reliquidaciones por decisiones a favor del usuario para parte de la SSPD.

INDICE DE CONSUMOS PROMEDIO

META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRIPTORES FACTURADOS	PROMEDIO SUSCRIPTORES FACTURADOS CON PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
≤6%	4.72%	42,171	1,991	CUMPLE	Muestra el porcentaje de consumos facturados por promedio en relación al número total de suscriptores que tiene la Empresa.	 <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>4.45%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>5.40%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>4.89%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>4.22%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	4.45%	2-Trim	5.40%	3-Trim	4.89%	4-Trim	4.22%
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	4.45%															
2-Trim	5.40%															
3-Trim	4.89%															
4-Trim	4.22%															

En el mes de diciembre de 2022 se facturaron a 1843 suscriptores con consumo promedio dentro de los que están (medidores frenado, dañados, dentro de rejas, taponados y con desviación significativa) lo que refleja el 4,3% del total de la facturación. (este resultado no incluye el sector de la ciudadela la bendición), el promedio para la vigencia 2022 fue de 4.7%.

INDICE DE ERRORES EN TOMA DE LECTURAS

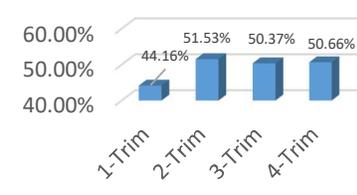
META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE LECTURAS AFORADAS	PROMEDIO MENSUAL DE ERRORES DE LECTURA	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
≤3%	0.16%	44,657	73	CUMPLE	Muestra el porcentaje de errores en toma de lecturas en relación al total de las lecturas realizadas.	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral de Errores</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Tasa de Errores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim (2021)</td> <td>0.20%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>0.18%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>0.14%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0.13%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Tasa de Errores	1-Trim (2021)	0.20%	2-Trim	0.18%	3-Trim	0.14%	4-Trim	0.13%
Trimestre	Tasa de Errores															
1-Trim (2021)	0.20%															
2-Trim	0.18%															
3-Trim	0.14%															
4-Trim	0.13%															

Teniendo en cuenta que desde noviembre de 2021 se inicio 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 diciembre de 2022 se identificaron 59 errores (aforo y facturación) de 45,287 lecturas aforadas y facturadas lo que refleja 0,13% para el último trimestre y 0.16% en el promedio para la vigencia 2022.

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 arrodillarse. También es importante que se realicen los cambios 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%	49.36%	14,373,354	7,279,198	NO CUMPLE	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 de Pérdidas</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>50.37%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>50.66%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje de Pérdidas	1-Trim	44.16%	2-Trim	51.53%	3-Trim	50.37%	4-Trim	50.66%
Trimestre	Porcentaje de Pérdidas															
1-Trim	44.16%															
2-Trim	51.53%															
3-Trim	50.37%															
4-Trim	50.66%															

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

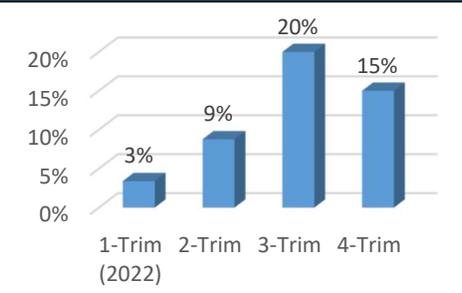
Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 10 de 37

En el mes de diciembre de 2022 el indicador de agua no contabilizada cerro en 52% y promedio de la vigencia 2022 con 49% de IANC, cifra preocupante toda vez que la empresa debe tomar medidas que disminuyan las perdidas 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, instalación de macromedidores en los sectores hidráulicos, iniciar con la micromedición de la ciudadela la bendición o instalación de un macromedidor a la entrada para medir la totalidad de agua y dividirla en el número de suscriptores, toda vez que hay fugas y desperdicios de agua en esa ciudadela. (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%.

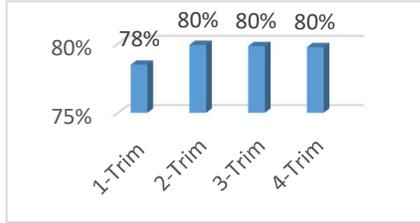
INDICE DE PRODUCTIVIDAD EN LA VINCULACION PARA EL SERVICIO DE ASEO DE LA EAAAY

META	RESULTADO	SOLICITUDES DE VINCULACIÓN 2022	VINCULACIONES 2022	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
≥20%	7.46%	1,662	124	NO CUMPLE	Muestra la efectividad en la gestión para el proceso comercial de vinculación al servicio de aseo de la EAAAY	 <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>3%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	3%	2-Trim	9%	3-Trim	20%	4-Trim	15%
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	3%															
2-Trim	9%															
3-Trim	20%															
4-Trim	15%															

Para el acumulado del año en vigencia 2022, este indicador no cumplió con la meta propuesta. 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.

Dentro de las acciones de mejora implementadas por el área se encuentra el 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 de implementar una nueva estrategia.

EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE

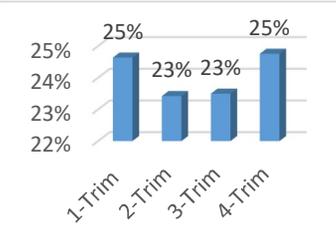
SERVICIO	META	RESULTADO	ACUMULADO RECAUDO CORRIENTE	ACUMULADO FACTURADO CORRIENTE	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
ACUEDUCTO	≥75%	78%	13,397,988,929	17,160,126,463	CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ALCANTARILLADO	≥75%	82%	6,216,535,748	7,584,914,684	CUMPLE		
ASEO DOMICILIARIO	≥75%	83%	6,584,881,005	7,961,881,594	CUMPLE		
DISPOSICIÓN FINAL	≥75%	71%	1,047,616,542	1,465,317,644	NO CUMPLE		
ASEO TOTAL	≥75%	81%	7,632,497,547	9,427,199,238	CUMPLE		
GENERAL	≥75%	80%	27,247,022,224	34,172,240,385	CUMPLE		

Analizando los resultados acumulados obtenidos para la vigencia 2022, se cumplió con la meta establecida para esta vigencia con excepción del % de recaudo de disposición final aseo el cual obtuvo un acumulado de 71%. 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

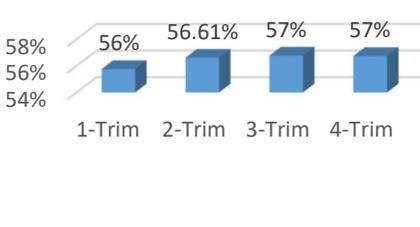
INDICADOR	META	RESULTADO	ACUMULADO RECAUDO CARTERA	ACUMULADO FACTURADO CARTERA	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
ACUEDUCTO	≥25%	25%	2,795,685,542	11,006,673,915	CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de	
ALCANTARILLADO	≥25%	27%	1,253,257,767	4,608,131,807	CUMPLE		

EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA

INDICADOR	META	RESULTADO	VALOR RECAUDADO	VALOR FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
ASEO DOMICILIARIO	≥25%	20%	1,256,205,606	6,278,033,294	NO CUMPLE	facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
DISPOSICIÓN FINAL	≥25%	37%	339,781,601	908,505,602	CUMPLE		
ASEO TOTAL	≥25%	22%	1,595,987,207	7,186,538,896	NO CUMPLE		
GENERAL	≥25%	25%	5,644,930,516	22,801,344,618	CUMPLE		

Realizando análisis del cumplimiento acumulado de eficiencia de recaudo para la vigencia 2022 se observa que el porcentaje de cumplimiento se acerca a la meta trazada del 25%; sin embargo, en ninguno de los trimestres la sobre pasa. Se tiene incumplimiento general para el segundo y tercer trimestre del año. Se tiene no cumplimiento de la meta para aseo domiciliario, 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.

EFICIENCIA DEL RECAUDO TOTAL

INDICADOR	META	RESULTADO	VALOR RECAUDADO 2022	VALOR FACTURADO 2022	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
ACUEDUCTO	≥60%	55.54%	16,193,674,471	29,158,446,319	NO CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ALCANTARILLADO	≥60%	61.26%	7,469,793,515	12,193,046,490	CUMPLE		
ASEO DOMICILIARIO	≥60%	55.06%	7,841,078,054	14,239,914,889	NO CUMPLE		
DISPOSICIÓN FINAL	≥60%	58.45%	1,387,398,143	2,373,823,246	NO CUMPLE		
ASEO TOTAL	≥60%	55.55%	9,228,476,197	16,613,738,135	NO CUMPLE		
GENERAL	≥60%	56.74%	32,891,944,183	57,965,230,944	NO 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

812.25.01.00050.23

Página 13 de 37

El comportamiento general para la vigencia 2022 del indicador de eficiencia de recaudo total no cumplió con la meta establecida. Con lo que se concluye que este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el $0.85 > ER \geq 0,6$.

La Eficiencia en el recaudo total a octubre de 2022, presenta un aumento de dos (2) puntos porcentuales en comparación con septiembre, con una eficiencia del 57%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 43%.

La Eficiencia en el recaudo total a noviembre de 2022, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con el mes de octubre de 2022, con una eficiencia del 56%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 44%.

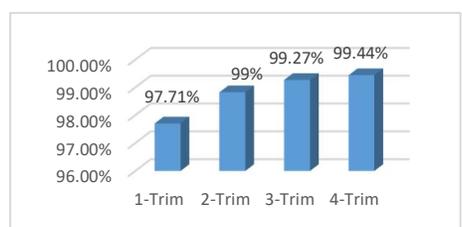
La Eficiencia en el recaudo total a diciembre de 2022, se mantuvo porcentualmente en comparación con el mes de noviembre de 2022, con una eficiencia del 56%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 44%.

Plan de Mejora: con el fin de subir este indicador es recomendable tener en cuenta 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.

INDICADORES DIRECCIÓN TÉCNICA VIGENCIA 2022

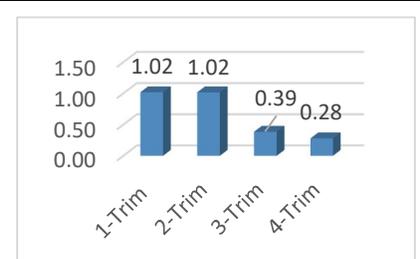
En el área técnica los indicadores analizados están enfocados en la continuidad y calidad del agua, el cumplimiento de cada uno de los procedimientos realizados en función de la prestación del servicio. A continuación, se presenta el cumplimiento de la meta de los indicadores de la vigencia 2022:

CONTINUIDAD ACUEDUCTO

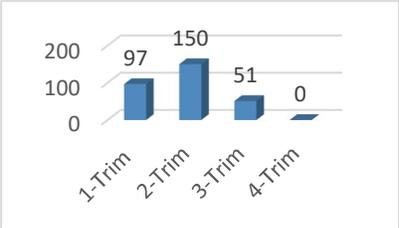
META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
≥98%	98.83%	CUMPLE	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se presta el servicio de acueducto en todos los barrios de Yopal, un valor cercano al 100% indica mayor prestación del servicio por red, si la cantidad de barrios afectada es menor, aumenta la continuidad del servicio acueducto es decir inversamente proporcional la cantidad de barrios afectados a la continuidad del servicio de acueducto	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Continuidad Acueducto</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>97.71%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>99.27%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>99.44%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	97.71%	2-Trim	99%	3-Trim	99.27%	4-Trim	99.44%
Trimestre	Porcentaje													
1-Trim	97.71%													
2-Trim	99%													
3-Trim	99.27%													
4-Trim	99.44%													

La continuidad de la prestación de servicio de acueducto ha ido incrementándose a lo largo del año, esto con ocasión a la entrada en operación de la PTAP definitiva y al apoyo en momentos de emergencia del sistema STAP, esto se traduce a que se presta el servicio de más del 99% de tiempo que es equivalente a un promedio de 23.63 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.

CALIDAD DE AGUA

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
≤5	0.28	CUMPLE	El IRCA es el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua, el cual indica que, para un agua potable, apta para consumo humano este indicador debe estar por debajo del 5%, por tanto, el agua suministrada a la población con un indicador menor a este porcentaje CUMPLE con las características físico-químicas y bacteriológicas requeridas por la resolución 2115 de 2007 expedida por el entonces Ministerio de la Protección Social, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral Calidad de Agua</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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0.28</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	IRCA	1-Trim	1.02	2-Trim	1.02	3-Trim	0.39	4-Trim	0.28
Trimestre	IRCA													
1-Trim	1.02													
2-Trim	1.02													
3-Trim	0.39													
4-Trim	0.28													

La calidad de agua acumulado 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 0.28 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	NR	NO CUMPLE	Mide la capacidad del sistema de tratamiento de Aguas residuales del Municipio de Yopal (PTAR) para eliminar la materia orgánica (DBO5) presente en las aguas residuales que se disponen, disminuyendo el porcentaje de afectación a la calidad del agua de la fuente receptora. Indicando que, a mayor porcentaje de remoción, menor contaminación en el ambiente generada por este parámetro.	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral DBO5 (mg/L O2)</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Concentración (mg/L O2)</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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Concentración (mg/L O2)	1-Trim	97	2-Trim	150	3-Trim	51	4-Trim	0
Trimestre	Concentración (mg/L O2)													
1-Trim	97													
2-Trim	150													
3-Trim	51													
4-Trim	0													
<p>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 hay que recalcar que durante 7 meses del año no se presentaron reportes de información, por lo cual el análisis del indicador es sesgado al no contar con datos estadísticamente aceptables.</p> <p>El profesional de la unidad de alcantarillado, alerta y reitera 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 del Laboratorio de Procesos de la EAAAY presentan daños, descalibración y se cuenta con un inventario muy limitado de equipos para el análisis de aguas residuales. Adicionalmente, para el último trimestre no se contó con disponibilidad suficiente de recursos para efectuar cambio de rodamientos a filtros percoladores y aun no se desarrollan proyectos de rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en lodos, esto último hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplica proceso de biorremediación.</p>														

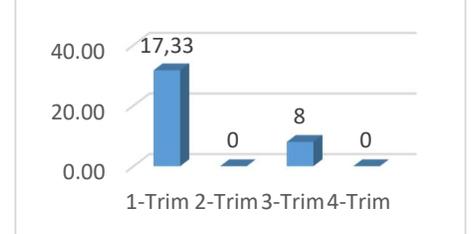
CONCENTRACIÓN SST (mg/l)

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2022										
≤90	NR	NO 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)</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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Concentración (mg/l)	1-Trim	48	2-Trim	66	3-Trim	20	4-Trim	0
Trimestre	Concentración (mg/l)													
1-Trim	48													
2-Trim	66													
3-Trim	20													
4-Trim	0													

Para este cuarto trimestre el indicador de concentración de SST (mg/L O₂) no se tiene reportes; adicionalmente el profesional de la unidad de alcantarillado informó que para el ultimo trimestre no se contó con disponibilidad suficiente de recursos para efectuar cambio de rodamientos a filtros percoladores y aun no se desarrollan proyectos de rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en lodos, esto ultimo hace que los parametros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplique proceso de biorremediación.

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 O₂)

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2022										
≤20	NR	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>Concentración (mg/L O₂)</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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Concentración (mg/L O ₂)	1-Trim	17,33	2-Trim	0	3-Trim	8	4-Trim	0
Trimestre	Concentración (mg/L O ₂)													
1-Trim	17,33													
2-Trim	0													
3-Trim	8													
4-Trim	0													

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

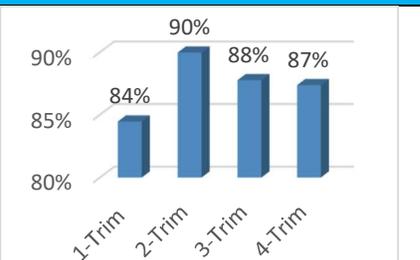
Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 17 de 37

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. Se cuenta con 4 monitoreos en todo el año, en el mes de enero se identificó el ingreso de trazas de hidrocarburo por lo cual el promedio del primer trimestre subió drásticamente, para el segundo trimestre no se presentaron monitoreos, para el tercer trimestre solo se realizó un monitoreo y para el cuarto trimestre son se presentaron reportes.

CONTROL DEL CAUDAL

META	RESULTADO	CAUDAL RECIBIDO	CAUDAL TRATADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
>90%	87.4%	3,508	3,066	NO CUMPLE	Mide la capacidad del sistema en tratar el caudal de agua residual que ingresa a la PTAR Yopal mediante las redes de alcantarillado del Municipio de Yopal.	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>87%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	84%	2-Trim	90%	3-Trim	88%	4-Trim	87%
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	84%															
2-Trim	90%															
3-Trim	88%															
4-Trim	87%															

Tal como se evidencia en el resultado obtenido de éste indicador durante el cuarto 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. Del segundo al cuarto 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 lacnatarillado - 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.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 18 de 37

INDICADOR	META	RESULTADO	PROYECTOS FORMULADOS	PROYECTOS EJECUTADOS	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO
CUMPLIMIENTO PSMV	100%	58.3%	6	4	NO CUMPLE	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PSMV.	<p>1. Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos (2 actividades)</p> <ul style="list-style-type: none"> Efectuar seguimiento a la implementación del nuevo esquema de costos y tarifas. Se actualiza tarifa en febrero de 2022. Efectuar seguimiento a la implementación del nuevo esquema de costos y tarifas. Se realiza informe de implementación y seguimiento al esquema de tarifas año 2022. <p>2. Programa de Operación, Reposición y Mantenimiento de Redes (2 actividades)</p> <ul style="list-style-type: none"> Reposición, Operación y Mantenimiento de los componentes del sistema de alcantarillado Sanitario. En la red de alcantarillado sanitario se ejecutan actividades diarias de mantenimiento, limpieza y reparación, con énfasis en zonas con mayor deterioro y taponamientos en la red como son las carreras 19, 23, calles 24 y 40. Se realizó la reposición de tapas en la red e igualmente mantenimiento de las cinco (5) estaciones de bombeo. Se realizó plan rutinario de mantenimiento preventivo en las calles 41 1 46, entre cras 7 a 11, Comuna V; cras 9-11 entre calles 46 y diag.47 (comuna 5); alcantarillado simplificado Ciudadela Los Vencedores; barrios La Corocora, La Primavera, Altos del Cacique, 20 de Julio; cra 19, cra 29, calle 24. <p>3. Programa de Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado (6 actividades)</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulación, Estudios, Diseños y Viabilización de los Planes Maestros de Alcantarillado Sanitario y Pluvial del Municipio de Yopal. En proyección.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 19 de 37

- Implementación de las Obras derivadas de la consultoría del Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario y Pluvial. En proyección.
 - Estudios y Diseño de Optimización de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales ACTUAL del Municipio de Yopal - evaluación de capacidad instalada y proyecciones. En proyección.
 - Implementación de los estudios y diseños de la optimización de la infraestructura existente de la PTAR. En proyección.
 - Ampliación de Cobertura del Área de prestación del servicio, de aguas residuales por parte de la EAAAY. Se desarrollaron los proyectos de ampliación de redes en los barrios Cubarrito, Santo Domingo, Sabanales y Villa David.
4. Programa de Eliminación de puntos de vertimiento (2 actividades).
- Puesta en funcionamiento Emisario Final PTAR - Descarga Río Charte. En proyección.
 - Elaborar e implementar un plan para el mantenimiento, limpieza y recuperación del caño Usivar, así como las rondas de protección. En proyección.
5. Programa de Cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad).
- Operación y mantenimiento de la PTAR. Se realizó el mantenimiento de los rodamientos de los filtros percoladores, aumento en periodicidad de limpieza de cámaras, aspersores y filtros, aumento en la frecuencia de retiros de grasas en sistema de tratamiento preliminar y de lagunas, se ejecutó el proyecto de biorremediación en diferentes puntos del sistema.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

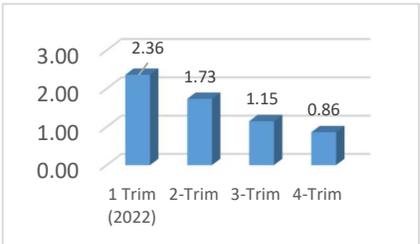
Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 20 de 37

						<p>6. Programa de Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterizaciones fisicoquímicas y microbiológicas a los puntos de vertimientos existentes y proyectados, así como sus fuentes hídricas receptoras <p>Se realizó la caracterización de las aguas de entrada y salida del sistema de tratamiento, así mismo a la fuente receptora río Charte, para dar cumplimiento a la resolución 631 de 2015.</p>
CUMPLIMIENTO PUEAA	100%	33.8%	6	2	NO CUMPLE	<p>Cumplimiento en los proyectos planteados en el PUEAA.</p> <p>1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron 15 capacitaciones en 9 empresas y 8 capacitaciones en 2 colegios y celebración Día Mundial del Cambio Climático • Se realizó difusión en redes sociales de campañas y capacitaciones <p>3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó desde inicio del año el PEC por la Oficina de Seguridad Industrial • Se realizaron los mantenimientos en línea La Tablona y en pasos elevados, por el operador de línea <p>4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizaron mantenimientos en pozos de Gran producción y pilas públicas. <p>5. PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se reportaron 398 fugas las cuales fueron reparadas en su totalidad <p>No se realizaron actividades en los proyectos: PROTECCIÓN CUENCA LA TABLONA (Con 4 actividades), USO DE AGUAS LLUVIAS (3 actividades).</p>

TASA DE ACCIDENTALIDAD

META	RESULTADO	PROMEDIO DE TRABAJADORES	PROMEDIO DE N° ACCIDENTES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
5	0.86	349	3	CUMPLE	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 (2022)</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Tasa de Accidentalidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Trim</td> <td>2.36</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>1.73</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>1.15</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0.86</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Tasa de Accidentalidad	1 Trim	2.36	2-Trim	1.73	3-Trim	1.15	4-Trim	0.86
Trimestre	Tasa de Accidentalidad															
1 Trim	2.36															
2-Trim	1.73															
3-Trim	1.15															
4-Trim	0.86															

Tendiendo en cuenta reporte realizado por el área de Seguridad Industrial, 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 Alissta activo el reporte de AT, de la misma manera una trabajadora efectuó un reporte directamente en la clinica 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.

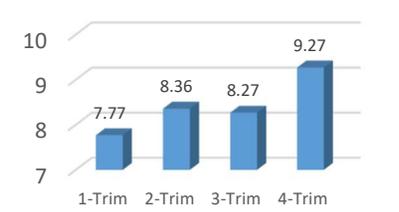
Para el tercer trimestre el indicador sobrepasa la meta en el mes de agosto que se reportaron 7 accidentes uno de ellos clasificado como grave, en el área de Relleno Sanitario.

Para el cuarto trimestre los meses de octubre y diciembre reportaron 6 accidentes, pero en el mes de noviembre no se reportaron accidentes.

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.

El índice de tasa de accidentalidad para la vigencia 2022 disminuyo 0.45 puntos respecto de lo registrado para la vigencia 2021.

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES

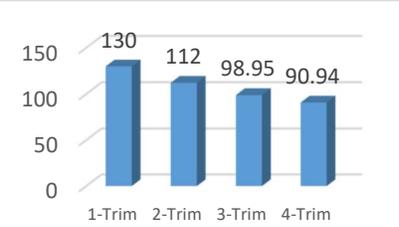
META	RESULTADO	THHT	N° ACCIDENTES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
<100	9.27	776,294	36	CUMPLE	El índice de frecuencia es la relación entre el número de casos de accidentes de trabajo ocurridos durante un período de tiempo y las horas hombre trabajadas durante el mismo.	 <table border="1"> <caption>Índice de Frecuencia de Accidentes por Trimestre</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>7.77</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>8.36</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>8.27</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>9.27</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Índice	1-Trim	7.77	2-Trim	8.36	3-Trim	8.27	4-Trim	9.27
Trimestre	Índice															
1-Trim	7.77															
2-Trim	8.36															
3-Trim	8.27															
4-Trim	9.27															

Teniendo en cuenta el reporte presentado por la oficina de Seguridad Industrial, el índice de frecuencia para el primer trimestre de 2022 es baja ya que en el mes de enero no se registraron accidentes. Para el segundo trimestre el índice se mantiene bajo. 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. Para el cuarto trimestre se presentaron los meses con mayor accidentalidad, y en el mes de noviembre no hubo accidentes.

En el nivel general evidenciamos 3 meses con accidentalidad cero, pero también 3 meses con alta accidentalidad, los riesgos públicos relacionados con la mala disposición de las basuras y el manejo de mascotas caninas, son los mayores registros de la accidentalidad.

El índice de frecuencia de accidentes para la vigencia 2022 disminuyó 4.38 puntos respecto de lo registrado para la vigencia 2021.

ÍNDICE DE SEVERIDAD

META	RESULTADO	THHT	DIAS PERDIDOS POR A.T.	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO ACUMULADO TRIMESTRAL										
<20	90.94	776,294	353	NO CUMPLE	Número de días perdidos y/o cargados por accidentes laborales en un período de tiempo.	 <table border="1"> <caption>Índice de Severidad por Trimestre</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>98.95</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>90.94</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Índice	1-Trim	130	2-Trim	112	3-Trim	98.95	4-Trim	90.94
Trimestre	Índice															
1-Trim	130															
2-Trim	112															
3-Trim	98.95															
4-Trim	90.94															



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 23 de 37

Según la información presentada por la oficina de Seguridad Industrial, el reporte 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 reportada 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 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.

En el cuarto trimestre se realizó la validación de la información generada en el año, y con el seguimiento a las condiciones de salud y la búsqueda de información, se logró determinar parte de la información requerida, por lo que se actualizó toda la información que se encontró y que es pertinente para el indicador.

En el termino general, a pesar de la disminución de la tasa de accidentalidad, se cuenta con un indice de severidad alto ya que se tuvo dos AT calificados como graves por fractura de huesos largos y se esta en proceso de rehabilitación de un AT de la vigencia 2021.

ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE

META	RESULTADO	I.F.A	I.S	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO ACUMULADO TRIMESTRAL										
<10	0.84	9.27	91	CUMPLE	Corresponde a la relación entre los índices de frecuencia y severidad de Accidentes de Trabajo con Incapacidad. Es un índice global de comportamiento de lesiones incapacitantes que no tiene unidad, su utilidad radica en la comparación entre diferentes periodos.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Acumulado Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>1.01</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>0.94</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>0.82</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0.84</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	1.01	2-Trim	0.94	3-Trim	0.82	4-Trim	0.84
Trimestre	Valor															
1-Trim	1.01															
2-Trim	0.94															
3-Trim	0.82															
4-Trim	0.84															

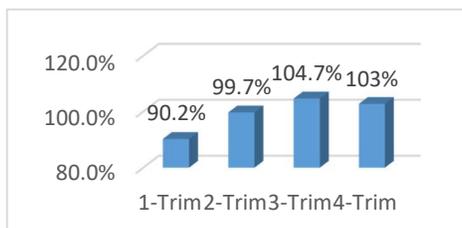
Teniendo en cuenta reporte realizado por la oficina de Seguridad Industrial, el índice de lesión incapacitante es alto porque en el primer trimestre se presentó un accidente grave y se está gestionando un AT del mes de julio 2021 que presentó incapacidades hasta el mes de febrero de 2022. Para el segundo 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.

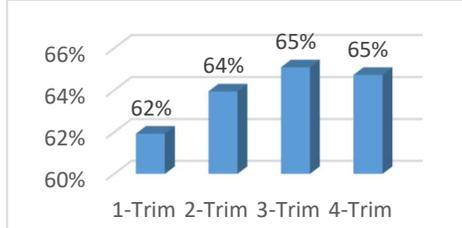
El índice de lesión incapacitante presenta subregistro, porque las incapacidades de los Accidentes catalogados como graves no están reportadas en la estadística de Recursos Humanos. Para el cuarto trimestre la accidentalidad del mes de octubre presenta incapacidades de varios días, indicando esto que las lesiones presentadas en los accidentes fueron de magnitud considerable.

Respecto al nivel general y trascendente, el índice de lesión incapacitante, aumento 0.2 puntos con respecto a la vigencia 2021.

INDICADORES DE LA DIRECCIÓN DE ASEO 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:

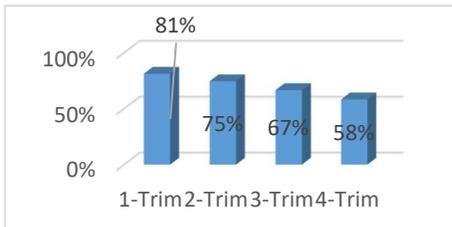
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EAAAY EICE ESP																
META	RESULTADO	PROM. TON. RECOGIDAS	PROM. TON. RECOGIDAS ULT. 12 MESES	CUMPLIMIENTO	DEFINICION	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
≥95%	103%	2,418	2,353	CUMPLE	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de residuos sólidos que la EAAAY EICE ESP recoge y transporta frente a la que debe recoger, con referencia al promedio mensual de los últimos doce meses.	 <table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>90.2%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>99.7%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>104.7%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	90.2%	2-Trim	99.7%	3-Trim	104.7%	4-Trim	103%
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	90.2%															
2-Trim	99.7%															
3-Trim	104.7%															
4-Trim	103%															
Se muestra una tendencia de aumento leve en las toneladas recogidas teniendo en cuenta la expansión en zonas perimetrales del casco urbano del municipio.																

RECOLECCION DE RESIDUOS - COBERTURA																
META	RESULTADO	PROM. TON. RECOGIDAS	PROM. TON. RECOGIDAS ULT. 12 MESES	CUMPLIMIENTO	DEFINICION	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL ACUMULADO										
≥56%	65%	2,418	3,736	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.	 <table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL ACUMULADO</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>65%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	62%	2-Trim	64%	3-Trim	65%	4-Trim	65%
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	62%															
2-Trim	64%															
3-Trim	65%															
4-Trim	65%															

RECOLECCION DE RESIDUOS - COBERTURA

El Indicador de recolección de residuos sólidos EAAAY cumple con la meta trazada para la vigencia 2022. En este cuarto trimestre con relación al trimestre anterior se mantiene el porcentaje promedio acumulado de recolección de todos los residuos sólidos del municipio de Yopal. Con la ampliación y mejoramiento del aprque 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%	58.35%	85,107	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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>58%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	81%	2-Trim	75%	3-Trim	67%	4-Trim	58%
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	81%															
2-Trim	75%															
3-Trim	67%															
4-Trim	58%															

El nivel de compactación 1.0 Ton/m³ garantizando los estándares de la norma. Se están disponiendo residuos en la trinchera No. 10,

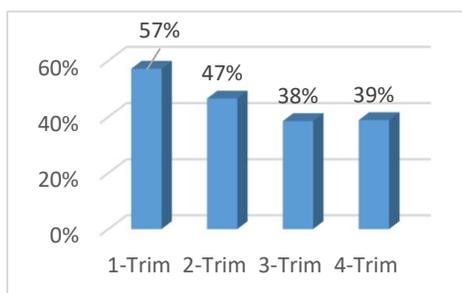
En el primer y segundo trimestre del año se recibieron residuos a trece (13) municipios, tres (03) del departamento de Boyacá y diez (10) de Casanare, quienes aportan en promedio 1000 toneladas al mes. En el segundo trimestre la producción aumentó, pero se sostienen en los rangos de diseño, por lo que se prevee contar con espacio de almacenamiento hasta el mes de noviembre del año 2024.

En el tercer 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 útil hasta el mes de noviembre del año 2024. los Municipios que actualmente disponen son: Aguazul, Paya, Pisba, Labranzagrande, Mani, Monterrey, Mani, Nunchia, Pore, Recetor, Sabanalarga, San Luis de Palenque, Tamara, Trinidad y Orocué.

El año 2022 culmina la operación del relleno donde se cuenta con el 58% de la celda disponible para continuar la disposición en la trinchera #. Continúan disponiendo 14 municipios de los departamentos de Casanare y Boyaca tales como: Labranzagrande, Monterrey, Nunchia, Sabanalarga, Tamara, Mani, Paya, Recetor, Orocué, Aguazul, San Luis de palenque, Trinidad, Pore y Pisba.

En promedio el ingreso diario es de 166 toneladas para el año 2022, los municipios aportan el 22% de la producción, Yopal con los dos prestadores hacen un aporte del 71 y un 3% lo aportan las empresas privadas.

CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADOS - DISPONIBLE

META	RESULTADO	LIXIVIADOS ALMACENADOS (M3)	CAPACIDAD ALMACENAMIENTO (M3)	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
>10%	38.84%	78,651	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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>39%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	57%	2-Trim	47%	3-Trim	38%	4-Trim	39%
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	57%															
2-Trim	47%															
3-Trim	38%															
4-Trim	39%															

Para tercer trimestre, se cuenta con capacidad de almacenamiento, la cual disminuyó respecto de los trimestre anteriores, con ocasión a las fuertes lluvias, La operación de relleno sanitario realiza recirculación constante, bombeo de trinchera No. 10 en operación hacia piscina 8 y de piscina No. 8 hacia piscina No. 5, de allí e 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.

En el último trimestre a pesar de las fuertes precipitaciones, se mantuvieron los niveles sin riesgo de desbordamiento, gracias a las labores de recirculación y las fuertes temperaturas que contribuyen a la evapotranspiración.

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 esta recolectando altas precipitaciones y aumenta el volumen de líquido lixiviado.
-

INDICADOR	META	RESULTADO	PROYECTOS FORMULADOS	PROYECTOS EJECUTADOS	DEFINICIÓN	ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO
CUMPLIMIENTO PGIRS	100%	100%	1	1	Cumplimiento en los proyectos	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



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00050.23

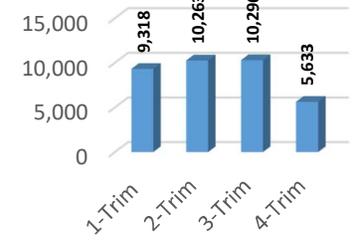
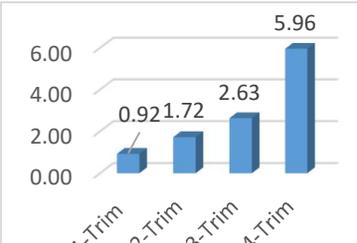
Página 27 de 37

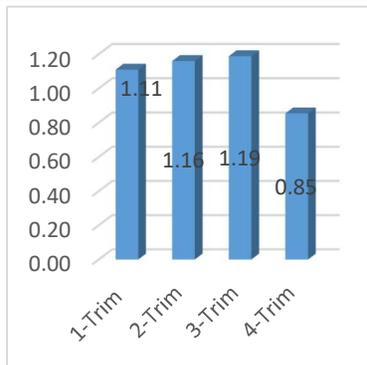
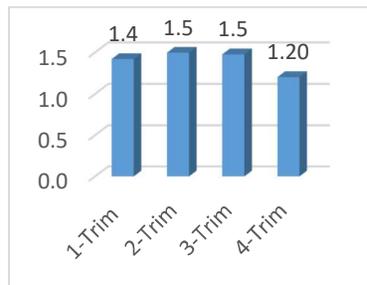
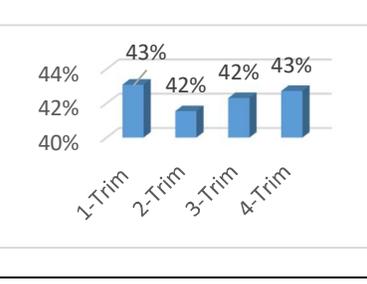
				planteados en el PGIRS	<p>la importancia de reciclar, como contribuye esto al medio ambiente y a la ampliación de la vida útil del Relleno Sanitario.</p> <p>Se realizan labores de tala y poda como apoyo a las entidades descentralizadas del municipio. en el caso de SAYOP se apoyó en el inventario forestal para la poda de 109 especies con el fin de despejar el cono luminoso de las luminarias.</p> <p>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. En el segundo trimestre se realizaron 43 actividades relacionadas con el programa.</p> <p>Se apoya en la realización de brigadas de limpieza y recuperación de puntos críticos, en el primer trimestre se atendieron 39 puntos durante el tercer trimestre realizo 15 brigadas limpieza y recuperación de 6 puntos críticos.</p>
--	--	--	--	------------------------	--

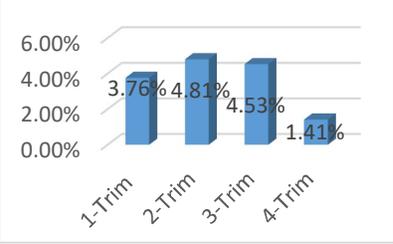
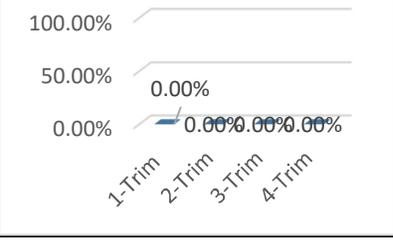
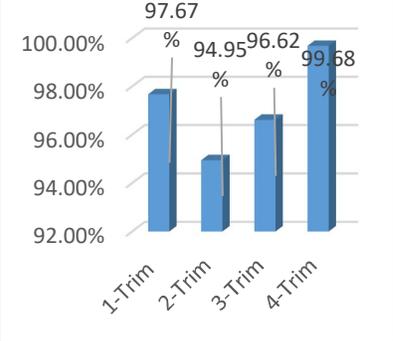
INDICADORES DEPARTAMENTO FINANCIERO VIGENCIA 2022:

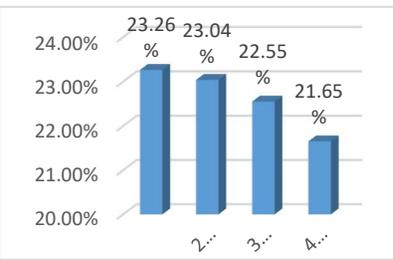
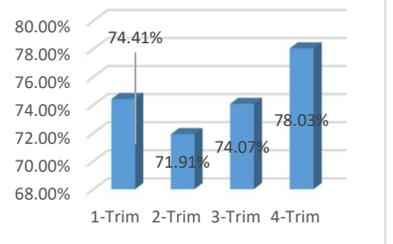
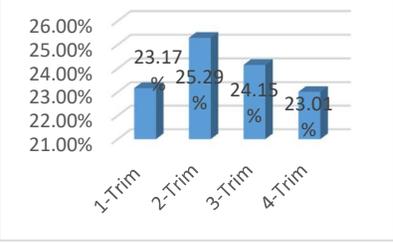
El departamento financiero analiza indicadores económicos midiendo la viabilidad de la empresa y la relación con los costos de venta y prestación del servicio de la empresa, desde un análisis financiero enfocado en los indicadores de gestión que se muestran a continuación, cabe aclarar que el análisis correspondiente al cuarto trimestre se realiza promediando los datos de octubre y noviembre del año 2022 pues a la fecha de elaboración del presente informe aún no se ha culminado con el cierre financiero de la entidad por finalizar vigencia.

Por lo anterior en algunos indicadores se puede ver una disminución considerable respecto del cumplimiento de los trimestres anteriores y el análisis de los resultados es apoyado por el reporte presentado por el Departamento Financiero.

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANÁLISIS DE RESULTADO										
CAPITAL DE TRABAJO CONSOLIDADO	13,000 millones	5,633.24	NO CUMPLE	El capital de trabajo considerado como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, se calcula de la resta obtenida del activo corriente y el pasivo corriente.	 <table border="1"> <caption>Capital de Trabajo Consolidado (Millones)</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>9,318</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>10,263</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>10,296</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>5,633</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	9,318	2-Trim	10,263	3-Trim	10,296	4-Trim	5,633	El indicador refleja una variación acentuada en el mes de octubre, lo que prevee 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															
4-Trim	5,633															
ROTACION CAPITAL DE TRABAJO CONSOLIDADO	>1	5.96	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>2-Trim</td> <td>1.72</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>2.63</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>5.96</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	0.92	2-Trim	1.72	3-Trim	2.63	4-Trim	5.96	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															
2-Trim	1.72															
3-Trim	2.63															
4-Trim	5.96															
RAZÓN CORRIENTE CONSOLIDADO	>1.1	1.30	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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>1.30</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	1.48	2-Trim	1.58	3-Trim	1.54	4-Trim	1.30	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															
4-Trim	1.30															

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANALISIS DE RESULTADO										
ALTA LIQUIDEZ CONSOLIDADO	>1.1	0.85	NO 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>Liquidez Consolidada por Trimestre</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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0.85</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	1.11	2-Trim	1.16	3-Trim	1.19	4-Trim	0.85	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.
Trimestre	Valor															
1-Trim	1.11															
2-Trim	1.16															
3-Trim	1.19															
4-Trim	0.85															
PRUEBA ACIDA CONSOLIDADO	>1.1	1.2	CUMPLE	La prueba ácida excluye los inventarios, por lo que solo se tiene en cuenta la cartera, el efectivo.	 <table border="1"> <caption>Prueba Ácida Consolidada por Trimestre</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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>1.20</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	1.4	2-Trim	1.5	3-Trim	1.5	4-Trim	1.20	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.
Trimestre	Valor															
1-Trim	1.4															
2-Trim	1.5															
3-Trim	1.5															
4-Trim	1.20															
ENDEUDAMIENTO TOTAL CONSOLIDADO	<60%	43%	CUMPLE	Este índice refleja el grado de dependencia o independencia financiera de la Empresa.	 <table border="1"> <caption>Endeudamiento Total Consolidado por Trimestre</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor (%)</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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>43%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor (%)	1-Trim	43%	2-Trim	42%	3-Trim	42%	4-Trim	43%	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	Valor (%)															
1-Trim	43%															
2-Trim	42%															
3-Trim	42%															
4-Trim	43%															

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANÁLISIS DE RESULTADO										
MARGEN NETO UTILIDAD	>0.50 %	1.41%	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>Margen Neto Utilidad por Trimestre</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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>1.41%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	3.76%	2-Trim	4.81%	3-Trim	4.53%	4-Trim	1.41%	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.
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	3.76%															
2-Trim	4.81%															
3-Trim	4.53%															
4-Trim	1.41%															
% 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>% Gastos Financieros sobre la Utilidad Operacional por Trimestre</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0.00%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	0.00%	2-Trim	0.00%	3-Trim	0.00%	4-Trim	0.00%	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%															
4-Trim	0.00%															
COEFICIENTE OPERACIONAL	<100%	99.68%	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>Coeficiente Operacional por Trimestre</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>99.68%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	97.67%	2-Trim	94.95%	3-Trim	96.62%	4-Trim	99.68%	Para el cuarto trimestre de la vigencia 2022 se cumplió con la meta establecida para este indicador. Este indicador a lo largo del año ha presentado un comportamiento con tendencia al alza.
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	97.67%															
2-Trim	94.95%															
3-Trim	96.62%															
4-Trim	99.68%															

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANALISIS DE RESULTADO										
RELACION DE GASTOS OPERACIONALES SOBRE INGRESOS OPERACIONALES	<30%	21.65%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los gastos operacionales en relación a los ingresos operacionales.	 <table border="1"> <caption>Relación de Gastos Operacionales sobre Ingresos Operacionales</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>21.65%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	23.26%	2-Trim	23.04%	3-Trim	22.55%	4-Trim	21.65%	Durante el presente trimestre se cumplió la meta con un 21.65% de participación de gastos operacionales en relación a los ingresos operacionales. Lo cual es positivo, pues disminuyó en comparación a la vigencia anterior. Este indicador presenta una tendencia decreciente respecto del primer trimestre de la vigencia.
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	23.26%															
2-Trim	23.04%															
3-Trim	22.55%															
4-Trim	21.65%															
RELACION DE COSTO DE VENTAS SOBRE INGRESOS OPERACIONALES	<90%	78.03%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los costos de ventas en relación a los ingresos operacionales.	 <table border="1"> <caption>Relación de Costo de Ventas sobre Ingresos Operacionales</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>78.03%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	74.41%	2-Trim	71.91%	3-Trim	74.07%	4-Trim	78.03%	Los costos de ventas en relación a los ingresos operacionales son del 78.03% durante el tercer trimestre del año 2022, cumpliendo con la meta establecida para esta vigencia; Se evidencia un comportamiento variable durante la vigencia, aunque en los últimos meses tuvo un incremento respecto del trimestre anterior.
Trimestre	Porcentaje															
1-Trim	74.41%															
2-Trim	71.91%															
3-Trim	74.07%															
4-Trim	78.03%															
CONTROL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS	<30%	23.01%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los gastos administrativos en relación a los ingresos operacionales.	 <table border="1"> <caption>Control de Gastos Administrativos</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>23.01%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	23.17%	2-Trim	25.29%	3-Trim	24.15%	4-Trim	23.01%	En el cuarto 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%															
4-Trim	23.01%															



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

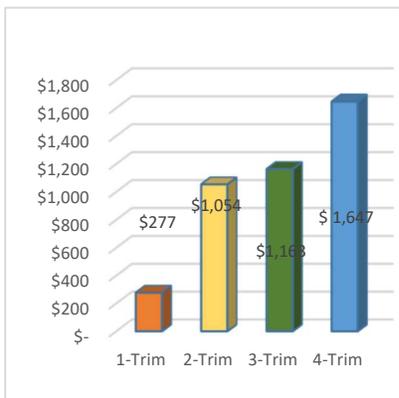
Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 32 de 37

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANÁLISIS DE RESULTADO										
CONTROL DE GASTOS DE PROVISIÓN Y DEPRECIACIÓN	<6%	0.9%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los Gastos Provisión, depreciación en relación a los ingresos operacionales.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral - Gastos de Provisión y Depreciación</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>0.90%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	0.89%	2-Trim	0.91%	3-Trim	0.91%	4-Trim	0.90%	Se evidencia que los gastos de provisión y depreciación se ven inmersos en un 0,90% en relación a los ingresos operacionales cumpliendo con la meta durante el cuarto 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%															
4-Trim	0.90%															
DEPENDENCIA FINANCIERA DE OTROS INGRESOS	<5%	2.35%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los otros ingresos en relación con el total de ingresos.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral - Dependencia Financiera de Otros Ingresos</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>2.35%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	0.38%	2-Trim	1.88%	3-Trim	2.73%	4-Trim	2.35%	El porcentaje de dependencia financiera de otros ingresos para el cuarto trimestre del año 2022 fue del 2.35%, 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%															
4-Trim	2.35%															

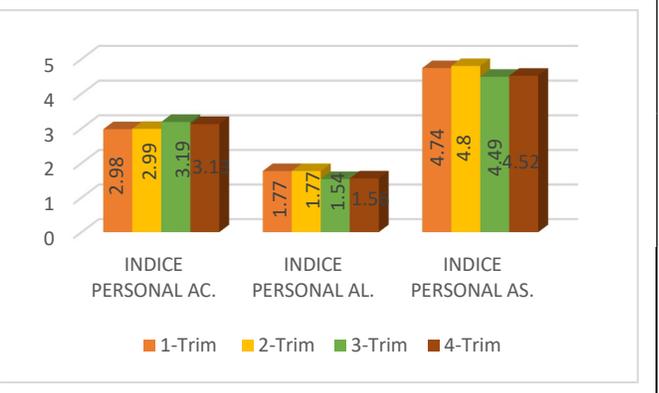
INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANALISIS DE RESULTADO										
EBITDA	\$ 3.409	\$ 411.20	NO CUMPLE	Determina las ganancias o la utilidad obtenida por una empresa o proyecto, sin tener en cuenta los gastos financieros, los impuestos y demás gastos contables 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> <tr> <td>4-Trim</td> <td>\$1,647</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	\$277	2-Trim	\$1,054	3-Trim	\$1,163	4-Trim	\$1,647	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															
4-Trim	\$1,647															

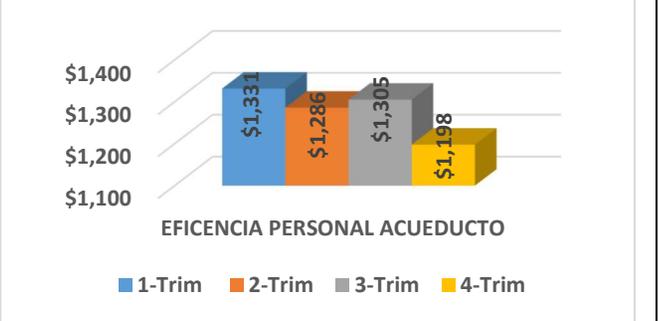
INDICADORES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO VIGENCIA 2022:

El departamento administrativo analiza indicadores económicos midiendo la viabilidad de la empresa y la relación con los costos de venta y prestación del servicio de la empresa, desde un análisis financiero enfocado en los siguientes indicadores de gestión:

812.25.01.00050.23

Página 34 de 37

INDICADOR	META	RESULTADO	SUSCRIPTORES	TRABAJADORES	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL																				
INDICE PERSONAL ACUEDUCTO	4	3.13	42,171	132	Indica el Número de Trabajadores por cada 1.000 suscriptores.	 <table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL</caption> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>1-Trim</th> <th>2-Trim</th> <th>3-Trim</th> <th>4-Trim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INDICE PERSONAL AC.</td> <td>2.98</td> <td>2.99</td> <td>3.19</td> <td>3.13</td> </tr> <tr> <td>INDICE PERSONAL AL.</td> <td>1.77</td> <td>1.77</td> <td>1.54</td> <td>1.56</td> </tr> <tr> <td>INDICE PERSONAL AS.</td> <td>4.74</td> <td>4.8</td> <td>4.49</td> <td>4.52</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	1-Trim	2-Trim	3-Trim	4-Trim	INDICE PERSONAL AC.	2.98	2.99	3.19	3.13	INDICE PERSONAL AL.	1.77	1.77	1.54	1.56	INDICE PERSONAL AS.	4.74	4.8	4.49	4.52
Indicador	1-Trim	2-Trim	3-Trim	4-Trim																						
INDICE PERSONAL AC.	2.98	2.99	3.19	3.13																						
INDICE PERSONAL AL.	1.77	1.77	1.54	1.56																						
INDICE PERSONAL AS.	4.74	4.8	4.49	4.52																						
INDICE PERSONAL ALCANTARILLADO	4	1.56	42,387	66																						
INDICE PERSONAL ASEO	4	4.52	33,155	150																						

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL										
\$500	\$ 1,198	7,993,790,244	6,675,082	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	 <table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Costo Personal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>\$1,331</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>\$1,286</td> </tr> <tr> <td>3-Trim</td> <td>\$1,305</td> </tr> <tr> <td>4-Trim</td> <td>\$1,198</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Costo Personal	1-Trim	\$1,331	2-Trim	\$1,286	3-Trim	\$1,305	4-Trim	\$1,198
Trimestre	Costo Personal														
1-Trim	\$1,331														
2-Trim	\$1,286														
3-Trim	\$1,305														
4-Trim	\$1,198														

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00050.23

Página 35 de 37

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
\$200	\$ 267	1,759,766,231	6,599,855	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	 <p>EFICIENCIA PERSONAL ALCANTARILLADO</p> <p>■ 1-Trim ■ 2-Trim ■ 3-Trim ■ 4-Trim</p>

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	Toneladas Recogidas	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
\$100,000	\$ 212,276	5,691,022,717	26,809	Indica el costo del personal administrativo y operativo por tonelada recogida.	 <p>EFICIENCIA PERSONAL ASEO</p> <p>■ 1-Trim ■ 2-Trim ■ 3-Trim ■ 4-Trim</p>

	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 36 de 37

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 la evaluación general no super el 25%, hay que tener especial atención a eficiencia del recaudo Aseo Domiciliario puesto que presenta el menor valor del promedio.
- Es necesario que se realice un balance del dinero recaudado de cartera Vs los gastos generados en dicha actividad y así evaluar la eficiencia de dicho proceso y determinar si las campañas están siendo efectivas.
- Se reitera la necesidad de revisar los indicadores de eficiencia de costo de personal administrativo y operativo de acueducto, alcantarillado y aseo, y realizar un análisis respecto de los valores que se recaudan por tarifa vs los gastos que se están teniendo en los componentes de personal, y así determinar la forma adecuada de presentar los resultados y que realmente sirva como herramienta de planeación de costos y gastos del personal.
- En cuanto a los indicadores que conciernen a la Unidad PTAR 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. Esto adicionalmente no permite conatr con las herramientas necesarias para determianr el comportamiento opeertaivo del sistema.
- 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. Esta cifra es preocupante toda vez que la empresa debe tomar medidas que disminuyan las perdidas comerciales como técnicas, así mismo se deben facturar todos los consumos de los predios oficiales y no ordenar inactivarlos para no facturar (parque la iguana, central de abastos), no se han tomado las medidas para el corte de agua de la conexion 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.

	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 37 de 37

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.
- En los indicadores de control de calidad para el tratamiento de aguas residuales, durante el año 2022, tuvo una constante falla en cuanto al no reporte de información, pues según lo que informan no se tomaron muestras para análisis de parámetros como DBO5, GyA y SST, situación que no permite conocer el comportamiento y desempeño del sistema de tratamiento y tomar acciones necesarias para realizar correcciones o programar mantenimiento de las estructuras. Adicionalmente esto dificulta el reporte de información y cumplimiento del PSMV aprobado por Corporinoquia y el posterior pago de tasa retributiva.
- Los valores reportados en número de accidentes y THHT, en los indicadores de seguridad industrial, presentan variación respecto de los reportados en los primeros trimestres debido a que la oficina de SI realizó validación de la información generada en el año, seguimiento a las condiciones de salud y búsqueda de información, logrando determinar parte de los datos requeridos, por lo cual se generó la actualización del indicador.
- Los indicadores financieros y de eficiencia de personal se reportan con corte del mes de noviembre, esto debido a que a la fecha de elaboración del presente informe no se cuenta aun con el cierre financiero del mes de diciembre 2022.
- El área de Tesorería no presenta reporte de indicadores del cuarto trimestre de 2022.

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

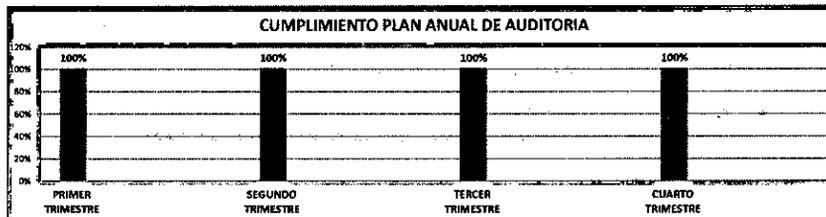
PROCESO:	CONTROL INTERNO				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL UNIDAD CONTROL INTERNO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE AUDITORIA				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORIAS PLANTEADO PARA LA VIGENCIA 2022				

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
# de Auditorias Ejecutadas	8	12	8	12
#Auditorias programadas y aprobadas en el PAA	8	12	8	12
Resultado	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La unidad de control interno a 31 de diciembre 2022 cumplió en un 97% el plan de auditoria de esta vigencia con el cumplimiento de las siguientes auditorias y seguimientos: Evaluación al sistema de control interno contable informe N° 122.22, se realizó la evaluación de derechos de autor a los software de la EAAAY con el informe N° 175.22, -Seguimiento a los riesgos identificados en los procesos, el 1er seguimiento compilado en el informe No 342,22, el 2do seguimiento en el informe 618,22 y el tercer seguimiento se realizó mediante el informe No 0032,23, -Seguimiento al PAAC 2022 en el 1er seguimiento al PAAC 2022 mediante el informe No 346.22, el 2do seguimiento PAAC 2022 mediante informe No 619.22 y el tercer seguimiento al PAAC 2022 se realizó mediante informe No 033.23, Realizo 1er arqueo a la caja mejor de la EAAAY el 31 de marzo 2022 consolidado en el informe N° 213.22 del 31 de Marzo 2022 y 2do arqueo consolidado en el Informe No 450,22, el tercer arqueo en el informe No 639.22 y el cuarto arqueo mediante el informe n° 790.22 ,Se realizó seguimiento a los planes de Mejoramiento interno compilados en el informe No 498,22. Para el segundo semestre 2022 se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento mediante el informe No 0028.23 Realizo la evaluación de la matriz de transparencia ITA ante la Procuraduría mediante el informe No 707.22 la unidad de control realizó seguimiento al cumplimiento del reporte ley de cuotas mediante el informe No 715.22,

En cumplimiento al decreto 2106 de 2019 la unidad de control interno realizó la evaluación independiente del sistema de control interno a 30 de junio 2022 y a 31 de diciembre 2022. - Seguimiento a los planes de Mejoramiento interno en el informe No 498.22 e informe N° 028,23 - Medición FURAG en la página del DAFP, - Informe de control interno Contable en la plataforma CHIP, Informe N° 112.22, - Reporte de licencias de Software en la página derechos de autor, informe Anual N° 175.22, La unidad de control interno realizó seguimiento al tramite de las PQRS, 1er semestre en el informe No 486.22, y 2do semestre No 0057,23-Realizo la evaluación independiente del sistema de control internoel 1er y 2do semestre 2022 , La unidad de control interno realizó seguimiento al reporte de informacion de servidores en el SIGEP unificado en el informe 496.22. El seguimiento para el segundo semestre 2022 se realizó mediante el informe No 030.23- Seguimiento al trámite de las PQRS: 1er semestre el informe No 496.22, 2do Semestral No 0057.23 - Seguimiento a la ley de austeridad en la vigencia 2022 : seguimiento a la ley de austeridad en la vigencia 2022 por cada Trimestre: Para el 1er trimestre en el informe N° 0245.22, Para el trimestre 2 en el informe No 494,22, Para el 3er trimestre 2022 en el informe n° 660.22, para el cuarto trimestre el informe N°047.23,realiza seguimiento a las acciones del comité de conciliacion judicial mediante el informe No 0070,23 La unidad de control interno realizó seguimiento al tramite de las PQRS en el 1er semestre mediante el informe No 486.22, y 2do semestre No 0057.23, -Seguimiento a los formatos pendientes de reportar al SUI: Para enero.22, informe N° 0057,22, Para Febrero N° 169.22, Para Marzo N° 228.22, para Abril No 308,22 , para Mayo N° 367.22, Para junio No 468.22, para Julio No 554.22, para agosto N°608.22, para septiembre N° 641.22. Para el mes de octubre el informe N°696 .22, Para el mes de noviembre el informe N° 746 .22, Para el mes de diciembre el informe N° 016.23

PROPUESTA DE MEJORA



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código
51.02.04.01

Versión

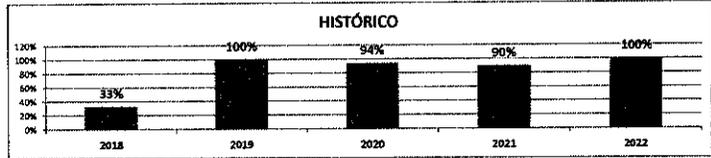
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
# de Auditorias Ejecutadas	2	10	32	9	40
#Auditorias programadas y aprobadas en el PAA	6	10	34	10	40
Resultados	33%	100%	94%	90%	100%



Elaboró. **Sonia Amparo Ramírez Montaña**
Profesional Unidad Control Interno

Aprobó. **JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA**
Gerente EAAAY


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



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	CONTROL INTERNO				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL UNIDAD CONTROL INTERNO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO INFORMES ENTES DE CONTROL				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS ENTES DE CONTROL BAJO LOS CRITERIOS DE OPORTUNIDAD, INTEGRIDAD Y PERTINENCIA DURANTE LA VIGENCIA 2022				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
(# de requerimientos atendidos en los términos solicitados / # Total de requerimientos recibidos) * 100	%	# de Requerimientos atendidos en los términos solicitados	Son las respuestas a visitas, informes y solicitudes atendidas y enviadas a los entes de control dentro de los terminos solicitados		DAFP/CGN/ CONTRALORIA/SSPD/ PROCURADURIA/FISCALIA
		# Total de Requerimientos recibidos	Son todos las solicitudes de informacion que los Entes de Control realizan a la EAAAY		DAFP/CGN/ CONTRALORIA/SSPD/ PROCURADURIA/ FISCALIA
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		X	TRIMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		DECRETO 648/2017

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS VIGENCIA 2022													
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
# Requerimientos atendidos en los términos solicitados	36	46	46	43	56	42	9	33	23	6	13	26	379
# Total de Requerimientos recibidos	36	46	46	43	56	42	9	33	23	6	13	26	379
Resultado	100%												

45.00

CUMPLIMIENTO INFORMES ENTES DE CONTROL



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

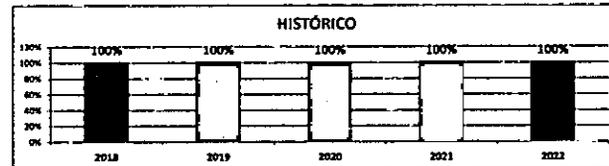
La unidad de control interno realizó seguimiento, dando apoyo a las respuestas de los requerimientos realizados por los Entes de control: en el primer Trimestre a 128 requerimientos. De la SSPD 28 en enero, 22 en febrero y 21 en marzo. De la Procuraduría 2 en febrero y 2 en marzo. De la Fiscalía 1 en enero y 7 en marzo. De la personería 1 en enero, 3 en febrero y 6 en marzo. de las Contralorías 6 en enero, 19 en febrero y 10 en marzo 2022. en el segundo trimestre a 141, 14 de la personería Municipal, 16 contraloría Departamental, 11 procuraduría general de la Nación, 3 de la fiscalía general, 95 de la SSPD y 2 de la CRA. En el tercer trimestre la UCI de la EAAAY realizó seguimiento a 7 requerimientos de la Personería, a 4 requerimientos de la Contraloría Departamental, a 11 requerimientos de la Procuraduría General, a 2 requerimientos de la Fiscalía y a 41 requerimientos de la SSPD. De igual manera se realizó seguimiento y reporte a la contratación que la EAAAY en el SIA OBSERVA de la Contraloría de los meses julio, agosto y septiembre 2022. Al finalizar la vigencia 2022 la Unidad de control interno realizó seguimiento a un total de 379 requerimientos realizados por los entes de control como Contraloría departamental, contraloría general, SSPD, procuraduría, Personería, ministerio de Trabajo y Fiscalía.

PROPUESTA DE MEJORA

Proponer un procedimiento para dar oportuna respuesta a los requerimientos de los entes de control donde la unidad de Control interno pueda brindar apoyo y realizar seguimiento a las respuestas a estas entidades.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2018	2019	2020	2021	2022
# Requerimientos atendidos en los términos solicitados	12	106	116	240	379
# Total de Requerimientos recibidos	12	106	116	240	379
Resultados	100%	100%	100%	100%	100%



Elaboró. Sonia Amparo Ramirez Montaña
Profesional Unidad Control Interno

Aprobó. Jairo Bossuet Perez Barrera
Gerente

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



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E. - E.S.P.
NIT. 900.000.7904

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:	CONTROL INTERNO		
RESPONSABLE	PROFESIONAL UNIDAD CONTROL INTERNO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
			c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ASEGURAMIENTO DE LA GESTION DEL RIESGO Y ENFOQUE A LA PREVENCION		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Desarrollar actividades de sensibilización de buenas practicas éticas, manejo de riesgos, políticas de anticorrupción y los seguimientos y monitoreos a controles y riesgos en cada uno de los procesos.		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(# Actividades ejecutadas / # Actividades programadas)*100	%	# Actividades ejecutadas	Son las Actividades ejecutadas de sensibilización de buenas prácticas éticas, manejo de riesgos, políticas de anticorrupción y los seguimientos y monitoreos a controles y riesgos en cada uno de los procesos para asegurar la gestión del riesgo	PLAN DE AUDITORIA, INFORMES DE SEGUIMIENTOS A MAPAS DE RIESGOS Y PROGRAMAS DE SENSIBILIZACION DE RIESGOS
		# Actividades programadas	Son las Actividades programadas de sensibilización de buenas prácticas éticas, manejo de riesgos, políticas de anticorrupción y los seguimientos y monitoreos a controles y riesgos en cada uno de los procesos para asegurar la gestión del riesgo	PLAN DE AUDITORIA, INFORMES DE SEGUIMIENTOS A MAPAS DE RIESGOS Y PROGRAMAS DE SENSIBILIZACION DE RIESGOS/PAAC 2021

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	1ER. TRIMESTRE	2DO. TRIMESTRE	3ER. TRIMESTRE	4TO. TRIMESTRE
# actividades ejecutadas	5	5	5	5
# actividades programadas	5	5	5	5
Resultado	100%	100%	100%	100%

ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO Y ENFOQUE A LA PREVENCION



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

La unidad de control interno realizo coordinacion , apoyo y asesoria en el reporte de informacion de la cuenta Fiscal a : Oficina Juridca, Oficina de Recursos humanos, secretaria direccion Adm y Fin, y oficina de sistemas . La UCI dio apoyo en el reporte de informacion al SUI a Oficina juridca y Secretaria Direccion ADm y FINan. Se dio apoyo en la verificacion de actividades proyectadas en el PAAC 2022, como parte del primer seguimiento al Plan.La UCI realizo seguimiento a los riesgos por identificados por dependencias y consolidados en el mapa de riesgos adopatado com o parte del primer componente del PAAC 2022, mediante resolucion N° Resolución N°0072.22 del 29 de enero de 2022, el primer seguimiento se realizó cuatrimestral y quedo consolidado en el informe N° 342.22 y el 1er seguimiento del PAAC en el Informe N° 346.22, de igual manera en septiembre se realizo el 2do seguimiento a los mapas de riesgos consolidado en el informe N° 618,22 y se realizó 2do seguimiento al PAAC 2022 el cual fue ajustado mediante resolucion N° 1431.22, el segundo seguimiento se consolido en el informe N° 619., se realizo el tercer seguimiento a 31 de diciembre 2022 mediante el informe N° 0033.23 Tambien se realizó el seguimiento a la política de austeridad Para el 1er trimestre en el informe N° 0245.22, Para el trimestre 2 en el informe No 494,22, Para el 3er trimestre 2022 en el Informe n° 660.22 y para el cuarto trimestre mediante el informe N° 0047,23, se realizo seguimiento al reporte de informacion al SUI Para enero.22, Informe N° 0057,22, Para Febrero N° 169.22, Para Marzo N° 228.22, para Abril No 308,22 , para Mayo N° 367.22, Para junio No 468.22, para Julio No 554.22, para agosto N°608.22, para septiembre N° 641.22,Para el mes de octubre el informe N°696 .22, Para el mes de noviembre el informe N° 746 .22, Para el mes de diciembre el Informe N° 016.23



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

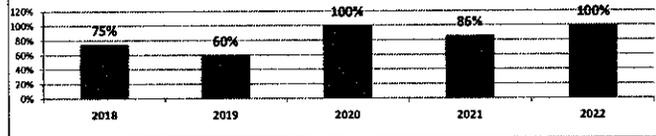
Fecha Ultima de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

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

HISTÓRICO



Elaboró. **Sonia Amparo Ramirez Montaña**
Profesional Unidad Control Interno

Aprobó. **Jairo Bossuet Perez Barrera**
Gerente


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



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E.-E.S.P.
NIT 944 909 1724

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

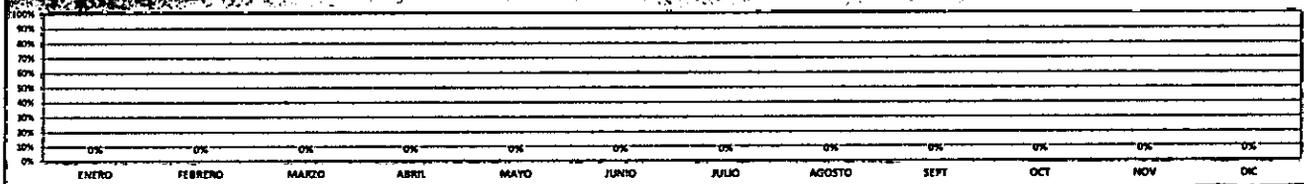
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA				
RESPONSABLE:	RAFAEL ANTONIO RODRÍGUEZ LÓPEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Silencios Administrativos Positivos				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO EN TERMINOS LEGALES PARA DAR RESPUESTA A SAP				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION	
(# Número de Silencios Administrativos Positivos)/(Total de Solicitudes Recepcionadas)*100	%	(# Número de Silencios Administrativos Positivos)	NÚMERO SAP RADICADAS	BASE DE DATOS DE LA OFICINA, QF DOCUMENT Y CORREO ELECTRÓNICO	
		(# Total de Solicitudes Recepcionadas)	NÚMERO DE SAP CONTESTADAS	BASE DE DATOS DE LA OFICINA, QF DOCUMENT Y CORREO ELECTRÓNICO	
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	X
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	
				EFFECTIVIDAD	X
				ANUAL	
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SAP RECIBIDAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAP RESUELTAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

TITULO



INTERPRETACION DE RESULTADOS

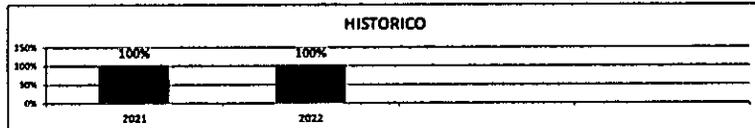
NO SE RADICARON SILENCIO ADMINISTRATIVOS POSITIVOS EN EL PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022

PROPUESTA DE MEJORA

NO SE RADICARON SILENCIO ADMINISTRATIVOS POSITIVOS A LA FECHA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Elaboró: Adriana Chaparro Torres
Profesional de Apoyo Oficina Jurídica

Aprobó: Rafael Antonio Rodríguez López
Asesor Jurídico

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

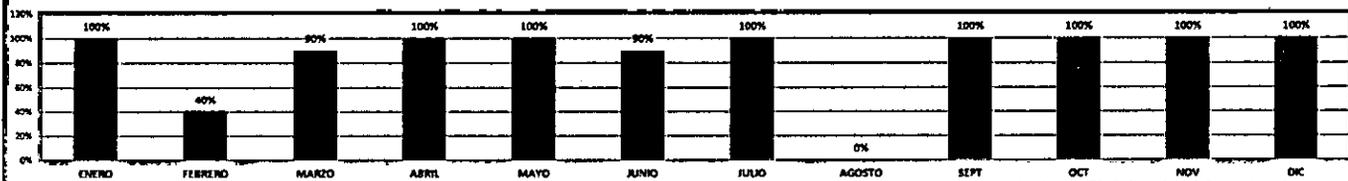
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA				
RESPONSABLE	RAFAEL ANTONIO RODRÍGUEZ LÓPEZ				
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:	Tiempos de Respuesta				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO EN TERMINOS LEGALES PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(# Número de documentos entregados dentro del término legal o establecido por el proveedor) / (número total de documentos producidos) * 100	%	(# Número de documentos entregados dentro del término legal o establecido por el proveedor)	SE FORMULARÁ ATENDIENDO A LAS PETICIONES RADICADAS		BASE DE DATOS DE LA OFICINA, QF DOCUMENT Y CORREO ELECTRÓNICO
		(número total de documentos producidos)	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CONTESTADAS		BASE DE DATOS DE LA OFICINA, QF DOCUMENT Y CORREO ELECTRÓNICO
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	X
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	
				ANUAL	X
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		QF DOCUMENT

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
PETICIONES RECIBIDAS	5	10	7	7	13	12	2	0	10	7	6	10
PETICIONES RESUELTAS	5	4	6	14	13	11	2	0	10	7	6	10
Resultado	100%	40%	90%	100%	100%	90%	100%	0%	100%	100%	100%	100%

TITULO



INTERPRETACION DE RESULTADOS

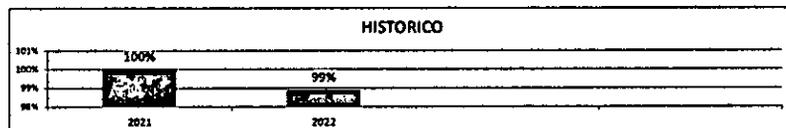
Para el I trimestre se contestaron en enero 5 peticiones de 5 radicados, en febrero se radicaron 10 peticiones las cuales fueron contestadas 4 peticiones y en marzo radicadas 7 peticiones y 6 fueron resueltas. Para el II trimestre, en abril se contestaron 14 peticiones que comprende 6 peticiones que fueron radicadas 5 en febrero y 1 que fue radicada en marzo, adicionalmente, las que fueron radicadas en el mes de abril fueron contestadas en el mismo mes. Para el mes de mayo, se recibieron 13 y las mismas fueron contestadas en el mismo mes. Para el mes de junio se recibieron 12 peticiones las cuales fueron 11 resueltas en el mes. Para el mes de julio fueron radicadas 2 y fueron contestadas en el mismo mes. En el mes de agosto 0 no se contestaron peticiones. En el mes de septiembre se contestaron 10 peticiones que fueron radicadas en el mismo mes. Una vez, arrojado el resultado histórico de la vigencia 2022, se deja como observación que la diferencia de 1 petición radicada en el mes de junio, consistía de carácter informativo, es por ello, que no se dio respuesta.

PROPUESTA DE MEJORA

Para esta vigencia, se está haciendo un control y seguimiento 2 veces a la semana en el que se debe informar al Asesor Jurídico el avance de las peticiones radicadas y contestadas.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Años/ Variables	2021	2022
PETICIONES RECIBIDAS	36	89
PETICIONES RESUELTAS	36	88
Resultados	100%	99%



Elaboró: Lorena Chaparro Torres
Profesional de Apoyo Oficina Jurídica

Aprobó: Rafael Antonio Rodríguez López
Asesor Jurídico

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

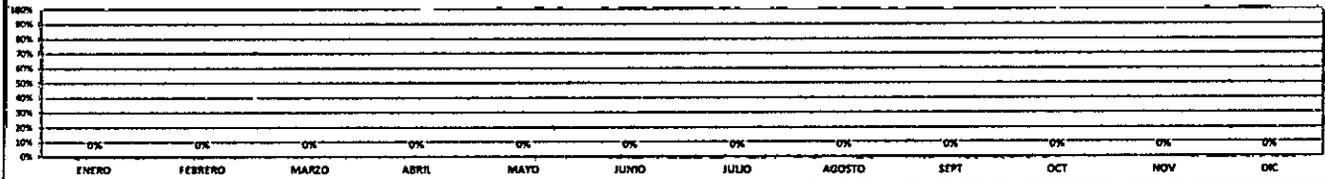
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA				
RESPONSABLE	RAFAEL ANTONIO RODRÍGUEZ LÓPEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Auditorías internas				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	AUDITORIA POR CONTROL INTERNO				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(# de hallazgos encontrados / # de hallazgos encontrados) * 100	%	(# de hallazgos encontrados)	CALCULAR LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS POR PARTE DE LA AUDITORIA		CORREO ELECTRONICO, COMUNICACIONES, QF DOCUMENT
		(# de hallazgos corregidos)	RESOLVER LOS HALLAZGOS ENCONTRADOS		CORREO ELECTRONICO, COMUNICACIONES, QF DOCUMENT
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	ANUAL	X
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CIRCULARES	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

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

TITULO



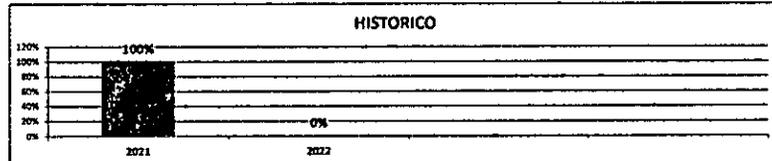
INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

NO SE RECIBIÓ AUDITORIA INTERNA EN EL PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2021	2022	
HALLAZGOS ENCONTRADOS	5	0	
HALLAZGOS CORREGIDOS	5	0	
Resultados	100%	0%	



[Signature]
Elabecó: Lorena Chaparro Torres
Profesional de la Oficina Jurídica

[Signature]
Aprobó: Rafael Antonio Rodríguez López
Asesor Jurídico

[Signature]
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

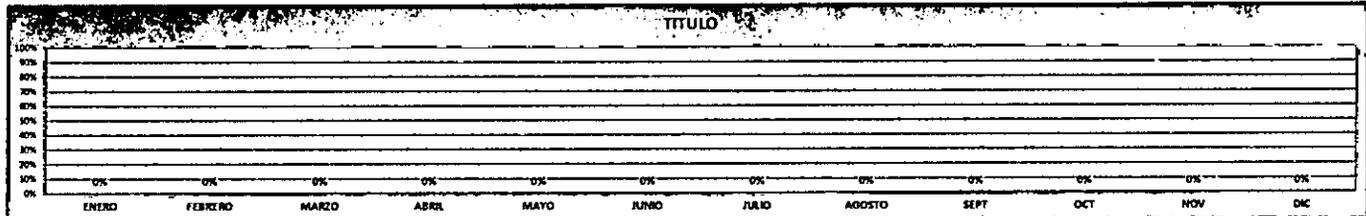
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA				
RESPONSABLE	RAFAEL ANTONIO RODRÍGUEZ LÓPEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Auditorías organismos de control externos				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	NO SE HA REALIZADO AUDITORIA EXTERNA EN LA VIGENCIA 2022				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(# de hallazgos corregidos / # de hallazgos encontrados) * 100	%	# de hallazgos encontrados	0		0
		# de hallazgos corregidos	0		0
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL		X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	80%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		POLITICA DE DEFENSA JUDICIAL

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

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



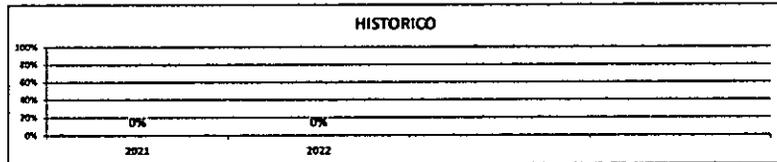
INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

NO SE RECIBIÓ AUDITORIA EXTERNA DURANTE EL PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2021	2022	
HALLAZGOS ENCONTRADOS	0	0	
HALLAZGOS CORREGIDOS	0	0	
Resultados	0%	0%	



Elaboró: Lorena Chaparro Torres
Profesional de la Oficina Jurídica

Aprobó: Rafael Antonio Rodríguez López
Asesor Jurídico

VoBo: Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad Planeación



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.A.A.A.Y. - E.S.P.
SINTRA E.A.A.A.Y.

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

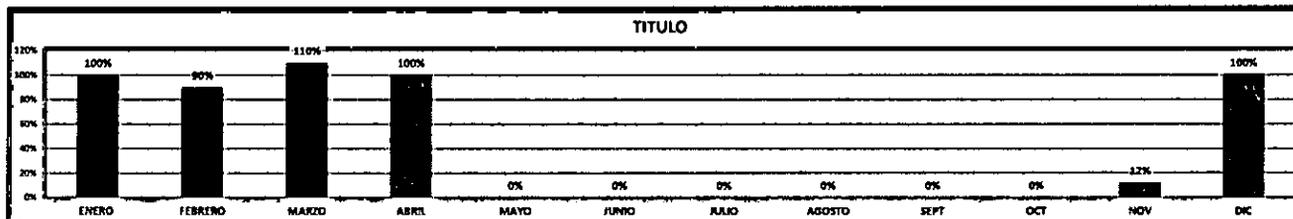
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA						
RESPONSABLE	RAFAEL ANTONIO RODRÍGUEZ LÓPEZ						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	Fallos a favor de la EAAAY EICE - ESP						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Fallos a favor de la EAAAY EICE - ESP - "CONTESTACION OPORTUNA DE PROCESOS JUDICIALES".						
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE				FUENTE DE INFORMACION
(# de procesos instaurados en contra de la EAAAY ESP) / (Número de procesos contestados en términos legales) * 100	%	# de procesos instaurados en contra de la EAAAY ESP (Número de procesos contestados en términos legales)	Del correo de notificaciones se comunican los procesos que inician en sede judicial en contra de la EAAAY EICE ESP Se tiene soporte de la actuación a través de los informes rendidos por la apoderada judicial y la verificación del estado del proceso en plataforma de la rama judicial				CORREO TRAZABILIDAD DE PROCESO
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	X	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		X
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			POLITICA DE DEFENSA JUDICIAL		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
INSTAURADOS EN CONTRA DE LA EAAAY	4	5	3	2	0	0	0	0	0	5	6	1
CONTESTADOS EN TERMINOS	4	4	4	2	1	1	1	0	0	0	2	1
Resultado	100%	90%	110%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	12%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

LOS TÉRMINOS JUDICIALES SON VIGILADOS POR EL CONTRATISTA ENCARGADO DE LA DEFENSA JUDICIAL DE LA EMPRESA.
PARA EL MES DE MAYO, SEGÚN LA ESTADÍSTICA SE DETERMINA SOBRE PROCESOS EN CONTRA DE LA EMPRESA. SIN EMBARGO, EN ESTE MES SE INSTAURÓ POR PARTE DE LA EMPRESA Número de procesos instaurados por la EAAAY en el mes de MAYO DE 2022: Uno (1) Demanda especial de levantamiento de fuero sindical con radicado No. 2022-00158 de conocimiento del Juzgado Primero Laboral del Circuito de Yopal, siendo demandados WILFREDO VIANCHÁ CORREDOR, SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE COLOMBIA - SINTRAOFICOL, SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP - SINTRA E.A.A.A.Y. En el mes de Julio no se ha recibido notificación de la Ley 2213 de 2022 para instaurar demoras, sin embargo, si se contestó demanda que consiste en Proceso ordinario laboral de única instancia de conocimiento del Juzgado Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Yopal, con radicado 2021-222, donde es demandante Yudy Edith Gómez. En el mes de agosto y septiembre no se instauraron demandas en contra de la Empresa, como a su vez, no se ha contestado demandas. Para el mes Octubre se instauraron 1 proceso administrativo y 4 procesos laborales, para un total de 5 procesos instaurados y así mismo, en octubre No se han efectuado notificaciones de demandas, por lo tanto, no se ha contestado demandas. En el mes de NOVIEMBRE 2022, instauraron DOS (1 demanda de Nulidad presentada, sin admisión y sin notificación a la fecha y 1 demanda ejecutiva), DOS solicitudes de conciliación extrajudicial (1 ante el Ministerio del Trabajo y 1 ante los Procuradores Judiciales para asuntos administrativos) y DOS demandas administrativas. Sin embargo en el mes No se han efectuado notificaciones de demandas, por ende, NO se contestaron demandas en términos legales-

PROPUESTA DE MEJORA

SE DELEGÓ EN EL APOYO JUDICIAL DE LA OFICINA, LA REVISIÓN DE LOS ESTADOS ELECTRÓNICOS Y EL SEGUIMIENTO AL CORREO DE NOTIFICACIONES PARA QUE SEA, UNA PERSONA DE PLANTA ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO DE ESE TIPO DE ACTUACIONES.

SE MODIFICÓ EL INDICADOR PLANTEADO, SE DENOMINÓ "CONTESTACIÓN OPORTUNA DE PROCESOS JUDICIALES", EN BÚSQUEDA DE LLEGAR UN INDICADOR AL RESPECTO. EN EL MES DE MARZO SUPERÓ EN 110% DEBIDO QUE EN EL MES FEBRERO QUEDÓ PENDIENTE 1 ACCION POR CONTESTAR, SIN EMBARGO CONTABAMOS CON TÉRMINOS Y FUERON CONTESTADOS EN EL MES SIGUIENTE.



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.J.C.E. - E.S.P
P.O. BOX 503125-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

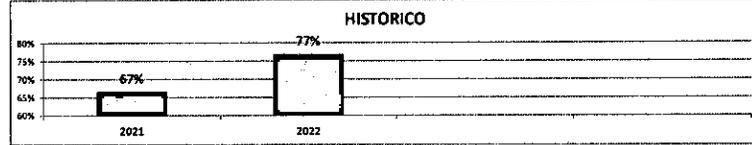
Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

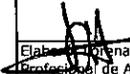
Fecha de Elaboración
2010-11-10

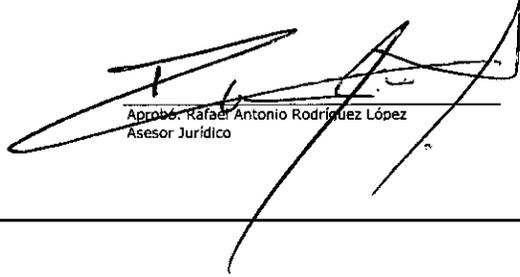
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2021	2022	
INSTAURADOS EN CONTRA DE LA EAAAY	3	26	
CONTESTADOS EN TERMINOS	2	20	
Resultados	67%	77%	



Elab. 
Profesional de Apoyo Oficina Jurídica

Aprobó. 
Asesor Jurídico

VoBo. 
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:	Unidad de Planeación				
RESPONSABLE	Profesional Unidad de Planeación				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO Y ANALISIS DE DATOS AL CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y COMPRAS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el grado de cumplimiento de la programación hecha en el Plan de Compras de Bienes y Servicios de la Empresa, de acuerdo a sus rubros presupuestales.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Ejecución Plan de Compras / Programación Plan de Compras) * 100	%	Ejecución Plan de Compras	Valores comprometidos y ejecutados de los bienes y servicios programados en el Plan de Compras por cada rubro presupuestal.	Plan de Compras
		Programación Plan de Compras	Valores iniciales programados en cada rubro presupuestal con el detalles de bienes y servicios adquirir.	Plan de Compras
MIDE:		EFICACIA	X	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		REPORTE DE PLAN DE COMPRAS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022				
Variables /Periodo	MARZO	JUNIO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE
Ejecución Plan de Compras	5,435,312,109	6,582,352,464	10,600,355,114	20,175,899,607
Programación Plan de Compras	19,160,444,048	19,220,409,098	20,305,408,197	21,561,009,884
Resultado	28.4%	34.2%	52.2%	93.6%

CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y COMPRAS



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Primer Trimestre: Este análisis se hace a partir del seguimiento que realiza la unidad de Planeación al Plan de Adquisiciones para los meses del presente año con corte a 31 de marzo de 2022, se avanzó en un 28,37%, visto el Plan en su conjunto, frente a lo proyectado para el periodo 2022, lo que corresponde en igual porcentaje del valor total del presupuesto ejecutado a través del mecanismo de la contratación para este año.

Segundo Trimestre: Este análisis se hace a partir del seguimiento que realiza la unidad de Planeación al Plan de Adquisiciones para los meses del presente año con corte a 30 de junio de 2022, se avanzó en un 34,25%, visto el Plan en su conjunto, frente a lo proyectado para el periodo 2022, lo que corresponde en igual porcentaje del valor total del presupuesto ejecutado a través del mecanismo de la contratación para este año.

Tercer Trimestre: Este análisis se hace a partir del seguimiento que realiza la unidad de Planeación al Plan de Adquisiciones para los meses del presente año con corte a 30 de septiembre de 2022, se avanzó en un 52,20%, visto el Plan en su conjunto, frente a lo proyectado para el periodo 2022, lo que corresponde en igual porcentaje del valor total del presupuesto ejecutado a través del mecanismo de la contratación para este año.

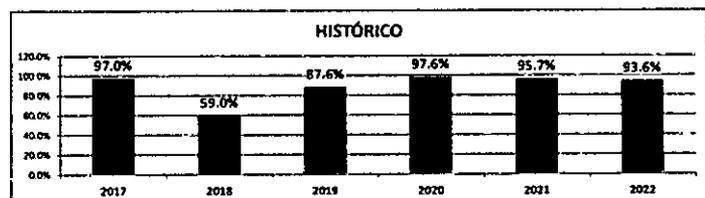
Cuarto trimestre: Este análisis se hace a partir del seguimiento que realiza la unidad de Planeación al Plan de Adquisiciones para los meses del presente año con corte a 31 de diciembre de 2022, se avanzó en un 93,58%, visto el Plan en su conjunto, frente a lo proyectado para el periodo 2022, lo que corresponde en igual porcentaje del valor total del presupuesto ejecutado a través del mecanismo de la contratación para este año.

PROPUESTA DE MEJORA

Considerar proyecciones de los gastos más ajustados a los porcentajes de recaudo real.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

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



Elaboró: **HERNAN ORLANDO BOLIVAR VARGAS**
Profesional Oficina de Planeación

Vo.Bo. **JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA**
Gerente EAAAY



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Planeación				
RESPONSABLE	Profesional Unidad de Planeación				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS AL CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el grado de cumplimiento de las metas programadas en los Planes de Acción en cada una de las dependencias de la Empresa.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Promedio % de Cumplimiento Planes de Acción/ % Total Planes de Acción (100%)	%	Promedio % de Cumplimiento Planes de Acción	Sumatoria de los resultados de cumplimiento obtenido en los planes de acción de las diferentes dependencias.	Planes de Acción
		% Total Planes de Acción (100%)	% planes de acción formulados en la Empresa.	Unidad Planeación
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL
META DEL INDICADOR		100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	DIRECCIONES DE LA EAAAY

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022				
Variables /Periodo	ENERO - MARZO	MAYO - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Sumatoria de los Resultados de los Planes de Acción	33%	51%	70%	89%
Total Planes de Acción	100%	100%	100%	100%
Resultado	33%	51%	70%	89%

CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

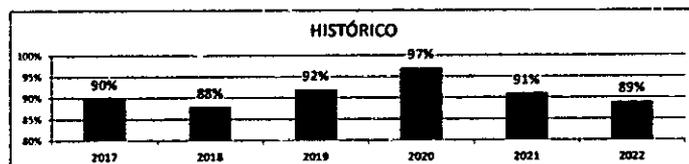


INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

	CONSOLIDADO DE DIRECCIONES		CONSOLIDADO DE DIRECCIONES	PROPUESTA DE MEJORA																																												
Primer Trimestre:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>CONCEPTO</th> <th>AVANCE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Gerencia</td><td>35%</td></tr> <tr><td>2</td><td>Administrativa y Financiera</td><td>28%</td></tr> <tr><td>3</td><td>Comercial</td><td>30%</td></tr> <tr><td>4</td><td>Técnica</td><td>31%</td></tr> <tr><td>5</td><td>Aseo</td><td>34%</td></tr> <tr><td colspan="2">TOTAL</td><td>32%</td></tr> </tbody> </table>	ITEM	CONCEPTO	AVANCE	1	Gerencia	35%	2	Administrativa y Financiera	28%	3	Comercial	30%	4	Técnica	31%	5	Aseo	34%	TOTAL		32%	Tercer trimestre:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>CONCEPTO</th> <th>AVANCE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Gerencia</td><td>56%</td></tr> <tr><td>2</td><td>Administrativa y Financiera</td><td>64%</td></tr> <tr><td>3</td><td>Comercial</td><td>78%</td></tr> <tr><td>4</td><td>Técnica</td><td>64%</td></tr> <tr><td>5</td><td>Aseo</td><td>87%</td></tr> <tr><td colspan="2">TOTAL</td><td>69%</td></tr> </tbody> </table>	ITEM	CONCEPTO	AVANCE	1	Gerencia	56%	2	Administrativa y Financiera	64%	3	Comercial	78%	4	Técnica	64%	5	Aseo	87%	TOTAL		69%	<p>Con el fin de continuar manteniendo el buen desempeño en cuanto al cumplimiento de las acciones programadas por parte de las oficinas, es necesario que los directores de cada área lleven a cabo mesas de trabajo con sus unidades, recalando el compromiso con la ejecución de las actividades propuestas para la vigencia, y además que se realice el reporte de la información de manera oportuna, ya que retrasa el reporte del informe presentado por la unidad de planeación.</p>		
ITEM	CONCEPTO	AVANCE																																														
1	Gerencia	35%																																														
2	Administrativa y Financiera	28%																																														
3	Comercial	30%																																														
4	Técnica	31%																																														
5	Aseo	34%																																														
TOTAL		32%																																														
ITEM	CONCEPTO	AVANCE																																														
1	Gerencia	56%																																														
2	Administrativa y Financiera	64%																																														
3	Comercial	78%																																														
4	Técnica	64%																																														
5	Aseo	87%																																														
TOTAL		69%																																														
Segundo Trimestre:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>CONCEPTO</th> <th>AVANCE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Gerencia</td><td>45%</td></tr> <tr><td>2</td><td>Administrativa y Financiera</td><td>47%</td></tr> <tr><td>3</td><td>Comercial</td><td>62%</td></tr> <tr><td>4</td><td>Técnica</td><td>46%</td></tr> <tr><td>5</td><td>Aseo</td><td>53%</td></tr> <tr><td colspan="2">TOTAL</td><td>52%</td></tr> </tbody> </table>	ITEM	CONCEPTO	AVANCE	1	Gerencia	45%	2	Administrativa y Financiera	47%	3	Comercial	62%	4	Técnica	46%	5	Aseo	53%	TOTAL		52%	Cuarto Trimestre:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>CONCEPTO</th> <th>AVANCE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Gerencia</td><td>80%</td></tr> <tr><td>2</td><td>Dep. Administrativo</td><td>82%</td></tr> <tr><td>3</td><td>Dep. Financiero</td><td>96%</td></tr> <tr><td>4</td><td>Dir. Comercial</td><td>94%</td></tr> <tr><td>5</td><td>Dir. Técnico</td><td>81%</td></tr> <tr><td>6</td><td>Dir. Aseo</td><td>98%</td></tr> <tr><td colspan="2">TOTAL</td><td>87%</td></tr> </tbody> </table>	ITEM	CONCEPTO	AVANCE	1	Gerencia	80%	2	Dep. Administrativo	82%	3	Dep. Financiero	96%	4	Dir. Comercial	94%	5	Dir. Técnico	81%	6	Dir. Aseo	98%	TOTAL		87%
ITEM	CONCEPTO	AVANCE																																														
1	Gerencia	45%																																														
2	Administrativa y Financiera	47%																																														
3	Comercial	62%																																														
4	Técnica	46%																																														
5	Aseo	53%																																														
TOTAL		52%																																														
ITEM	CONCEPTO	AVANCE																																														
1	Gerencia	80%																																														
2	Dep. Administrativo	82%																																														
3	Dep. Financiero	96%																																														
4	Dir. Comercial	94%																																														
5	Dir. Técnico	81%																																														
6	Dir. Aseo	98%																																														
TOTAL		87%																																														

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

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



Elaboró. **ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**
Profesional Oficina de Planeación

Vo.Bo. **JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA**
Gerente EAAAY



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

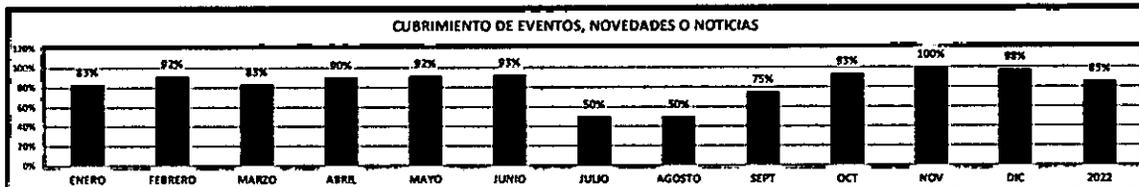
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Prensa y Comunicaciones				
RESPONSABLE:	Profesional de Prensa y Comunicaciones				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUBRIMIENTO DE EVENTOS, NOVEDADES O NOTICIAS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Acompañar y realizar cubrimiento periodístico a las actividades Institucionales de la EAAAY				
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Número de eventos Informados/Total novedades	100%	Número de eventos Informados	Acompañamiento y cubrimiento de las actividades Institucionales de la EAAAY para su posterior difusión a la comunidad.		Oficina de Prensa
		Total novedades	Actividades desarrolladas por la Gerencia y las diferentes direcciones de la EAAAY notificadas a la oficina de prensa para su acompañamiento.		Oficina de Prensa
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		OFICINA DE PRENSA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2022
Número de eventos Informados	15	22	25	18	22	25	10	10	18	28	31	41	265
Total novedades	18	24	30	20	24	27	20	20	24	30	31	42	310
Resultado	83%	92%	83%	90%	92%	93%	50%	50%	75%	93%	100%	98%	85%
Acumulado	83%	88%	80%	87%	88%	89%	83%	80%	80%	81%	84%	85%	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

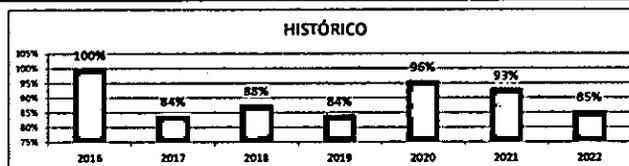
Durante el tercer trimestre aumento el cubrimiento de los eventos, sin embargo siguen faltando espacios para cumplir su totalidad, esto debido a la falta de solicitud e información oportuna por parte de las áreas responsables de los eventos o acciones, y el reporte de agenda correspondiente.

PROPUESTA DE MEJORA

Asignar personas en cada área responsables de reportar la información oportunamente a la oficina de prensa

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO							
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Número de eventos Informados	11	159	273	202	297	268	265
Total novedades	11	189	311	240	310	288	310
Resultados	100%	84%	88%	84%	96%	93%	85%



Elaboró: LAURA FERNANDA MUÑOZ CUTA
Tecnóloga de Prensa y comunicaciones

Aprobó: Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente EAAAY

Vo. Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E. - E.S.P.
WTF 042-000 794

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

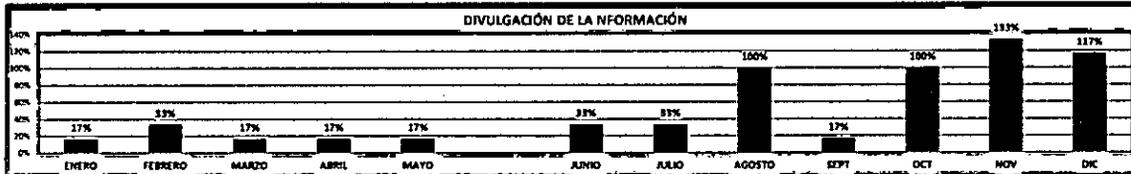
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Prensa y Comunicaciones				
RESPONSABLE	Profesional de Prensa y Comunicaciones				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mantener a la comunidad informada				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
# comunicados de prensa realizados/Total comunicados de prensa proyectados	%	Número de comunicados de prensa de la EAAAY	Comunicados de prensa elaborados desde la oficina de comunicaciones para dar a conocer a la comunidad las acciones y actividades desarrolladas por la EAAAY		Oficina de Prensa
		Total comunicados de prensa	Meta mensual de número de comunicados realizados por la oficina de prensa que permitan cumplir la meta anual establecida		Oficina de Prensa
MIDE:	EFICACIA			EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		OFICINA DE Prensa

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2022
Número de comunicados de prensa de la EAAAY	1	2	1	1	1	2	2	6	1	6	8	7	38
Total comunicados de prensa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
Resultado	17%	33%	17%	17%	17%	33%	33%	100%	17%	100%	133%	117%	53%

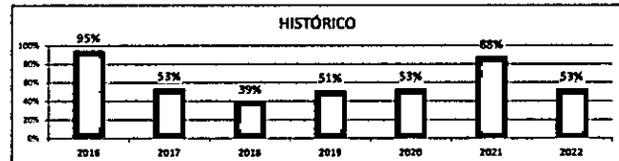


INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La elaboración y difusión de comunicados se genera de acuerdo a la necesidad presentada de las diferentes áreas de la empresa para la difusión de sus acciones más relevantes. Sin embargo, cabe aclarar que la difusión de actividades no solo se realiza mediante comunicados de prensa, sino mediante notas informativas en nuestra redes sociales y página web, como imágenes destacadas de las actividades y notas diarias, que cubren la mayor parte de la información diaria que produce la empresa.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO							
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Número de boletines de Información de la EAAAY	346	195	136	37	32	63	38
Total Boletines de Información	365	365	346	72	60	72	72
Resultados	95%	53%	39%	51%	53%	88%	53%



Laura Fernanda Muñoz Cuta

Elaboró: LAURA FERNANDA MUÑOZ CUTA
Tecnóloga de Prensa y comunicaciones

Aprobó. Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente EAAAY

Cristina Rosas Valderrama

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

PROCESO:	Prensa y Comunicaciones		
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Prensa y Comunicaciones		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
NOMBRE DEL INDICADOR:	ACTUALIZACIÓN DE REDES SOCIALES		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mantener actualizadas las notas en redes sociales Institucionales		

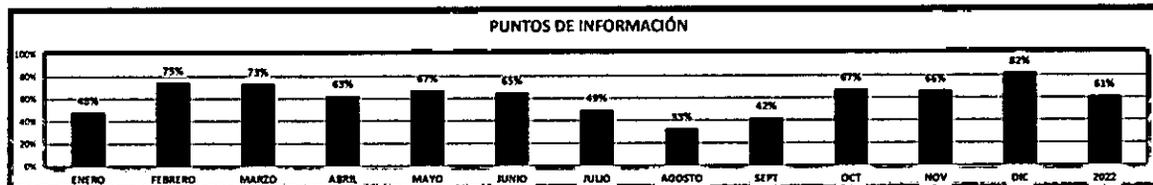
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Número de puntos de Información actualizados/Total puntos Informativos	100%	Número de novedades publicadas	Publicación de notas en redes sociales	Oficina de Prensa
		Total novedades	Eventos y novedades de la entidad	Oficina de Prensa

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL ANUAL

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2022
Número de novedades publicadas	40	62	61	52	56	54	41	27	35	56	55	68	607
Total novedades	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	996
Resultado	48%	75%	73%	63%	67%	65%	49%	33%	42%	67%	66%	82%	61%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para el tercer trimestre aumento la cantidad de contenido en redes sociales en comparación al segundo trimestre	Generar mayor contenido extra, el proporcionado por las diferentes áreas, como campañas de educación ambiental, comercial e imagen corporativa

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Número de puntos de Información actualizados	Nota: No se tiene histórico de esta información ya que es un nuevo indicador aprobado en el proceso de Prensa					
Total puntos Informativos						
Resultados						



Laura Fernández
Elaboró: LAURA FERNANDA MUÑOZ CUTA
Tecnóloga de Prensa y comunicaciones

Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente ECAA

Adriana Rosas
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

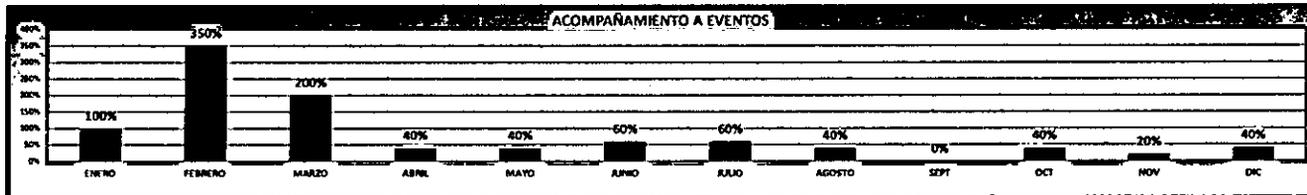
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	RESPONSABILIDAD SOCIAL		
RESPONSABLE	Profesional de Responsabilidad Social		
INDICADOR REFERIDO EN:	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
INDICADOR:	c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	ACOMPANIAMIENTO EN EVENTOS OFICIALES, COMUNALES Y COMERCIALES		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Fortalecimiento Institucional de la Empresa.		
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE
(Número de acompañamientos realizados/Número de acompañamientos proyectados)	%	Número de acompañamientos realizados	Cantidad de acompañamientos realizados a eventos oficiales, comunales y comerciales (Mensuales)
		Número de acompañamientos proyectados	Cantidad de acompañamientos proyectados a eventos oficiales, comunales y comerciales (Mensuales)
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	
		CARACTERIZACIÓN PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de acompañamientos realizados	1	7	6	2	2	3	3	2	0	2	1	2
Número de acompañamientos proyectados	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Resultado	100%	350%	200%	40%	40%	60%	60%	40%	0%	40%	20%	40%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Primer trimestre: 1. 29 de Enero 2022: Participación del encuentro comunitario con los habitantes de los barrios El Gaván y La Esperanza, convocado por el Gestor de participación y educación ciudadana de la comuna 4, donde se escucharon y resolvieron las solicitudes e inquietudes del sector. 2. 4 de febrero 2022: Acompañamiento al Alcalde Luis Eduardo Castro en el acto de entrega del Banco de Maquinaria agrícola para la Secretaría de Desarrollo Económico y del Calle de la Secretaría de Obras Públicas, lo que permitió fortalecer las actividades agropecuarias y de mantenimiento de las vías del municipio. 3. 11 de febrero de 2022: Una unidad de las acciones socio-institucionales que promueven la participación ciudadana (Directores, profesionales y coordinadores de las diferentes áreas de la EAAAY, apoyaron al Madrugón con los habitantes de la Comuna III, desarrollado por las Administraciones Departamental y Municipal, con el propósito de escuchar y atender las necesidades de los habitantes de este sector de la ciudad. 4. 12 de febrero de 2022: Siempre dispuesto a escuchar las necesidades de la comunidad desde la oficina de Responsabilidad Social, con el acompañamiento de funcionarios de los diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana en el barrio Castañeda liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la Comuna 4, desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. 5. 19 de febrero de 2022: Grupo de trabajo de la EAAAY participó en jornadas de desarrollo con los presidentes de juntas de Acción Comunal de la comuna II, liderado por la Administración Departamental, donde se escucharon y atendieron las inquietudes de la comunidad a fin de establecer soluciones a las diferentes necesidades del sector. 6. 18 de febrero de 2022: Acompañamiento de funcionarios de las diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana con los habitantes del barrio Las Laureles, liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. 7. 21 de febrero de 2022: Acompañamiento en el acto de inauguración de alumbrado público de la cancha cubierta en el barrio El Progreso III, contribuyendo a la seguridad del sector, promoviendo el aprovechamiento de estos espacios deportivos en la comunidad. 8. 27 de febrero de 2022: La EAAAY a través de la Oficina de Responsabilidad Social, se vinculó a la inauguración del Primer Termino Municipal de Fútbol arena con la jornada de recolección de botellas PET como resultado de inscripción de los participantes, correspondiente a 50 botellas por equipo y así mismo las demás llevadas por los asistentes al evento, las cuales fueron entregadas a las recuperadoras de botellas adscritas al Programa Institucional Adopta un Recuperador. Igualmente las funcionarias EAAAY hicieron su participación con dos equipos de jugadores en categorías Femenina y Masculina, en apoyo a esos espacios deportivos generados por la Administración Municipal. 9. 03 de marzo de 2022: Apoyamos y trabajamos por una ciudad incluyente, encaminados en los objetivos de Responsabilidad Social, la EAAAY se vinculó a la iniciativa de la Administración Municipal, apoyando a Jehan con el apoyo de todo el equipo Directivo de la empresa, liderado por el Gerente Jaime Bossuet Pérez, para que a partir de hoy este manjar tenga la oportunidad de acceder a los servicios integrales de rehabilitación del Centro de Hipertensión, lo que requiere un tratamiento especializado y su familia su cuenta con las recetas. 10. 04 de marzo de 2022: Durante el encuentro desarrollado por la Administración Municipal con la comunidad de Villa David, la EAAAY escuchamos las inquietudes y necesidades de los habitantes del sector. Durante la jornada los funcionarios de la EAAAY realizaron visitas de verificación a los sistemas operados por la empresa, de acuerdo a las solicitudes de la comunidad. 11. 07 de marzo de 2022: Acompañamiento al Alcalde Luis Eduardo Castro y su Gabinete Municipal, en el Madrugón con la comunidad de Morichal, donde se atendieron las inquietudes de los habitantes del sector a fin de establecer compromisos y soluciones a sus solicitudes. 12. 09 de marzo de 2022: En una gestión articulada entre la EAAAY y las secretarías de Gobierno, Obras y Planeación Municipal, se realizó la socialización del Plan de Espacios Diferenciales con los líderes de la comunidad del Centro Poblado de Morichal, donde se establecieron las acciones y cronograma para la estructuración y vinculación a prestación de los servicios públicos, a fin de garantizar sistemas con calidad, continuidad y cobertura para todos los habitantes del sector. 13. 13 de marzo de 2022: Acompañamiento en el desarrollo de las Ferias y Fiestas de Morichal, apoyando la reactivación económica de este importante sector de Yopal. 14. 22 de marzo: En encuentro con el Superintendente (E) Diego Alejandro Ossa y equipo delegado de la SSPD, el cuerpo directivo de la EAAAY liderado por el Gerente Jaime Bossuet Pérez, evidenció el cumplimiento por parte de la empresa en las compras establecidas en el Acuerdo de Gestión con la SSPD correspondientes al servicio de Aseo.

PROPUESTA DE MEJORA

Segundo Trimestre: 1. 01 de abril 2022: Desde la oficina de Responsabilidad Social, con el acompañamiento de funcionarios de las diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana con los habitantes del barrio Carretera, liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. 2. 21 de abril 2022: En presencia del Alcalde Luis Eduardo Castro y secretaria alcaldesa se socializó la entrega de la ampliación de las redes de Acueducto y Alcantarillado para garantizar estos servicios públicos a los habitantes de las comunas 5, 6 y 7 de Yopal, así en compañía de la administración municipal en cabeza del alcalde Luis Eduardo Castro, allí también se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos. 3. 6 de mayo 2022: Desde la oficina de Responsabilidad Social, con el acompañamiento de funcionarios de las diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana con los habitantes del barrio El Virrey, liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. 4. 19 de mayo 2022: La EAAAY, desde la Oficina de Planeación de la Dirección Comercial y el apoyo de la oficina de Responsabilidad Social, se desarrolló la Oficina Móvil en el centro poblado del corregimiento de Morichal, donde se brindó el acompañamiento a la comunidad en los procesos de matriculación para el servicio de aseo. Jornada que contó con la participación del Batallón de Acción Comunal del Ejército Nacional, quienes llevaron actividades de capacitación para sus miembros, como presentaciones, fotografías, entrega de pañuelos, algodón de azúcar y un seltzer instantáneo. Además, la EAAAY realizó una jornada de recolección de residuos Plásticos, como plásticos, medicamentales, vendidos, botellas fluorescentes usadas y plásticos donativos; socializando a los habitantes del sector sobre la importancia del manejo y disposición final adecuada para este tipo de materiales. 5. 17 de junio 2022: Desde la oficina de Responsabilidad Social participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana con los habitantes del barrio San Martín, liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. 6. 25 de junio 2022: Desde la oficina de Responsabilidad Social, con el acompañamiento de funcionarios de las diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos de la Mesa de Trabajo con los habitantes de la Comuna 2, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos. 7. 29 de junio 2022: Con el acompañamiento del gerente Jaime Bossuet Pérez escuchamos a reunión desarrollada con los presidentes de juntas de Acción Comunal, Oficiales, Concejos y Coordinadores, para coordinar acciones previas de embellecimiento y preparación de la ciudad, para la conmemoración de los 80 años del municipio de Yopal.

Segundo Trimestre. Se hace observación por no reporte de información, el área realiza acción correctiva con el reporto contemporáneo de la información.



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

Tercer Trimestre: 1. 02 de Julio 2022: Como un acto de responsabilidad social con el municipio los funcionarios de la empresa participamos durante el desarrollo de la Gran Jornada de Limpieza de las diferentes Comunas de la ciudad en el marco del cumpleaños 80 de Yopal, vinculándonos a esta iniciativa de embellecimiento de la ciudad liderada por la Administración Municipal. 2. 08 de Julio 2022: Apoyando las diferentes actividades desarrolladas por la Administración Municipal, en la conmemoración de los 80 años de vida administrativa de Yopal, la EAAAY con los trabajadores de las distintas áreas operativas y administrativas, nos unimos al desfile institucional por las calles de la capital casanareña. 3. 22 de Julio 2022: Con un recorrido técnico por todo el sistema y un acto protocolario, en presencia de la Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio, Susana Correa; el alcalde de Yopal, Luis Eduardo Castro; el gerente de la EAAAY, Jairo Bossuet Pérez; la Gobernación de Casanare y el Fondo de Adaptación, se recibió la 1ra fase de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Yopal, que abastece hoy de 420 litros de agua potable por segundo a Yopal, pero con una capacidad hasta de 780 l/s con la proyección de crecimiento de la ciudad. 4. 13 de Agosto 2022: Apoyando la iniciativa de la Administración Municipal, la EAAAY con su cuerpo directivo y trabajadores de las diferentes áreas, participaron de la apertura del Festival Boyacense, el cual se desarrollará durante todo el fin de semana brindando gran variedad de muestras gastronómicas y culturales para el disfrute de todos los ciudadanos. 5. 20 de Agosto 2022: En Consejo de Seguridad liderado por el Alcalde de Yopal, Luis Eduardo Castro, se desarrolló mesa de trabajo con la comunidad, encabezada por el gerente de la EAAAY, Jairo Bossuet Pérez y el acompañamiento de la oficina de Responsabilidad Social de la entidad, para definir la jornada de fidelización de usuarios al servicio de aseo, socializar el estado del diseño de acueducto y responsabilidad del lote para el parque temático en el sector.

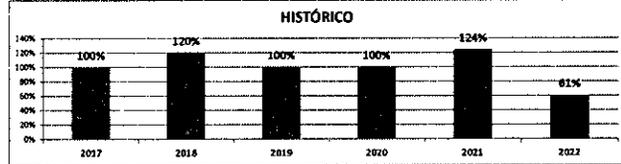
Cuarto Trimestre: 1. 01 de octubre 2022: EAAAY más cerca de la comunidad, el Gerente de la EAAAY, Jairo Bossuet Pérez, junto a su equipo de trabajo participamos del modrogon realizado por la Administración Municipal en la vereda Palomas - Aguaverde. En la actividad se escuchó las peticiones de la comunidad en materia de unidades sanitarias y manejo de aguas residuales. 2. 31 de octubre 2022: Conmemoración del día del niño donde realizamos recorrido por las calles de Yopal en una caravana recreativa con la temática de MADAGASCAR. 3. 10 de noviembre 2022: El Gerente de la EAAAY, Jairo Bossuet Pérez y su equipo de trabajo acompañamos el modrogon liderado por el Alcalde Luis Eduardo Castro en Torres de San Marcos. Allí se explicó las acciones que ha realizado la empresa para atender de manera temporal las dificultades en cuanto al suministro de acueducto y se reiteró la posibilidad de desarrollar un convenio entre la EAAAY y la comunidad para realizar la operación en la planta de bombeo y poder restablecer el flujo del agua para cada una de las torres. 4. 01 de diciembre 2022: El Gerente Jairo Bossuet Pérez, participó en la mesa de trabajo con los líderes de San Rafael de Morichal para organizar estrategias bajo el marco de la responsabilidad social que desarrolla la EAAAY E.L.C.E. E.S.P. Esta actividad se desarrolló como trabajo mancomunado con la Unidad para la Gestión del Riesgo y las Secretarías de Infraestructura Municipal y Departamental. 5. 03 de diciembre 2022: EAAAY presente en sesión descentralizada del Concejo Municipal en la Comuna VII. Como empresa de servicios públicos tomamos atento nota de las solicitudes y programamos mesas de trabajo con las comunidades de los barrios Getsamani y Satomé.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Número de acompañamientos realizados	2	6	5	8	41	31
Número de acompañamientos proyectados	2	5	5	8	33	51
Resultados	100%	120%	100%	100%	124%	61%

HISTÓRICO



Elaboró: **DIANA AVELLA**
Profesional Oficina de Responsabilidad social

Aprobó: **JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA**
Gerente

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

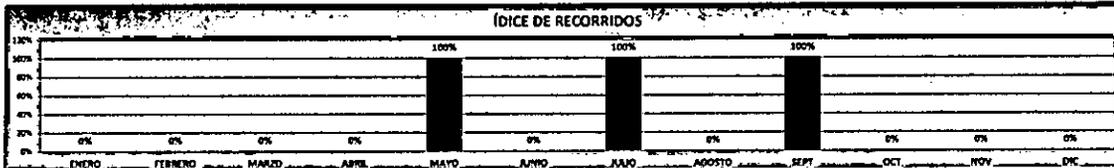
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	RESPONSABILIDAD SOCIAL				
RESPONSABLE:	Profesional de Responsabilidad Social				
INDICADOR REFERIDO EN:		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ÍNDICE DE RECORRIDOS CONOZCAMOS NUESTRA EMPRESA				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Brindar espacios a la comunidad de reconocimiento y sentido de pertenencia con los procesos y servicios que presta la Empresa.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
(Número de recorridos realizados/Número de recorridos proyectados)	%	Número de recorridos realizados	Cantidad de recorridos conozcamos nuestra empresa realizados (Mensuales)		Oficina RP
		Número de recorridos proyectados	Cantidad de recorridos conozcamos nuestra empresa proyectados (Mensuales)		Oficina RP
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de recorridos realizados	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0
Número de recorridos proyectados	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Resultado	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE: 29 de Enero de 2022: Dentro del marco de la responsabilidad social y el manejo integral de residuos sólidos, la Dirección de Aseo a través de su Unidad de Relleno Sanitario y el apoyo de profesionales en Educación Ambiental, realizaron recorrido ambiental por las instalaciones del Relleno Sanitario El Cascajar con integrantes del Instituto INANDINA. Durante esta visita los asistentes pudieron ver la muestra de las medidas de paisajismo y buen manejo operativo del sitio de Disposición Final del Municipio, resultados que se dan por el fortalecimiento en el manejo integral de residuos sólidos y la buena cultura de reciclaje y recuperación según el concepto de las 9R.

SEGUNDO TRIMESTRE: 31 de mayo 2022: El colegio Bethel se vincula al programa de responsabilidad social de aprovechamiento de la EAAAY, a través del cual recibieron la capacitación sobre la importancia del manejo adecuado de residuos sólidos, y así mismo 46 estudiantes de este plantel realizaron la visita al relleno sanitario EL CASCAJAR, donde pudieron conocer de primera mano la operación de este sistema y la importancia de tener buenas prácticas ambientales.

TERCER TRIMESTRE: 1. 22 de Julio 2022: Con un recorrido técnico por todo el sistema de la planta de tratamiento de agua potable definitiva y un acto protocolario, en presencia de la Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio, Susana Correa; el alcalde de Yopal, Luis Eduardo Castro; el gerente de la EAAAY, Jairo Bossuet Pérez; la Gobernación de Casanare y el Fondo de Adaptación, se recibió la 1ra fase de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de Yopal, que abastece hoy de 420 litros de agua potable por segundo a Yopal, pero con una capacidad hasta de 780 l/s con la proyección de crecimiento de la ciudad. **2. 30 de septiembre 2022:** En el marco del programa conozcamos nuestra empresa, se realizó capacitación sobre manejo de aguas residuales. Estudiantes de Ingeniería Ambiental de la Unisangil realizaron recorrido por la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR para conocer el manejo de estos desechos. En el recorrido se socializó la importancia de hacer una disposición adecuada de los residuos sólidos para minimizar la congestión de esta infraestructura.

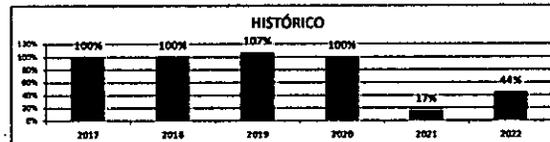
CUARTO TRIMESTRE: No se realizó actividad.

PROPUESTA DE MEJORA

Segundo Trimestre. Se hace observación por no reporte de información, el área realiza acción correctiva con el reporte extemporáneo de la información

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Número de recorridos realizados	28	30	32	3	2	4
Número de recorridos proyectados	28	30	30	3	12	9
Resultados	100%	100%	107%	100%	17%	44%



Escribió: **DIANA AVELLA**
Profesional Oficina de Responsabilidad Social

Aprobó: **JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA**
Gerente

Votó: **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

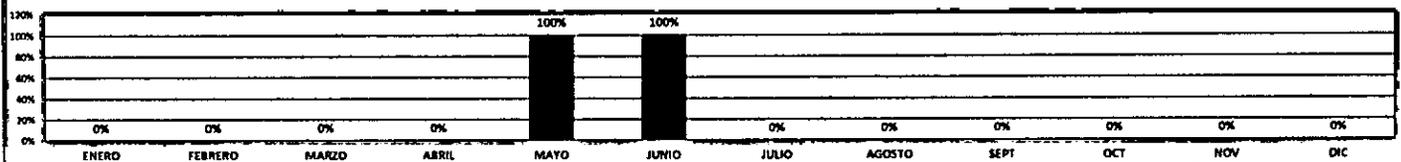
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Oficina Proyectos				
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Proyectos				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	PROYECTOS VIABILIZADOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Identificar Cuantos de los Proyectos Presentados a la EAAAY Reciben Aprobación.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
P.V.=(PA/PP)*100	%	PP	Proyectos presentados a la EAAAY por entes territoriales y/o particulares para obtener viabilidad técnica		O. de Proyectos/Ventanilla Unica
		PA	Proyectos revisados y aprobados por la Oficina de Proyectos de la EAAAY		Oficina de Proyectos
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PLAN DE ACCION 2022	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PA	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	4.00
PP	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	4.00
Resultado	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

TITULO



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.

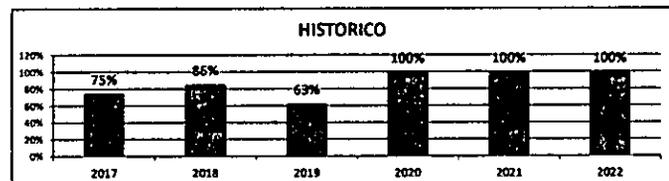
II SEMESTRE: En el segundo semestre de 2022, no se emitieron viabilidades técnicas, por el No cumplimiento de la lista de cheque, se realizó la respectiva devolución y no se recibieron nuevamente ajustados, por otro lado se revisaron y aprobaron 2 proyectos.

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	4
PP	8	7	8	7	3	4
Resultados	75%	86%	63%	100%	100%	100%



Elaboro. SLAYNETH BIÑO DIAZ // Líder 1 de Proyectos

Aprobó. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA // Gerente

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



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

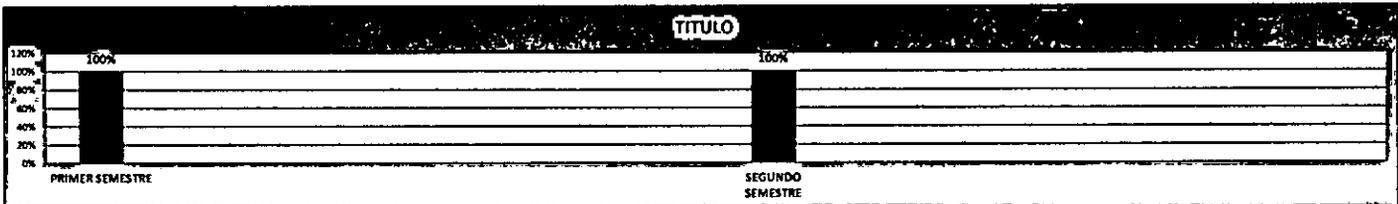
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Oficina Proyectos				
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Proyectos				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	PROYECTOS EJECUTADOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Identificar Cuantos de los Proyectos Formulados Reciben Financiación.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
P.E. = (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
HIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	
PERIODICIDAD:		MENSUAL		SEMESTRAL	X
					EFFECTIVIDAD
					ANUAL
META DEL INDICADOR	85%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		PLAN DE ACCION 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Pfo	3	2
Pfi	3	2
Resultado	100%	100%



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. Fue viabilizado, aprobado y priorizado por parte del municipio, se está en proceso de contratación para su ejecución.

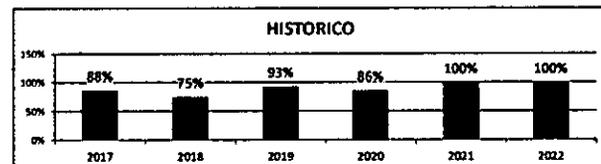
II SEMESTRE: La EAAAY, realizó la ejecución de los convenios suscritos con la alcaldía municipal, y se encuentra en proceso de liquidación, por otro lado, ya se realizó la contratación de 1 proyecto, del cual se derivan 3 contratos y se encuentran en proceso de acta de inicio para su ejecución.

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						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Pfo	8	4	15	29	3	5
Pfi	7	3	14	25	3	5
Resultados	88%	75%	93%	86%	100%	100%





FICHA METODOLOGICA POR PRECISION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento
Formulario
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Toma Física de Inventario		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad de Almacén: EVA MARÍA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	PRECISIÓN DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la exactitud del valor de los inventarios físicos de la EAAAY.		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Valor de los inventarios físicos de la EAAAY / Valor de los inventarios en el módulo de activos de la EAAAY	%	Valor de los inventarios en corte físico de la EAAAY	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY EN CORTE FISICO VERIFICADO EN BODEGAS	ESTADOS FINANCIEROS DE LA EAAAY
		Valor de los inventarios generado en los Estados del módulo de SYSMAN de la EAAAY	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY EN EL MODULO DE DEL SISTEMA SYSMAN	ESTADOS FINANCIEROS DE LA EAAAY

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	100%		Estadística de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Valor de los inventarios en corte físico de la EAAAY	1,289,129,905.83	1,242,891,738.80	1,201,875,745.47	1,253,323,829.66	1,276,807,988.53	1,501,539,851.89	1,417,888,332.83	1,398,407,749.50	1,215,515,139.72	1,311,101,789.91	1,897,722,829.88	
Valor de los inventarios generado en los Estados del módulo de SYSMAN de la EAAAY	1,289,129,905.83	1,242,891,738.80	1,201,875,745.47	1,253,323,829.66	1,276,807,988.53	1,501,539,851.89	1,417,888,332.83	1,398,407,749.50	1,215,515,139.72	1,311,101,789.91	1,897,722,829.88	
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#IDIV/O!



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador refleja la eficiencia de la unidad de almacén, en el control de ingresos y egresos de inventarios al módulo de almacén (system), es importante realizar la verificación mensual de conteo de los inventarios físicos en bodega vs los inventarios registrados en el system 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 system 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.

Observación Unidad Planeación: a corte del presente informe aun no se completa proceso de cierre por lo cual se reporta el indicador a noviembre 2022.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO							HISTORICO
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Valor de los inventarios en corte físico de la EAAAY	35,781	36,607	1,497	1,302	1,347	1,453	1,808	
Valor de los inventarios generado en los Estados del módulo de SYSMAN de la EAAAY	35,781	36,607	1,497	1,302	1,347	1,453	1,808	
Resultado	100%							

Nota: Valor de información de oficina de mesa

Eva María Concha
Elaboró: Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Nixon Melder Mora Mendoza
Aprobó: NIXON MELDER MORA MENDOZA
Director Administrativo (E)

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



FICHA METODOLOGICA INDICADOR ATENCION A SOLICITUDES

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

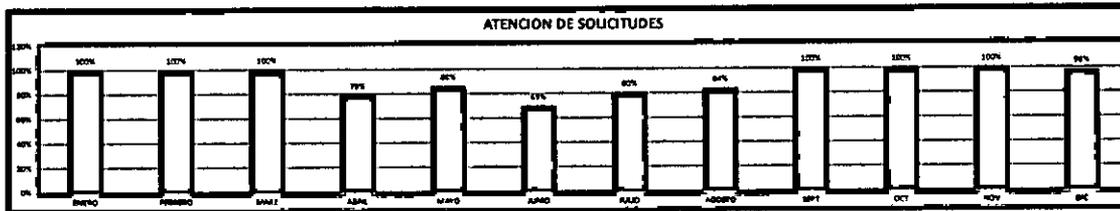
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Suministro y entrega de materiales		
RESPONSABLE	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	ATENCION DE SOLICITUDES		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de atención y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAA		
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE
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 EAAA
		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 EAAA
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	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACEN	121	114	232	192	156	124	117	117	115	56	456	97
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN	121	114	232	151	134	86	94	98	115	56	456	95
Resultado	100%	100%	100%	79%	86%	69%	80%	84%	100%	100%	100%	98%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

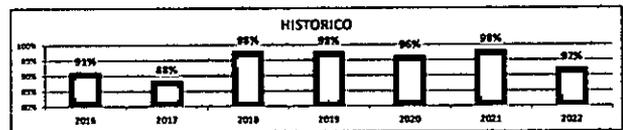
Este indicador mide la eficiencia en la atención de las solicitudes realizadas a almacén por parte de las diferentes dependencias, es importante realizar una buena gestión de atención y entrega de las solicitudes para el desarrollo normal de las labores de cada una de las dependencias de la EAAA, este 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		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Años/ Variables								
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACEN		2,685	3,534	2,638	2,412	3,061	2,597	1,897
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN		2,448	3,124	2,587	2,359	2,951	2,553	1,752
Resultados		91%	88%	98%	98%	96%	98%	92%



Eva Maria Concha
Elaboró: Eva Maria Concha
Profesional Unidad Almacén

Nixon Helder Mora
Aprobó: NIXON HELDER MORA MENDOZA
Director Administrativo (E)

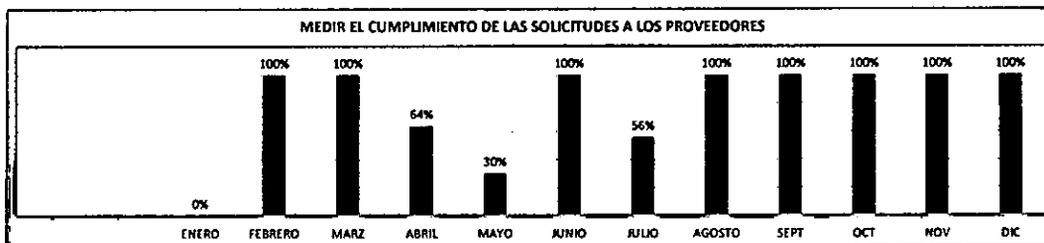
Adriana C. Rosas
VoBo: Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE PAPELERÍA		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY		
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE
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
		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
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	7	10	7
Nº SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	19	18	7	3	10	5	18	13	7	10	7
Resultado	# IDIV/DI	100%	100%	64%	30%	100%	56%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

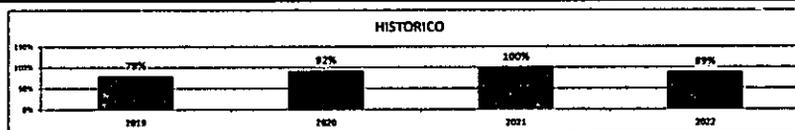
PAPELERIA: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR:

PROPUESTA DE MEJORA

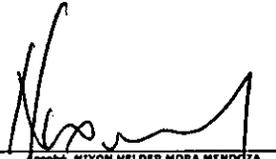
CONTRATAR PROVEEDORES QUE CUMPLAN.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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




 Elaboró: Eva María Concha
 Profesional Unidad Almacén


 Proba. NIXON HELDER MORA MENDOZA
 Director Administrativo (E)


 VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
 Profesional Unidad Planeación

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

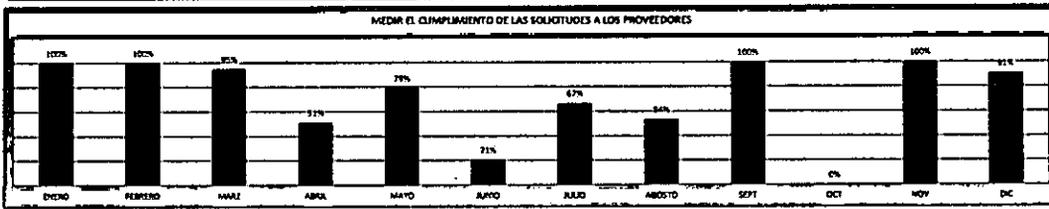
PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE FERRETERÍA		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al 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

HIDE:	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	7	6	80	76	72	48	45	41	22	0	69	32
Nº. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	7	6	76	39	57	10	30	22	22	0	69	29
Resultado	100%	100%	95%	51%	79%	21%	67%	54%	100%	0%	100%	91%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

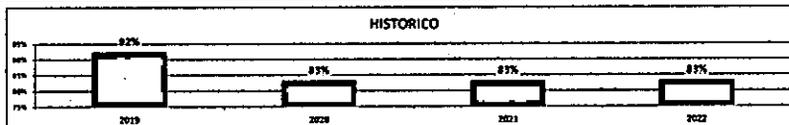
FERRETERIA: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR, FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.

PROPUESTA DE MEJORA

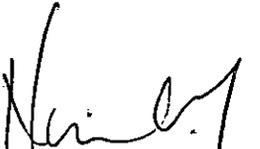
SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES QUE CUMPLAN

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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




 Elaboró: Eva María Concha
 Profesional Unidad Almacén


 Aprobó: NIXON HELDER MORA MENDOZA
 Director Administrativo (E)


 VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE SUPERMERCADO		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY		

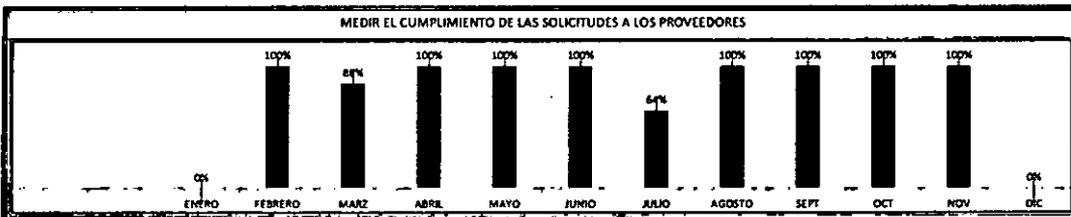
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al proveedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	Nº. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO 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	0	10	14	10	9	10	11	15	12	12	13	0
Nº. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	10	12	10	9	10	7	15	12	12	13	0
Resultado	0%	100%	86%	100%	100%	100%	64%	100%	100%	100%	100%	0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

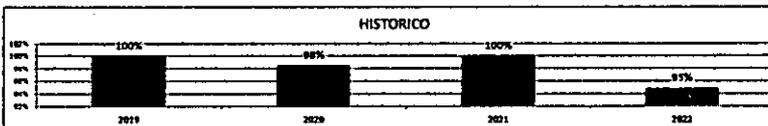
PROPUESTA DE MEJORA

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	2022
Nº. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	122	196	143	116
Nº. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	122	193	143	110
Resultados	100%	98%	100%	95%



Elaboró: Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó: NIXON HELDER MORA MENDOZA
Director Administrativo (E)

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 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:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE MANTENIMIENTO DE MOTOS		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de los servicios solicitados en el almacén de la EAAAY		

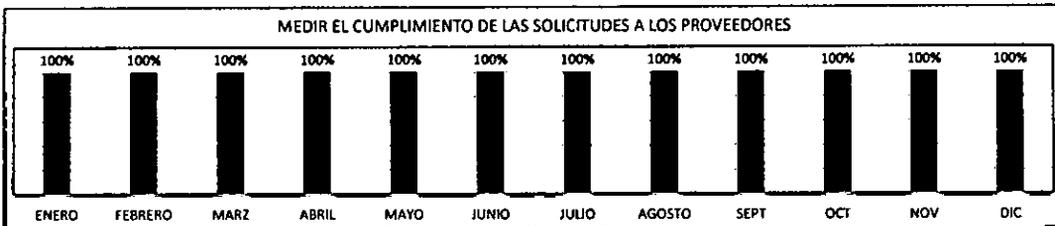
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al proveedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	Nº. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO 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

NIDE:	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	7	6	15
Nº. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	4	2	3	5	4	7	5	3	7	7	6	15
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

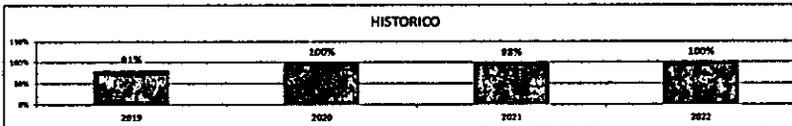
MANTENIMIENTO DE MOTOS: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.

PROPUESTA DE MEJORA

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Eva María Concha
Elaboró: Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Nixon Helder Mora Mendoza
Aprobó: NIXON HELDER MORA MENDOZA
Director Administrativo (E)

Adriana C. Rosa Valderrama
Vobo: Adriana C. Rosa 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 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: **CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE ACEITES**

OBJETIVO DEL INDICADOR: Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al 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

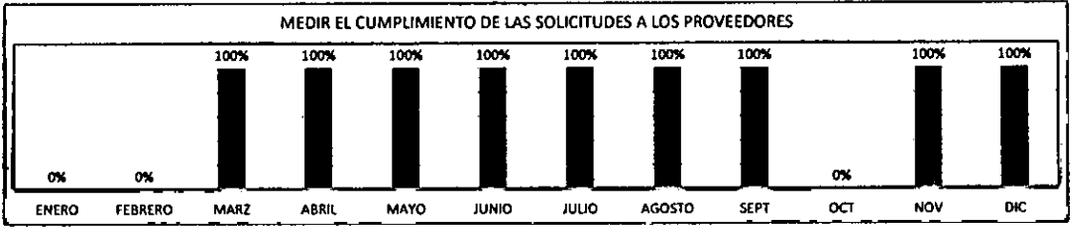
MIDE: EFICACIA EFICIENCIA EFECTIVIDAD

PERIODICIDAD: MENSUAL x SEMESTRAL ANUAL

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Nº. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	0	3	3	6	6	3	5	10	0	17	18
Nº. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	0	3	3	6	6	3	5	10	0	17	18
Resultado	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

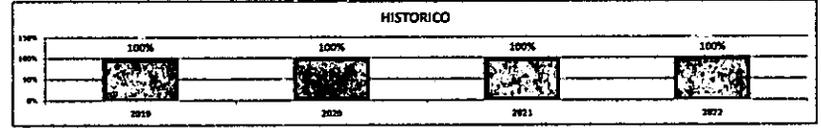
FILTROS Y LUBRICANTES: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.

PROPUESTA DE MEJORA

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Eva María Concha
Elaboró: Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Nixon Helder Mora Mendoza
Aprobó: NIXON NELDER MORA MENDOZA
Director Administrativo (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 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:	CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE MONTALLANTAS		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de los servicios solicitados en el almacén de la EAAAY		

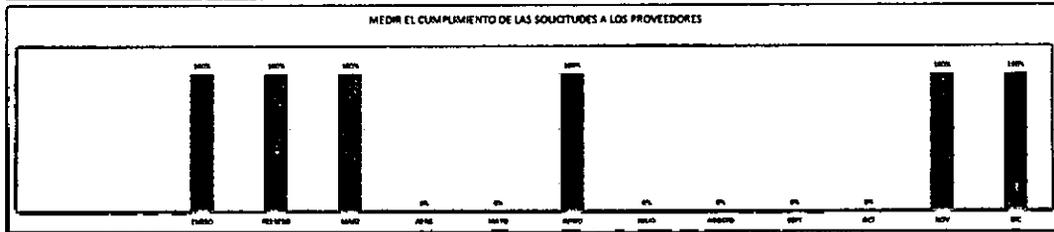
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al proveedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	Nº. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO 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	25	18	8	0	0	15	0	0	0	0	45	25
Nº. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	25	18	8	0	0	15	0	0	0	0	45	25
Resultado	100%	100%	100%	# IDIV/0!	# IDIV/0!	100%	# IDIV/0!	# IDIV/0!	# IDIV/0!	# IDIV/0!	100%	100%



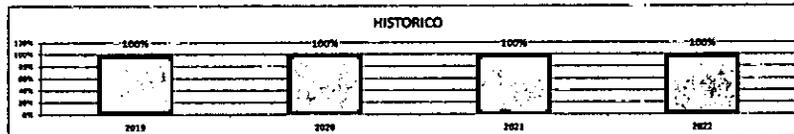
INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

SERVICIO DE MONTALLANTAS: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Eva María Concha
Elaboró, Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Nixon Helder Mora Mendíza
Aprobó, NIXON HELDER MORA MENDÍZA
Director Administrativo (E)

Adriana C. Rosas Valderrama
VoBo, Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA 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. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Suministro y entrega de materiales		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
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:	HEMENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL

META DEL INDICADOR:		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadística de la oficina
---------------------	--	-----------------------------------	---------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
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	1,226,807,888.53	1,301,539,651.89	1,417,888,332.83	1,390,407,749.50	1,315,515,179.72	1,311,101,709.91	1,807,722,829.86	
Valor de los activos de la EAAAY	34,076,095,776.19	33,823,923,842.60	33,577,752,939.47	33,331,582,036.00	33,085,467,171.58	32,840,235,820.98	32,594,490,503.96	32,640,232,281.96	33,452,307,034.20	36,419,655,493.00	37,218,481,776.08	
Resultado	4%	4%	4%	4%	4%	5%	4%	4%	4%	4%	5%	#IDIV/DI



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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. NOTA: en el mes de octubre se ingresaron estas redes por construcción de convenio de redes de cuberrijo y villa david.

Observación Unidad Planeación: a corte del presente informe aún no se completa proceso de cierre por lo cual se reporta el indicador a noviembre 2022.

PROPUESTA DE MEJORA

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 HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años / Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Valor de los inventarios de la EAAAY	120	1,476	1,497	1,302	1,438	1,316	1,608
Valor de los activos de la EAAAY	3,466	33,080	31,227	35,920	34,591	34,005	37,218
Resultados	3%	4%	5%	4%	4%	4%	5%



Nota: Valores expresados en millones de pesos

Eva María Concha
Elaboró: Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Nelson Helder Roba Mendoza
Aprobó: NELSON HELDER ROBA MENDOZA
Director Administrativo (E)

Adriana C. Rosas Valderrama
VoBo: Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA INDICADOR FLUJO DE INVENTARIOS

Fecha de Elaboración: 2010-11-10
 Fecha Última de Modificación: 2014-11-14
 Tipo de Documento: Modelo
 Código: 51.02.04.01
 Versión: 2

PROCESO: Medir la rotación mensual de los inventarios de bodega	
RESPONSABLE: Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS: b. Calidad de Servicios
TIPO DE INDICADOR: a. Indicador de flujos de inventarios	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR: FLUJO DE INVENTARIOS	
OBJETIVO DEL INDICADOR: Medir el flujo de los inventarios de la empresa en el almacén de la EAAA	
FÓRMULA DEL INDICADOR: Valor de los inventarios de salida / Valor de los inventarios de entrada x 100%	
UNIDAD: %	EFECTIVIDAD ANUAL
EFICACIA: Mensual	EFECTIVIDAD ANUAL
EFICIENCIA: Semestral	EFECTIVIDAD ANUAL

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable / Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Valor de los inventarios de salida	1,279,816,487.34	1,242,917,726.88	1,281,435,743.47	1,251,232,879.66	1,279,480,918.33	1,501,379,831.89	1,417,488,332.83	1,390,487,240.58	1,353,533,139.72	1,311,191,799.41			
Valor de los inventarios de entrada	714,974,284.78	276,169,282	364,433,338	240,714,978	492,298,995	571,436,432.10	3,271,835,718.96	896,496,336.32	3,722,024,248.84	2,487,593,685.13			
Resultado	35.9%	18.2%	20.2%	17.9%	12.7%	31.6%	49.4%	30.8%	74.0%	54.8%			

INTERPRETACION DE RESULTADOS
 Este indicador nos muestra el porcentaje de salida de los inventarios en bodega durante un periodo, para lo cual tomamos el inventario de salida, sumamos el inventario inicial más las entradas del mes, dando como resultado el porcentaje de rotación de los inventarios en bodega. NOTA: en el mes de octubre entro un convenio de construcción de unos tramos de redes dando cobramiento y vida cambi.

Observación Unidad Planificación: a corte del presente informe aun no se completa proceso de cierre por lo cual se reporta el indicador a noviembre 2022.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años / Variables	2019	2020	2021	2022
Valor de los inventarios de salida	139	147	149	131
Valor de los inventarios de entrada	42	399	62	288
Valor de los inventarios de salida a entrada	32%	37%	24%	45%
Resultados	33%	37%	32%	53%

PROPUESTA DE MEJORA
 realizar comparas de los elementos que realmente se utilicen para la operación de la empresa

Historico
 2019: 33%
 2020: 37%
 2021: 32%
 2022: 53%

Observación:
 Eva María Concha
 Profesional Unidad Almacén

Observación:
 Adriana C. Rojas Valderrama
 Profesional Unidad Planificación



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. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

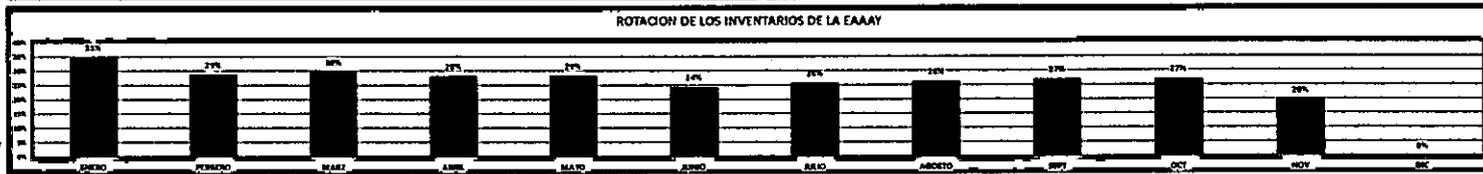
PROCESO:	medición de los elementos menos rotado de elementos en bodega		
RESPONSABLE:	Profesional Unidad de Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Control	X	b. Calidad del Servicio
			c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir los elementos menos rotado de los inventarios físicos de la EAAAY.		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY / valor total de los inventarios de la EAAAY * 100%	%	valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	VALOR DE LOS INVENTARIOS MENOS ROTADO DE LA BODEGA DE ALMACEN	SISTEMA SYSHAN
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSHAN

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	30%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: Estadística de la oficina	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	451,844,647.00	357,766,753.00	357,766,753.00	354,565,513.00	349,187,054.00	366,551,054.00	356,551,054.00	366,551,053.00	355,944,810.00	355,944,810.00	355,944,810.00	
valor total de los inventarios de bodega la EAAAY	1,289,119,905.83	1,242,051,730.80	1,201,825,745.47	1,253,325,829.66	1,226,807,988.53	1,501,539,651.89	1,417,888,332.63	1,390,407,749.50	1,315,515,139.72	1,311,101,709.91	1,807,722,829.84	
Resultado	35%	29%	30%	28%	28%	24%	25%	26%	27%	27%	20%	#IDIV/01



INTERPRETACION DE RESULTADOS

ESTE INDICADOR NOS MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS INVENTARIOS MENOS ROTADO EN BODEGAS DE LA EMPRESA.

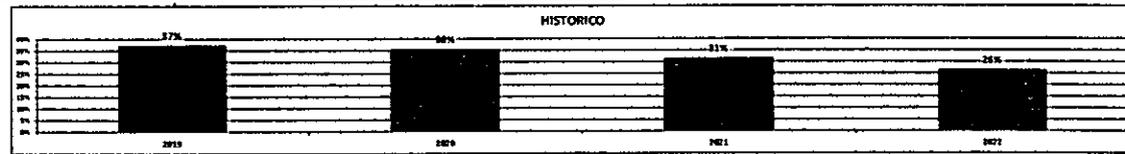
Observación Unidad Planeación: a corte del presente Informe aun no se completa proceso de cierre por lo cual se reporta el indicador a noviembre 2022.

PROPUESTA DE MEJORA

REALIZAR UNA DEPURACION DE LOS ELEMENTOS MENOS ROTADOS Y NO REALIZAR CONTRATACION DE ELEMENTOS QUE NO SE REQUIEREN

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años / Variables	2019	2020	2021	2022
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	486	478	458	358
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	1,347	1,454	1,360
Resultados	37%	36%	31%	26%



Eva María Concha
Elaboró: EVA María Concha
Profesional Unidad Almacén

Nixon Helder Mora Mendoza
Aprobó: NIXON HELDER MORA MENDOZA
Director Administrativo (E)

Adriana C. Rosas Valderrama
VoBo: Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad 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. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	medición de los elementos mas rotado de elementos en bodega		
RESPONSABLE	Profesional Unidad de Almacén: EVA MARIA CONCHA		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Control	X	b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir los elementos mas rotados de los inventarios físicos de la EAAAY.		

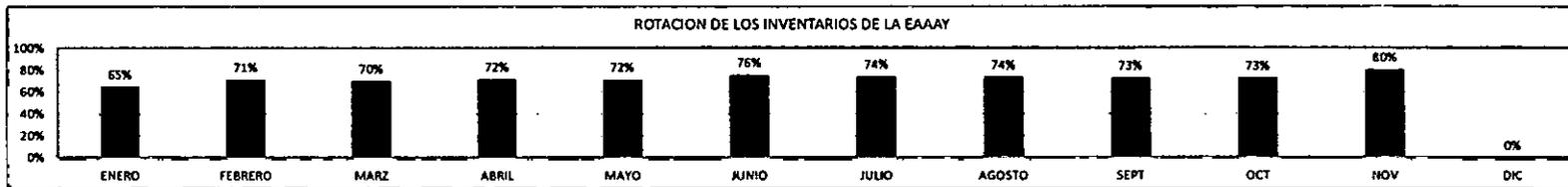
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
valor de los inventarios mas rotado de la EAAAY /valor total de los inventarios de la EAAAY*100%	%	valor de los inventarios mas rotado de la EAAAY	VALOR DE LOS INVENTARIOS MAS ROTADO DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSH
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSH

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL

META DEL INDICADOR	70%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadística de la oficina
--------------------	-----	-----------------------------------	---------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variable	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	955,156,900.00	1,451,778,019.00	
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	1,253,323,629.66	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	1,311,101,709.91	1,807,722,829.86	
Resultado	65%	71%	70%	72%	72%	76%	74%	74%	73%	73%	80%	#10IV/01



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ESTE INDICADOR NOS MUESTRA EL PORCENTAJE DEL VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS EN BODEGA, CORRESPONDEN AL VALOR DE LOS INVENTARIOS MAS ROTADO EN LA EMPRESA. EN EL MES DE JUNIO SE COMPRARON MEDIDORES Y CAJILLAS PARA LA VENTA.

Observación Unidad Planeación: a corte del presente informe aun no se completa proceso de cierre por lo cual se reporta el indicador a noviembre 2022.

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	2022
valor de los inventarios mas rotado de la EAAAY	816	911	995	993
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	1438	1453	1360
Resultados	63%	63%	68%	73%



Eva María Concha
Elaboró. Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Nixon Helder Mora Mendoza
Aprobó. NIXON HELDER MORA MENDOZA
Director Administrativo (E)

Adriana C. Rosas Valderrama
VoBo. Adriana C. 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

PROCESO:	ARCHIVO				
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARINO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ORGANIZACIÓN ARCHIVO CENTRAL				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL				

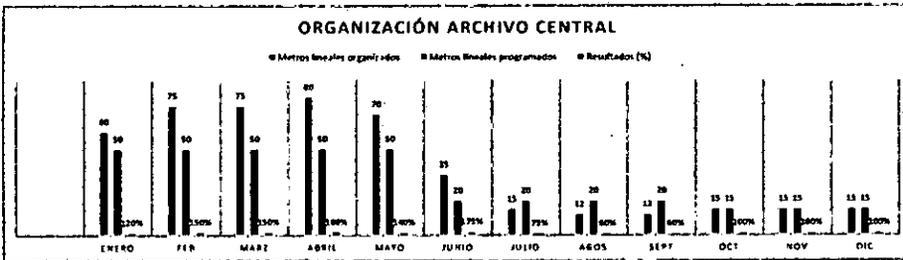
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
METROS LINEALES ORGANIZADOS/METROS LINEALES PROGRAMADOS	%	METROS LINEALES ORGANIZADOS	CORRESPONDE A LOS METROS LINEALES ORGANIZADOS DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAA	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 EAAA Y PLASMADOS EN EL PLAN DE ACCION DE CADA VIGENCIA	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados	60	75	75	80	70	35	15	12	12	15	15	15
Metros lineales programados	50	50	50	50	50	20	20	20	20	15	15	15
Resultados (%)	120%	150%	150%	160%	140%	175%	75%	60%	60%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
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	SE HACÉ 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 PRESTACION DE SERVICIO NO SE LES RENOVÓ.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



[Firma]
Nidia Esperanza Álvarez Marino
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

[Firma]
Aprobó: NIXON HELDER MORA MENDOZA
Director Administrativo (E)

[Firma]
VBI Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:
Formato

Código:
51.02.04.01

Fecha de Elaboración:
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:
2014-11-14

Versión:
02

PROCESO:	ARCHIVO				
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARINO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	ORGANIZACIÓN EXPEDIENTES DE SUSCRIPTORES				
Objetivo del Indicador	CONOCER EL AVANCE EN LA ORGANIZACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE SUSCRIPTORES				

Fórmula del indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
METROS LINEALES ORGANIZADOS/METROS LINEALES PROGRAMADOS	%	METROS LINEALES ORGANIZADOS	CORRESPONDE A LOS METROS LINEALES ORGANIZADOS DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAAY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		METROS LINEALES PROGRAMADOS	CORRESPONDE A LOS METROS LINEALES PROGRAMADOS PARA ORGANIZAR DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAAY Y PLASMADOS EN EL PLAN DE ACCION DE CADA VIGENCIA	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

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

META DEL INDICADOR

100%

FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

H. INFORMACION 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	28	20	20
Metros lineales programados	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Resultados (%)	133%	150%	150%	67%	133%	83%	83%	33%	83%	93%	67%	67%

INTERPRETACION DE RESULTADOS

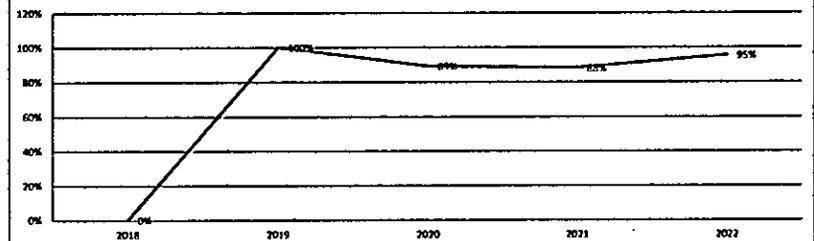
PROPUESTA DE MEJORA

A la fecha se han organizado de acuerdo con la norma archivística 190 metros lineales, pero se requiere dos computadores y dos escanner 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	2022
Resultados (%)	0%	100%	89%	88%	95%

ORGANIZACION ARCHIVO CENTRAL



Nidia Esperanza Álvarez Marino
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Helder Mora Méndez
Aprobó: HÉLDER HELDER MORA MÉNDEZ
Director Administrativo (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

PROCESO:	ARCHIVO				
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARINO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	INVENTARIO DOCUMENTAL				
Objetivo del Indicador	DISEÑAR UNA FICHA QUE PERMITA CONOCER LA TOTALIDAD DE LOS DOCUMENTOS EXISTENTES EN EL ARCHIVO				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
METROS LINEALES ORGANIZADOS/METROS LINEALES PROGRAMADOS	%	METROS LINEALES INVENTARIADAS	CORRESPONDE A LOS METROS LINEALES DESCRITOS EN EL INVENTARIO DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAAY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		METROS LINEALES PROGRAMADOS	CORRESPONDE AL LEVANTAMIENTO AL NATURAL DEL INVENTARIAR DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA EAAAY Y PLASMADOS EN EL PLAN DE ACCION DE CADA VIGENCIA	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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	2	2	2	2
Metros lineales programados	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Resultados (%)	0%	150%	150%	220%	250%	300%	40%	30%	20%	20%	20%	20%



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

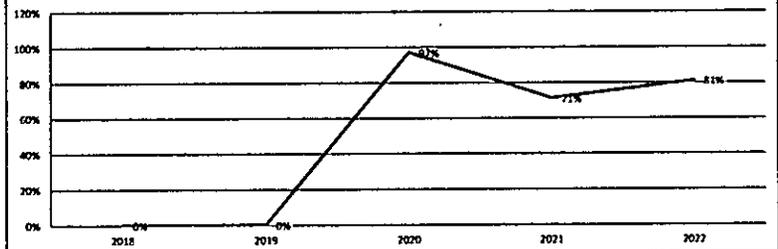
PROPUESTA DE MEJORA

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 SUSCRIPTORES EN RAZÓN A QUE LA PERSONA ENCARGADA FUE TRASLADADA AL ÁREA DE ALMACEN

HISTÓRICO

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

ORGANIZACION ARCHIVO CENTRAL



Nidia Esperanza Álvarez Marino
Nidia Esperanza Álvarez Marino
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Nixon Kelder Mora Mendoza
Aprobó: NIXÓN KELDER MORA MENDOZA
Director Administrativo (E)

Adriana Cristina Rosas Valderrama
VISTO: 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

PROCESO:	ARCHIVO				
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARINO				
INDICADOR	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD		
REFERIDO EN:					
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL				
Objetivo del Indicador	ORGANIZACIÓN DEFINITIVA DE DE LOS EXPEDIENTES DEL FONDO 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

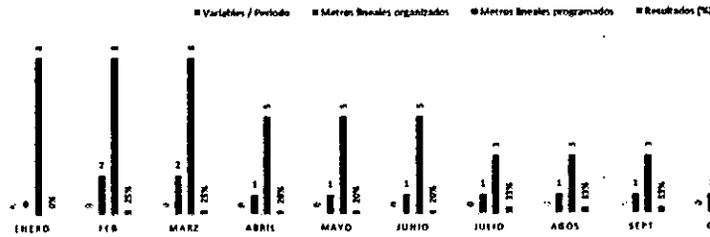
MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	Registro de Resultados											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRR	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DEC
Metros lineales organizados	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Metros lineales programados	8	8	8	5	5	5	3	3	3	3	3	3
Resultados (%)	0%	25%	25%	20%	20%	20%	33%	33%	33%	33%	33%	33%

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL



INTERPRETACION DE RESULTADOS

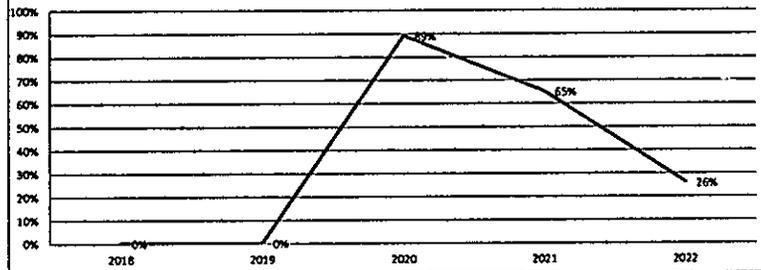
PROPUESTA DE MEJORA

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	2022
Resultados (%)	0%	0%	89%	65%	26%

ORGANIZACION ARCHIVO CENTRAL



Nidia Esperanza Álvarez Marino
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Nixon Helder Mora Mendoza
Aprobó: NIXON HELDER MORA MENDOZA
Director Administrativo (E)

Adriana Cristina Rosas Valderrama
VFB® 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

PROCESO:	ARCHIVO		
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARINO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio
Nombre del Indicador	SERIES INDIZADAS		
Objetivo del Indicador	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 QFDOCUMENT/No. SERIES PROGRAMADAS)	%	NUMERO DE SERIES INDIZADAS AL QFDOCUMENT	CORRESPONDE A LAS SERIES DOCUMENTALES INDIZADAS AL SISTEMA QFDOCUMENT COMO HERRAMIENTA DE CONSULTA Y CENTRALIZACION DE IMÁGENES	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		NUMERO DE SERIES PROGRAMADAS	CORRESPONDE A LAS SERIES DOCUMENTALES PROGRAMADAS PARA INIDIZAR AL SISTEMA QFDOCUMENT	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

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

META DEL INDICADOR

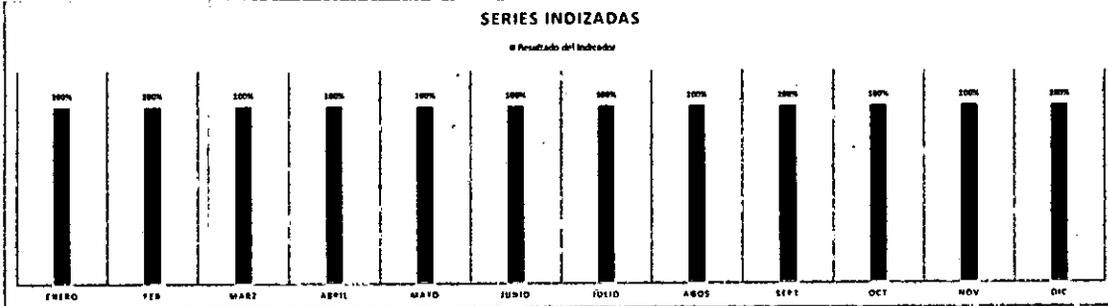
100%

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	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NUMERO DE SERIES INDIZADAS AL QFDOCUMENT		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
NUMERO DE SERIES PROGRAMADAS		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Resultados (%)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



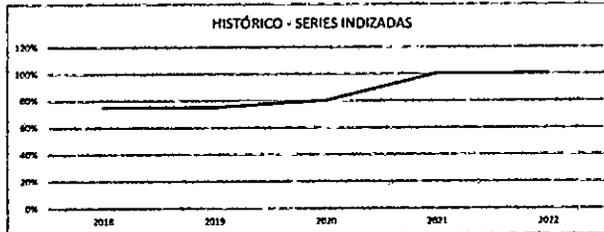
INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Nidia Esperanza Álvarez Marino
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobó: NIDION HELDER MORA MENDOZA
Director Administrativo (E)

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

PROCESO:	ARCHIVO		
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ALVAREZ MARINO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio
Nombre del Indicador	RADICACION DE DOCUMENTOS		
Objetivo del Indicador	GARANTIZAR EL TRAMITE DE TODAS LAS COMUNICACIONES OFICIALES Y DOCUMENTOS RADICADOS EN LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS		

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(No. DE DOCUMENTOS RADICADOS Y ENTREGADOS/No. DOCUMENTOS RECIBIDOS)	%	NÚMERO DE DOCUMENTOS RADICADOS	SON TODAS AQUELLAS COMUNICACIONES OFICIALES Y DOCUMENTOS QUE LLEGAN A LA OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA PARA SU RADICACION Y TRAMITE	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		NÚMERO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS	SON TODAS AQUELLAS COMUNICACIONES OFICIALES Y DOCUMENTOS QUE LLEGAN A LA OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA PARA SU RADICACION Y TRAMITE Y QUE CUMPLEN CON TODOS LOS REQUISITOS DE LEY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

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

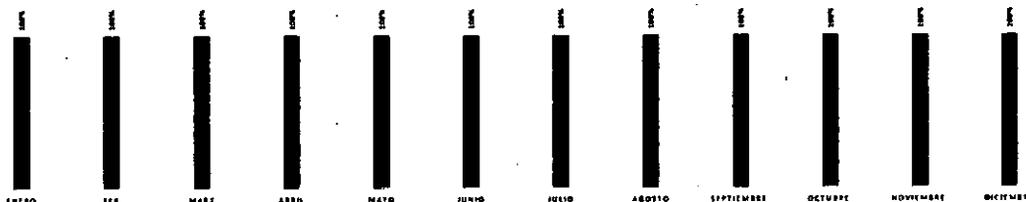
META DEL INDICADOR: 100% FUENTE DE INFORMACION DE LA META: CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados											
		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNTO	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	1.320	733	836
NÚMERO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS		3.100	3.489	3.196	1.208	1.912	1.070	1.200	1.500	1.400	1.320	733	836
Resultados (%)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

RADICACION DE DOCUMENTOS

= Gráfico del indicador

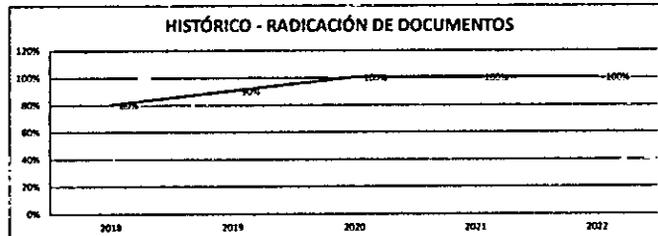


INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Nidia Esperanza Alvarez Marino
Nidia Esperanza Alvarez Marino
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Nixon Helder Mora Mendoza
Aprobó: NIXON HELDER MORA MENDOZA
Director Administrativa (E)

Arriane Cristina Rosas Valderrama
VPB° Arriane 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

PROCESO:	ARCHIVO			
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARINO			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	CAPACITACIONES DICTADAS			
Objetivo del Indicador	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	CORRESPONDE A LAS CHARLAS DICTADAS PARA SENSIBILIZAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA FUNCION ARCHIVISTA EN LA EAAAY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		NÚMERO DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS	CORRESPONDE A LAS CHARLAS PROGRAMADAS PARA SENSIBILIZAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA FUNCION ARCHIVISTA EN LA EAAAY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

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

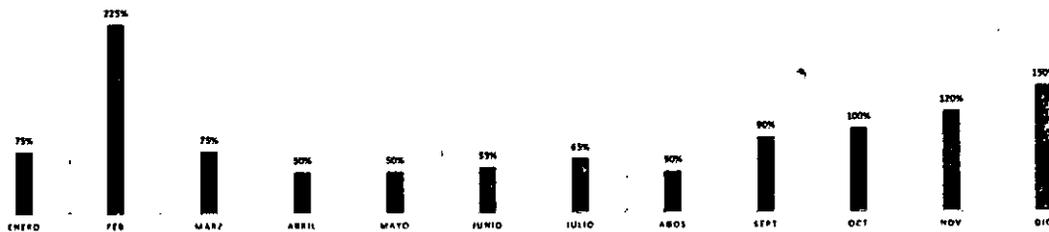
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CAPACITACION DEL PROCESO DE ARCHIVO
--------------------	------	-----------------------------------	-------------------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados											
		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNTO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE CAPACITACIONES DICTADAS		15	45	15	10	10	11	13	10	18	10	12	15
NÚMERO DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Resultados (%)		75%	225%	75%	50%	50%	55%	65%	50%	90%	100%	120%	150%

CAPACITACIONES DICTADAS

■ Resultado del Indicador



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 intransferible en razón a que muchos de los funcionarios manifiestan trabajar con el de los compañeros.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Nidia Esperanza Álvarez Marino
Nidia Esperanza Álvarez Marino
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Nixon Helder Mora Mendoza
Aprobó: Nixon Helder Mora Mendoza
Directora Administrativa (E)

Adriana Cristina Rosas Valderrama
VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:

Formato

Código:

51.02.04.01

Fecha de Elaboración:
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:
2014-11-14

Versión:

02

PROCESO:	ARCHIVO		
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARINO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
Nombre del Indicador	SOLICITUDES DE ARCHIVO		
Objetivo del Indicador	GARANTIZAR EL ACCESO A LOS DOCUMENTOS QUE ESTAN UBICADOS EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA EAAAY		

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(No. DE DOCUMENTOS PRESTADOS/No. DOCUMENTOS SOLICITADOS)	%	NÚMERO DE DOCUMENTOS PRESTADOS	SON TODOS AQUELLOS DOCUMENTOS ENTREGADOS A FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA Y/O TERCEROS PARA QUE SIRVAN DE SOPORTE DE ALGUNA PETICIÓN, CONSULTA O COPIA.	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		NÚMERO DE DOCUMENTOS SOLICITADOS	SON TODOS AQUELLOS DOCUMENTOS SOLICITADOS POR FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA Y/O TERCEROS PARA QUE SIRVAN DE SOPORTE DE ALGUNA PETICIÓN, CONSULTA O COPIA.	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

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

META DEL INDICADOR

100%

FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

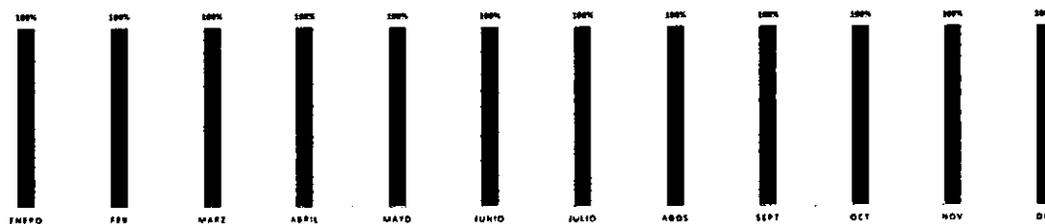
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados											
		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	16	5	8
NÚMERO DE DOCUMENTOS SOLICITADOS		15	25	28	25	23	19	25	23	25	16	5	8
Resultados (%)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SOLICITUDES DE ARCHIVO

■ Resultado del Indicador



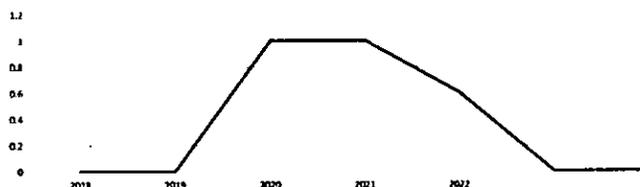
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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

HISTÓRICO - SOLICITUDES DE ARCHIVO



Nidia Esperanza Álvarez Marino

Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobó: NIXON HELDER MORA MENDOZA

Director Administrativo [E]

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama

Profesional Unidad de 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

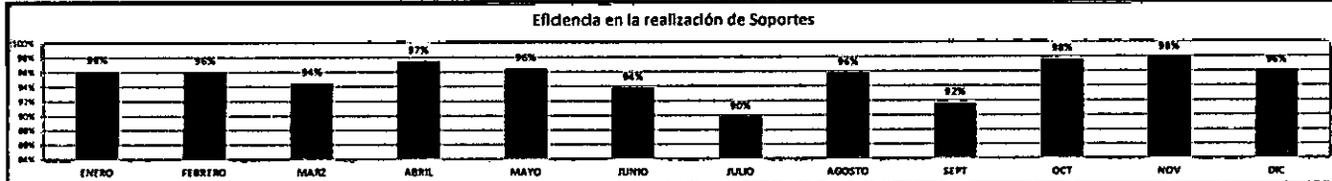
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Cantidad de Solicitudes atendidas satisfactoriamente / Total de solicitudes recibidas	%	Cantidad de Solicitudes atendidas satisfactoriamente	CANTIDAD DE SOLICITUDES TANTO PROFESIONALES COMO TECNICAS ATENDIDAS SATISFACTORIAMENTE POR LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA OFICINA DE SISTEMAS	BITACORA DE MANTENIMIENTO
		Total de solicitudes recibidas	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS	FORMATO DE REQUERIMIENTO DE MANTENIMIENTO
MIDE:		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR		80%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	POLITICAS DE TI

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Período	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	122	44	95	
Total de solicitudes recibidas	78	126	72	79	83	80	107	140	107	125	45	99	
Resultado	96%	96%	94%	97%	96%	94%	90%	96%	92%	98%	99%	96%	



INTERPRETACION DE RESULTADOS

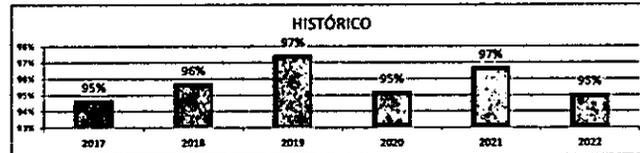
SE PUEDE EVIDENCIAR EL SOPORTE OPORTUNO DEL INDICADOR

PROPUESTA DE MEJORA

SE DEBEN CAPACITAR A LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS CUANDO HAYA ROTACION 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	2022
Cantidad de Solicitudes atendidas satisfactoriamente	90	1,194	2,423	1,479	1,507	1,085
Total de solicitudes recibidas	95	1,247	2,486	1,553	1,558	1,141
Resultados	95%	96%	97%	95%	97%	95%



Elaboró: Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó: NIXON HELDER MORA MENDOZA
Jefe Departamento Administrativo (E) Resolución No. 1980 del
31/10/2022.22

Votó: 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

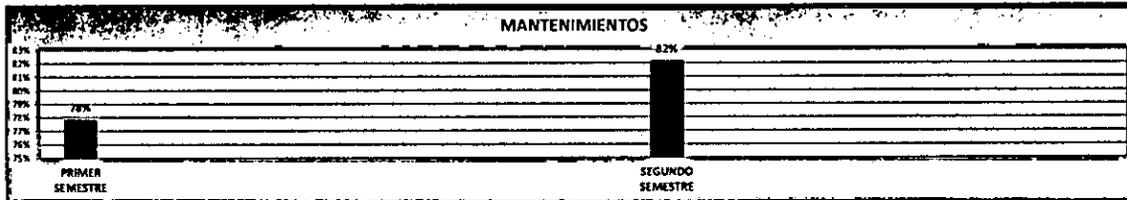
PROCESO:	SISTEMAS		
RESPONSABLE	LIDER DE PROCESO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
NOMBRE DEL INDICADOR:	MANTENIMIENTOS		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS SEGÚN RESOLUCIÓN		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Numero de Mantenimientos preventivos ejecutados / Mantenimiento Programados	%	# de Mantenimientos preventivos ejecutados	# DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS EJECUTADOS	BITACORA DE FORMATOS
		Mantenimiento Programados	MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS	FORMATOS DE CRONOGRAMA

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	109	115
Mantenimiento Programados	140	140
Resultado	78%	82%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

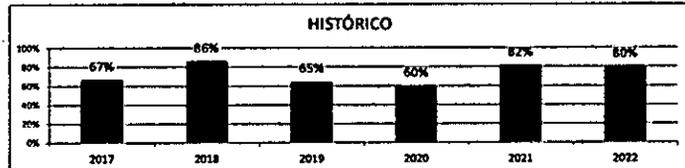
Se realiza dicha actividad de acuerdo al plan anual de mantenimiento preventivo aprobado mediante resolución No.00094 del 08 de febrero de 2022.

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	2022
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	216	246	181	150	291	224
Mantenimiento Programados	322	285	280	250	357	280
Resultados	67%	86%	65%	60%	82%	80%



Ejecuto. Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó. NIXON HELDER MORA MENDOZA
Jefe Departamento Administrativo (E) Resolución No. 1980 del
31/10/2022.22

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento Formato Código 51.26.00.02
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	Fecha Última de Modificación 2014-11-14	Versión 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

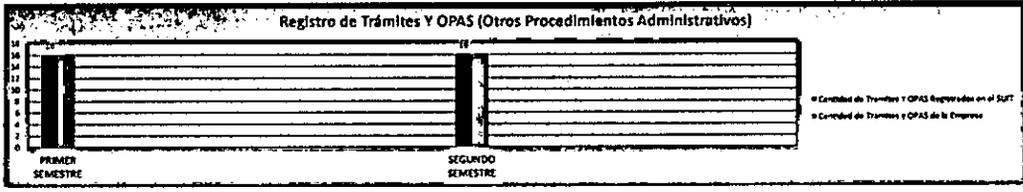
PROCESO:	SISTEMAS		
RESPONSABLE:	LIDER DE PROCESO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
RESOLUCION:			RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:			c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Cantidad de 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

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR	90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		POLITICAS DE TI

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Cantidad de Trámites Y OPAS Registrados en el SUIT	16	16
Cantidad de Trámites y OPAS de la Empresa	16	16
Resultado	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

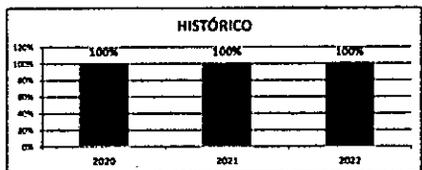
REVISIÓN PERIODICA DE LOS 15 TRÁMITES Y UNA OPA APROBADOS POR EL DAFP Y REGISTRADOS EN LA PLATAFORMA SUIT, VERIFICACION EN PAGINA WEB EN EL LINK DE TRAMITES Y SERVICIOS, IGUALMENTE REVISAR CADA UNO DE ELLOS SI HAY ALGUNA ACTUALIZACION TANTO DE LEY COMO DE PROCEDIMIENTO Y QUE SE ENCUENTREN ACTIVOS, Y ASI EL CIUDADANO LO PUEDA CONSULTAR EN LAS PAGINAS WEB "www.eaaby.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	2022
Cantidad de Trámites Registrados en el SUIT	0	0	0	1	11,771	32
Cantidad de Trámites de la empresa -ANUAL	0	0	0	1	11,771	32
Resultados	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	100%	100%	100%




Eudoro, Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas


Aprobó: NIXON HELDER MORA MÉNDEZ
Jefe Departamento Administrativo (E) Resolución No. 1980 del
31/10/2022.22


Vanda, 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

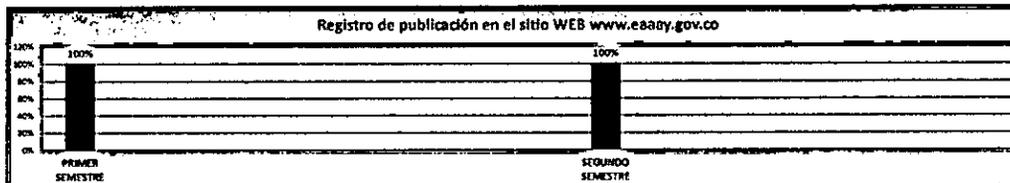
PROCESO:	SISTEMAS		
RESPONSABLE:	LIDER DE PROCESO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
NOMBRE DEL INDICADOR:	Registro de Trámites de Gobierno en Línea		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA 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	FUENTE DE INFORMACION
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	www.eaay.gov.co
		Numero de Información recibida para publicar	Numero de Información recibida por todas las Áreas de la EAAAY para publicar	Formato Publicación de la Información

MEDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MEUSUAL	SEMESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR:	90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		POLITICAS DE TI

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS	
	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Numero de Información publicada en el sitio web de la empresa	10	40
Numero de Información recibida para publicar	10	40
Resultado	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

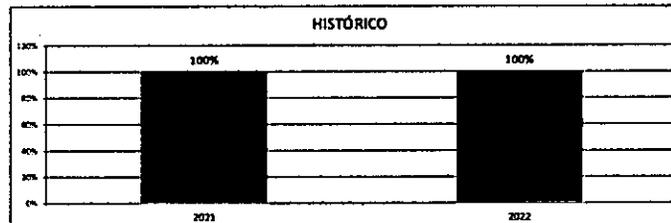
ESTAS PUBLICACIONES SOLO SON LAS RECIBIDAS POR ALGUNAS AREAS DE LA EMPRESA A LA OFICINA SISTEMAS, YA QUE PLANEACION, PQR, FIDELIZACION, PRENSA Y DEMAS, TAMBIEN REALIZAN PUBLICACIONES EN LA PAGINA WEB DE ACUERDO AL SU PERFIL DE USUARIO.

PROPUESTA DE MEJORA

HACER LLEGAR A TIEMPO LOS DOCUMENTOS CON EL FIN DE SER PUBLICADOS O CARGADOS A LA PAGINA WEB www.eaay.gov.co

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTÓRICO				
	2021	2022	2023	2024	2025
CANTIDAD DE INFORMACIÓN CARGADA EN EL SITIO WEB	32	50	0	0	0
CANTIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA PARA CARGUE EN LA PÁGINA WEB	32	50	0	0	0
Resultados	100%	100%	#1DIV/01	#1DIV/01	#1DIV/01



[Signature]
Elaboró: César Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

[Signature]
Aprobó: NIKON HELDER MORA MENDOZA
Jefe Departamento Administrativo (E) Resolución No. 1980 del
31/10/2022.22

[Signature]
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: 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 X b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica

NOMBRE DEL INDICADOR: Endeudamiento total

OBJETIVO DEL INDICADOR: Recordemos que los activos de una empresa son financiados o bien por los socios o bien por terceros (proveedores o acreedores).

FÓRMULA 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 periodo determinado	Estados Financieros
		TOTAL ACTIVO	Se calcula como el valor medio simple entre los activos totales de dos balances anuales consecutivos de una entidad financiera.	Estados Financieros

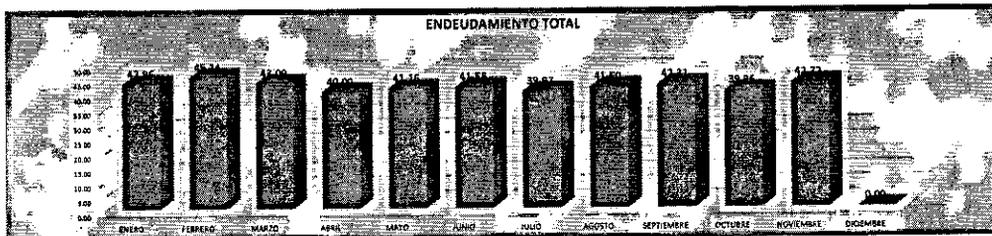
MIDE: EFICACIA EFICIENCIA EFECTIVIDAD X

PERIODICIDAD: MENSUAL X SEMESTRAL ANUAL

META DEL INDICADOR: 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	DICIEMBRE
TOTAL PASIVO	30,651,804,183	33,612,815,008	30,833,711,842	27,218,047,325	28,826,833,923	29,334,192,028	28,456,549,435	29,453,102,463	30,582,864,474	27,378,725,726	30,497,214,346	
TOTAL ACTIVO	71,253,010,111	74,458,759,397	71,560,123,658	68,037,597,529	70,032,659,103	70,605,064,236	71,180,473,128	70,863,060,982	72,295,909,563	68,524,198,752	71,384,454,606	
Resultado	42.96	45.14	43.09	40.00	41.16	41.55	39.97	41.50	42.21	39.96	42.72	#(DIV/0)



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

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.

PRIMER TRIMESTRE: administrar eficientemente los recursos sin tener que recurrir a préstamos con la banca financiera para lograr disminuir o mantener un buen indicador de endeudamiento con tendencia a la baja.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TOTAL PASIVO	26,451	20,398	19,544	20,973	27,869	29,334
TOTAL ACTIVO	65,717	59,133	60,180	42,088	68,264	70,605
Resultados	40.25%	34.49%	32.48%	33.78%	40.82%	41.55%



Reina Paiz Cabula
Aprobó: Reina Paiz Cabula
Jefe Departamento Financiero

Adriana Cristina Rojas Valtierra
Vcto. Adriana Cristina Rojas Valtierra
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: Prueba Ácida

OBJETIVO DEL INDICADOR: Uno de los elementos más importantes y quizás contradictorios de la estructura financiera de la empresa es la disponibilidad de recursos para cubrir los pasivos a corto plazo.

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Activos corrientes - Inventarios / Pasivo corriente	\$	Activo corriente	Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año.	Estados Financieros
		Pasivo corriente	Los pasivos corrientes hacen referencia a los pasivos que la empresa debe pagar en un plazo igual o inferior a un año.	Estados Financieros

MIDE: EFICACIA EFICIENCIA EFECTIVIDAD X

PERTINENCIA: MENSUAL X SEMESTRAL ANUAL

META DEL INDICADOR: FUENTE DE INFORMACION DE LA META: CARACTERIZACION PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

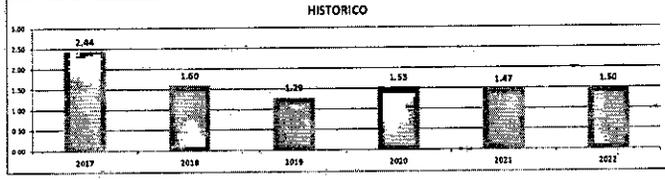
Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo corriente	28,564,241,071	31,916,162,393	28,735,879,222	25,153,484,097	27,170,405,090	27,998,021,574	29,021,895,208	28,002,617,857	29,210,515,114	32,467,378,474	24,707,347,358	
Inventarios	1,252,900,039	1,205,801,854	1,165,595,878	1,217,093,963	1,190,578,122	1,465,309,785	1,381,658,466	1,354,177,893	1,279,285,273	1,274,871,843	1,771,492,963	
Pasivo corriente	19,030,850,456	21,691,861,482	19,416,100,994	15,859,381,055	17,315,069,221	17,725,387,876	16,938,741,718	18,031,295,740	18,014,061,759	15,914,597,369	19,074,102,874	
Resultado	1.44	1.40	1.42	1.51	1.48	1.50	1.63	1.46	1.49	1.36	1.20	#DIV/0!

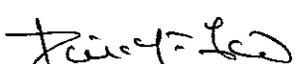


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indicador mantiene un comportamiento constante, lo cual significa la capacidad financiera de activo corriente, sin afectar los inventarios, para dar cumplimiento a sus obligaciones al corto plazo.	Mantener el eficiente control y fortalecimiento de los 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	HISTORICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Activo corriente	22,595	21,066	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
Resultados	2.44	1.80	1.29	1.63	1.47	1.50




 Aprobó: Reina Ubalde Peña Cabulo
 Jefe Departamento Financiero


 VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2010-11-14

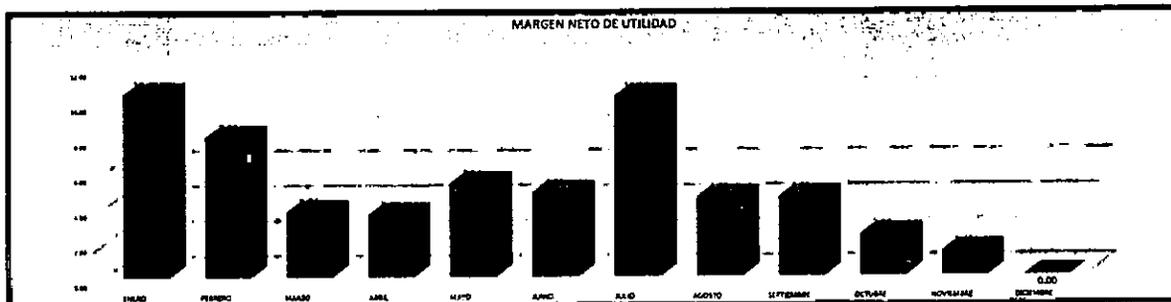
Tipo de Documento
Forma
Código
11.02.01.01
Versión
2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad			
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Contabilidad			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CIA 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	
		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.	
		Ingresos Totales	Representan flujos de entrada de recursos generados por la entidad, susceptibles de incrementar el patrimonio público durante el período 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 comercio estatal.	
INDICADOR DE EFICACIA:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	SEMANAL	SEMANAL	ANUAL	
NETA DEL INDICADOR:	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACION PROCESO	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variable / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Utilidad Neta	266,232,804	451,871,254	331,828,741	474,832,271	818,962,145	875,999,173	2,339,850,654	1,115,885,486	1,278,472,854	749,899,982	492,267,275	
Ingresos Totales	2,926,401,832	5,647,354,553	8,814,849,267	11,899,193,278	15,290,481,239	16,228,378,981	22,294,264,289	24,634,738,814	28,294,237,719	31,482,282,815	34,817,814,892	
Resultado	10.43	7.99	3.76	3.57	5.34	4.81	10.28	4.52	4.53	2.38	1.43	#IDIV/01



INTERPRETACION DE RESULTADOS

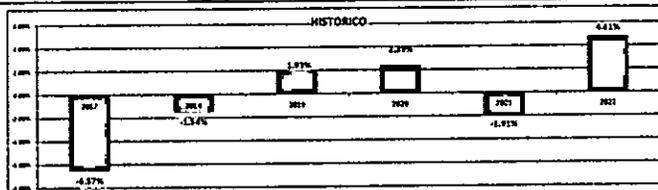
El margen neto de utilidad ha presentado comportamientos variados acentuados principalmente, en el mes de enero, febrero julio, se observa que las utilidades de los ejercicios en los respectivos periodos son positivas, lo cual refleja la actividad y asociación del ingreso frente al gasto conforme al desarrollo de las operaciones de la empresa.

PROPUESTA DE MEJORA

Participación y gestión eficiente en el recado de los recursos, priorización y control en las costas y gastos, gestionar eficientemente y en forma oportuna los procesos de flujos y demandas con el fin de minimizar costas 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 HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Utilidad Neta	-1,787	-494	731	913	-732	874
Ingresos Totales	27,362	27,196	37,806	28,128	38,335	38,226
Resultado	-6.57%	-1.84%	1.93%	2.38%	-1.91%	4.81%



Ricardo
Licenciado Rolando Cabero
Jefe Departamento Financiero

Roberto
Viced. Admón. Oficina de Recursos Humanos
Profesional Unidad Financiera



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

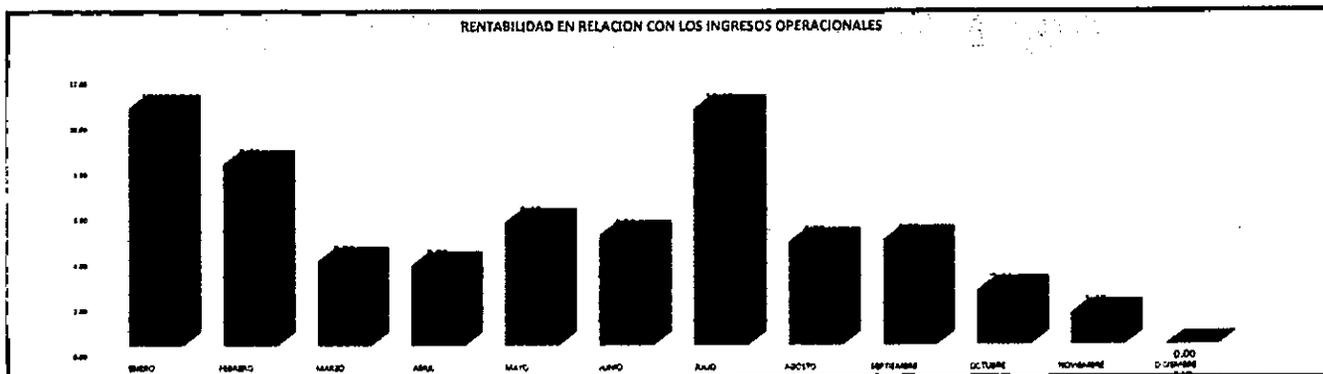
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	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.				
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Resultado del ejercicio / Ingresos operacionales	%	Resultados del ejercicio Ingresos Operacionales	Consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes Ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias. Tiene relación directa con la producción de un bien o servicio que constituye el objeto social de la empresa.		Estados Financieros Estados Financieros
INDICADOR:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:					X
					CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Resultados del ejercicio	306,232,894.22	451,871,254.26	331,528,781.44	424,437,278.57	616,942,145.81	475,999,173.92	2,329,050,659	1,115,085,496	1,278,472,054	748,599,882	492,367,228	
Ingresos Operacionales	2,937,143,242	5,627,848,764	8,788,771,263	11,832,471,156	14,878,481,285	17,644,576,869	22,443,278,529	24,289,894,532	27,435,216,889	26,474,512,547	33,947,478,446	
Resultado	10.46	8.01	3.78	3.54	4.15	4.90	18.42	4.59	4.64	2.44	1.45	0.00



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

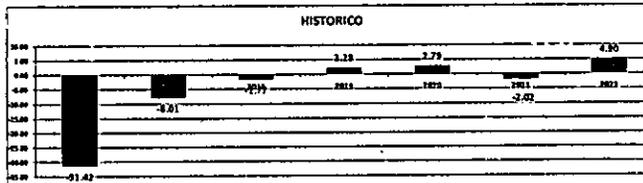
Presenta un indicador variable, reflejando en cada periodo una utilidad en el ejercicio contable, revelando una asociación entre el ingreso y el gasto, el cual permite un indicador positivo.

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.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Año/ Variables	HISTORICO						
	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
Resultados	-31.42	-8.01	-1.77	2.28	2.78	-2.02	4.90



[Signature]
Aprobó: Reina Páez Cabudo
Jefe Departamento Financiero

[Signature]
Votó: Adriane Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
 Formato
 Código
 31.02.04.01
 Versión
 2

Fecha de Elaboración
 2010-11-10

Fecha Última de Modificación
 2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

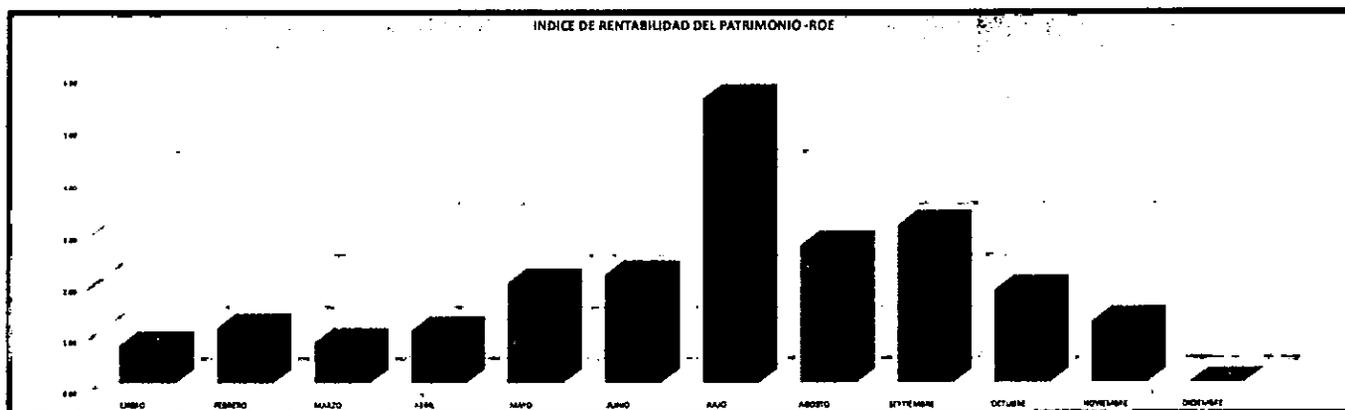
PROCESO:	Contabilidad			
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Contabilidad			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de rentabilidad del Patrimonio ROE			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	es uno de los dos factores básicos en determinar la tasa de crecimiento de las ganancias de una empresa, la reversión 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
Resultados 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 Resultados
		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 Patrimonio

INDICE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR:	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultados del ejercicio	306,232,624.23	451,971,354.34	331,526,781.44	474,437,278.37	810,462,145.81	675,899,173.07	2,339,858,858	1,115,085,486	1,278,472,054	769,599,982	492,347,226	
Total del patrimonio	49,761,165,929	49,645,844,319	49,776,411,818	49,819,510,205	41,205,835,178	41,278,872,287	42,733,873,893	41,506,958,528	41,673,343,889	41,144,473,818	49,887,240,210	
Resultado	0.75	1.10	0.81	1.04	1.97	2.12	5.47	2.69	3.07	1.82	1.28	#DTP/N



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

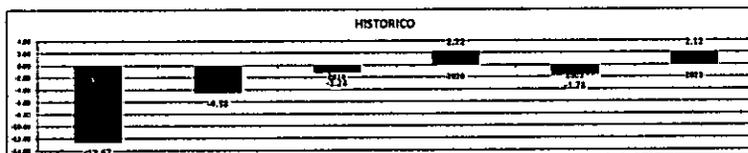
Este indicador permite medir la eficiencia como se han comportado el patrimonio de la empresa, en el desarrollo y ejecución de sus operaciones desde el punto de vista de los ingresos obtenidos y los costos y gastos ejecutados, logrando un margen positivo, presenta un apalancamiento positivo toda vez que el ROE es mayor que el ROA.

PROPUESTA DE MEJORA

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

Año/ Variables	HISTÓRICO					
	2016	2017	2018	2019	2020	2022
Resultados del ejercicio	-8,322	-1,797	-494	913	-720	876
Total del patrimonio	49,888	49,267	38,735	41,115	40,394	41,271
Resultado	-12.67	-4.89	-1.28	2.22	-1.78	2.12



Andrés Raúl Peña Cabata
 Jefe Departamento Financiera

Verónica Adriana Orozco Reyes Valderrama
 Profesional Unidad Planeación

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

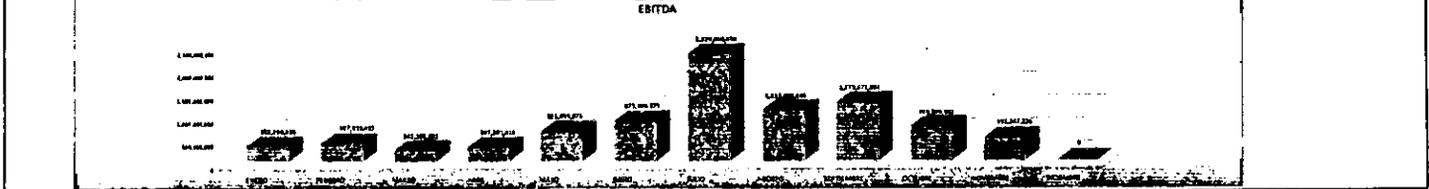
PROCESO:	Contabilidad
RESPONSABLE:	Contador
INDICADOR (EFECTIVO (%)):	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS
TÍTULO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión
NOMBRE DEL INDICADOR:	EBITDA
OBJETIVO DEL INDICADOR:	EBITDA permite a los analistas enfocarse en el resultado de las decisiones operativas mientras excluye los impactos de decisiones no operativas como los gastos por intereses (una decisión de financiación), tasas impositivas (una decisión gubernamental) o grandes pérdidas no monetarias como depreciación y amortización (una contable decisión).

FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD:	NOMBRE VARIABLE:	EXPLICACION DE LA VARIABLE:	EFECTOS DE OPERACIONES:
	%	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 cuantificación de gastos y costos producto de las obligaciones fiscales y tributarias a las que está sometida la EAAAY en la prestación de los servicios públicos en el municipio de Roldán.	Estados Financieros
	%	Depreciaciones	La depreciación es el mecanismo mediante el cual se reconoce el progreso que sufren los activos fijos de la EAAAY por el uso que se hace de él. Consiste en aplicar un método para generar ingresos netos sobre un desgaste normal dependiente de los años que el bien o servicio puede ser utilizado.	Estados Financieros
	%	Amortizaciones y Provisiones	Es reducción del valor de un activo o un activo, y en términos contables, su depreciación se reconoce en el momento de un bien o la vida útil del mismo.	Estados Financieros

INDICADOR:	EFICACIA MENSUAL	EFECTIVIDAD ANUAL	2
PERIODICIDAD:	MENSUAL	ANUAL	2
META DEL INDICADOR:	100%	PERCENTAJE DE OPERACIONES DE LA META:	CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
A EBITDA = (ing. menos gastos operativos + gastos operativos no cargo)	386,212,094	411,871,154	315,378,785	424,637,276.57	376,981,641.91	1,076,941,689.76	2,086,491,475.80	1,386,573,784.72	1,379,237,213.44	1,683,804,882	863,536,411	
B IMPUESTOS	0	12,421,889.89	12,174,889.89	12,421,889.89	36,176,841.89	36,176,841.89	36,176,841.89	32,222,841.89	32,222,841.89	47,722,841.89	47,722,841.89	
C DEPRECIACIONES	39,124,499	39,124,499	39,124,499	46,379,632	39,441,329	46,379,632	39,441,329	39,441,329	39,441,329	46,379,632	46,379,632	
D AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	15,066,891	36,715,940	46,747,321	66,253,621	63,463,897	108,908,963	138,475,344	146,016,999	199,148,773	126,787,117	107,241,549	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	471,966,803	381,419,463	117,456,863	397,309,124	274,999,479	477,099,117	1,304,949,964	1,110,806,586	1,176,475,694	366,988,963	493,241,514	0



INTERPRETACIÓN 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 saldo neto de efectivo, el abito refleja una margen positivo, en los periodos respectivos, lo que significa un flujo de efectivo positivo.

PROPUESTA DE MEJORA

continuar manteniendo los flujos netos operativos eficientes, que permitan garantizar en forma positiva al indicador de ebitda.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Año/Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Utilidad antes de impuestos, depreciaciones, amortizaciones y provisiones	0	3,875,196,993	7,462,311,348	2,946,126,989	3,158,435,373	3,076,845,009
DEPRECIACIONES	0	173,239,347	151,736,484	124,399,779	119,847,255	69,347,874
AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	0	2,895,263,155	4,294,231,670	2,988,884,995	2,728,728,533	179,878,618
total	0	3,685,695,185	6,333,804,202	3,033,402,713	3,076,667,893	286,246,516
Resultado		(494,466,518)	(771,147,065)	(111,747,074)	(726,533,178)	(83,606,177)



[Handwritten Signature]
 Adriano Roldán Pardo Caballero
 Jefe Departamento Financiero

[Handwritten Signature]
 Verónica Adriana Roldán Pardo Valderrama
 Profesional Unidad Planeación

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:	Rotación Capital de Trabajo				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mientras mayor sea el valor de este ratio mejor será la productividad del capital de trabajo, es decir que el dinero invertido en este tipo de activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(Ingresos Operacionales/Capital de Trabajo)	\$	Ingresos Operacionales	Tiene relación directa con la producción de un bien o servicio que constituye el objeto social de la empresa.		Estados Financieros
		Capital de Trabajo	El capital de trabajo considerado como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, se calcula de la resta obtenida del activo corriente y el pasivo corriente.		Estados Financieros
MEIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			CARACTERIZACION PROCESO	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
Ingresos Operacionales	2,927,147,282	5,647,354,553	8,814,649,367	11,899,193,276	15,200,401,739	17,884,576,909	22,443,378,539	24,289,894,532	27,435,216,009	30,674,512,587	32,997,878,460	
Capital de Trabajo	9,533,290,415	9,924,300,809	9,317,778,228	9,294,103,042	9,655,315,869	10,262,643,597	12,084,153,411	9,872,222,116	10,296,453,355	7,052,781,104	5,633,244,484	
Resultado	0.31	0.57	0.95	1.28	1.57	1.74	1.85	2.44	2.66	4.35	6.04	#DIV/0!

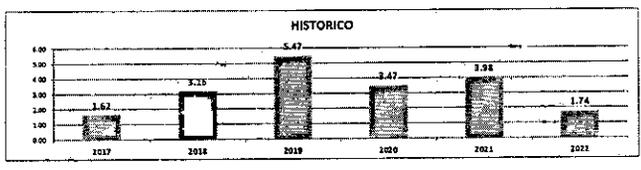


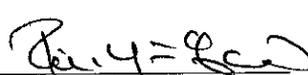
INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
-------------------------------------	----------------------------

<p>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.</p>	<p>Mantener el Indicador de liquidez y de endeudamiento en forma positiva para lograr el comportamiento favorable de este indica</p>
---	--

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	8,580	10,263
Resultados	1.62	3.16	5.47	3.47	3.98	1.74



 Aprobó: Raina Peña Cabulo Jefe Departamento Financiero	 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

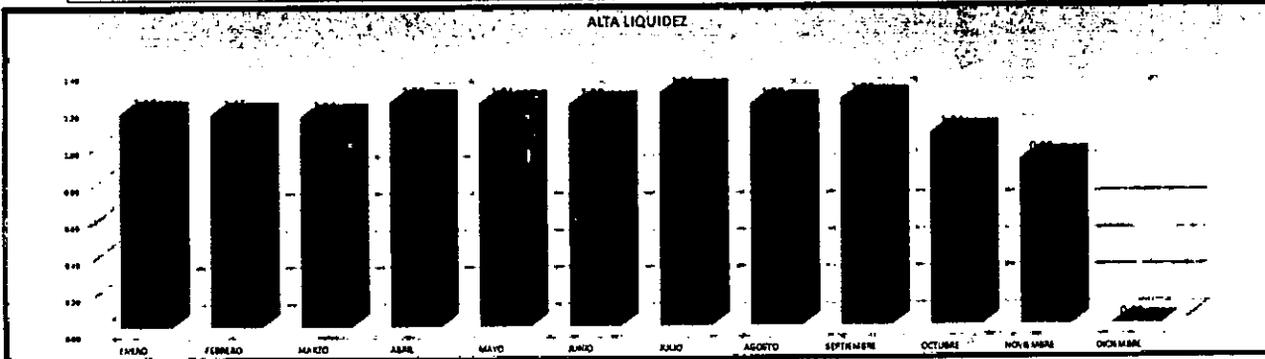
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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	f	b. Calidad de Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ALTA LIQUIDEZ				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que dispone la empresa.				
FÓRMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
Activos corrientes Inventarios - Deudores/ Pasivo corriente	3	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
MEDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMANAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR:	100%	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
Activo corriente	28,564,341,873	31,316,162,391	28,736,479,377	35,183,444,897	37,170,495,890	27,988,831,574	29,822,695,289	26,893,617,837	29,219,315,114	22,997,378,474	24,787,347,358	
Inventarios	1,252,946,839	1,205,861,884	1,245,395,879	1,217,893,969	1,198,578,133	1,465,389,749	1,361,458,464	1,254,177,883	1,279,285,273	1,274,871,842	1,771,492,963	
Deudores	5,213,733,541	5,349,328,857	5,489,140,416	4,663,209,490	4,745,737,463	6,177,721,993	6,251,878,447	4,968,436,402	4,749,265,177	5,960,018	4,362,962	
Pasivo corriente	19,036,918,656	21,991,661,482	19,419,189,994	15,649,261,853	17,315,889,221	17,732,267,876	16,826,741,298	16,831,375,740	18,914,861,759	15,914,597,369	19,874,192,474	
Resultado	1.18	1.15	1.14	1.22	1.21	1.20	1.28	1.28	1.23	1.04	0.98	#IDIV/81



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

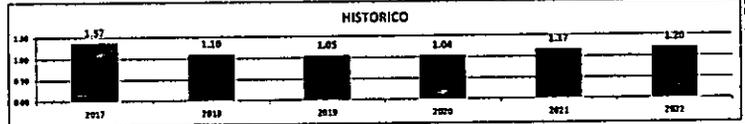
El indicador presenta una variación constante, se observa que se mantiene un activo corriente favorable toda vez que se tiene una capacidad financiera a corto plazo, para cumplir con sus obligaciones a corto plazo sin que se vea afectado los inventarios y cuentas por cobrar.

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

Reporte de indicador de manera extemporánea

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



Adrián Funes Peña Ceballos
 Jefe Departamento Financiera

Yvonne Adriani Cristina Basso Valderrama
 Profesional Unidad Planeación

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO: Contabilidad
RESPONSABLE: Profesional Oficina de Contabilidad
INDICADOR REFERENCIAL: 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: 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 más la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Resultados del ejercicio / Total de activos	S	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 todos los Inversiones brutas, efectivo y equivalentes, cuentas pendientes y otros activos como están presentados en el balance.	Estados Financieros

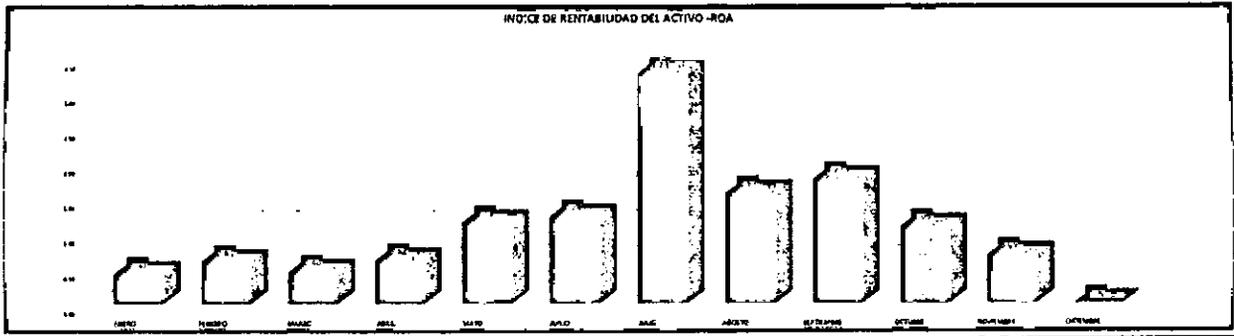
INDICADOR: EFICACIA EFICIENCIA EFECTIVIDAD X
PERIODICIDAD: MENSUAL X SEMESTRAL ANUAL

FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META: CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variación / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBER
Resultados del ejercicio	386.232.854.12	493.871.234.26	373.238.261.44	424.837.276.57	616.363.141.81	679.999.173.82	1.379.858.558	1.111.807.485	1.278.472.854	249.199.941.74	493.267.773.24	
Total Activos	71.143.846.111.11	74.498.293.397.83	73.366.673.658.26	69.837.537.249	76.877.644.385	76.665.044.326	71.150.473.273	76.363.668.363	77.235.899.361	68.341.046.737.83	71.204.151.689.87	
Rentabilidad	0.43	0.61	0.46	0.62	1.34	1.24	2.23	1.57	1.77	1.89	0.69	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS **PROPUESTA DE MEJORA**

PRIMER TRIMESTRE: Este indicador permite medir la eficiencia con la que 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 los costos y gastos ejecutados, presentando un margen neto positivo, acentuado principalmente en el mes de junio de 2022.

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

Ítem / Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
RENTABILIDAD	-4,322	-1,747	-494	913	-738	675,999,173	
INVERSIÓN	75,791	63,717	59,133	67,848	68,264	76,605	
RENTABILIDAD	-0.04	-2.74	-0.83	1.34	-1.07	8.94	

[Signature]
Aprobó: Reine Uselde Peña Cubelo
Jefe Departamento Financiero

[Signature]
Vale: Adriana Catalina Escobedo Valdeverra
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	
Formato	
Código	SI.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

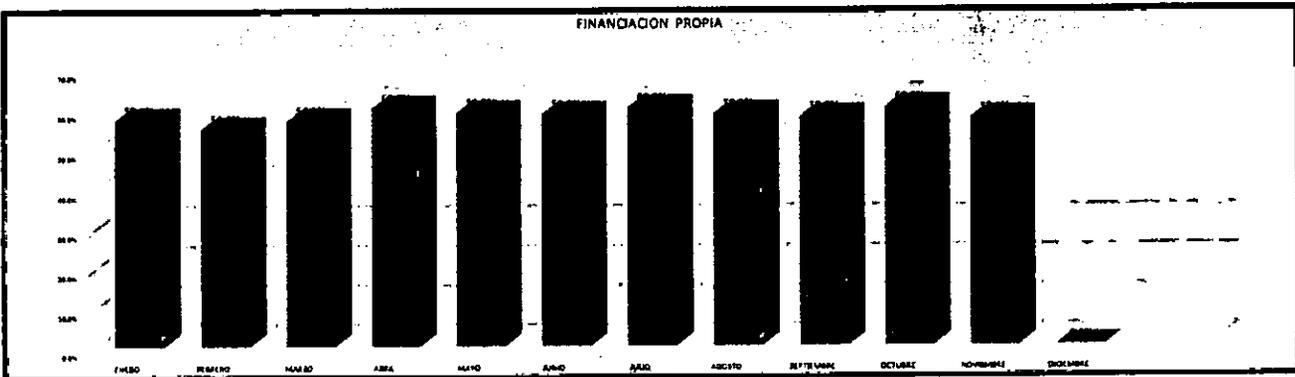
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	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:	Financiación Propia		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	conjunto de bienes, derechos, obligaciones y deudas, propiedad de la empresa que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuales ésta puede cumplir sus fines.		
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE
(Patrimonio / Total Activo) * 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.
		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.
MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMANAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACION PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Patrimonio	49,783,185,929	49,843,944,349	49,726,411,616	49,819,518,205	41,205,835,178	41,278,872,207	42,233,912,892	41,399,836,539	41,473,843,889	41,244,473,816	49,857,249,290	
Total Activo	71,393,816,113	74,454,759,287	71,846,123,658	69,037,537,629	78,032,669,103	70,886,064,236	71,190,473,176	78,963,868,982	73,239,999,383	66,524,198,732	71,394,434,684	
Resultado	57.0%	54.4%	56.9%	68.0%	58.4%	58.5%	60.0%	56.5%	57.7%	68.8%	57.3%	#IDIVY01



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 esta 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 HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	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	66.82	59.73	65.30	67.52	66.23	59.17	68.45



[Signature]
 Nombre: Sofía Peña Caballero
 Jefe Departamento Financiero

[Signature]
 Nombre: Adriana Cristina Rosas Velázquez
 Profesional Unidad Planeación

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO: Contabilidad

RESPONSABLE: Profesional oficina de Contabilidad

INDICADOR REFERIDO EN: PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS

TIPO DE INDICADOR: a. Indicador Cuantitativo de Gestión

NOMBRE DEL INDICADOR: Capital de Trabajo

OBJETIVO DEL INDICADOR: El capital de trabajo considerado como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, se calcula de la resta obtenida del activo corriente y el pasivo corriente.

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	PUENTE 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

WIDE: EFICACIA MENSUAL

PERIODICIDAD: MENSUAL

META DEL INDICADOR: 100%

FUENTE DE INFORMACION DE LA META: EFICACIA SEMESTRAL

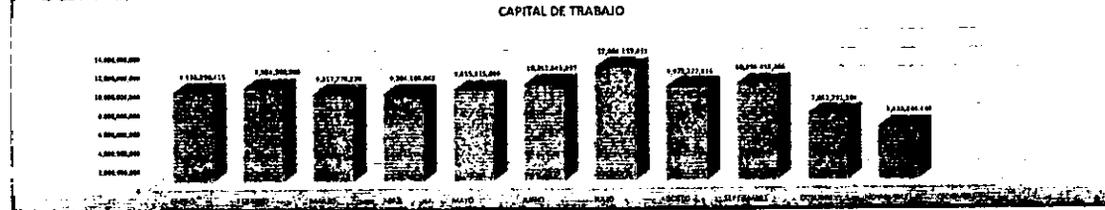
EFFECTIVIDAD: ANUAL

CHARACTERIZACION PROCESO: X

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRO	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
Activo Corriente	29,244,241,873	31,916,192,291	29,726,879,217	25,233,494,897	27,179,493,890	27,989,833,274	29,822,895,200	29,892,617,637	29,219,315,114	27,967,278,414	24,787,247,256	
Pasivo Corriente	19,239,958,436	21,951,861,132	19,419,186,394	15,869,261,833	17,515,869,231	17,225,287,878	16,839,241,790	18,821,293,248	18,914,861,295	15,214,297,289	19,874,189,874	
Resultado	9,222,290,415	9,924,330,899	9,217,792,823	9,294,182,892	9,615,215,999	10,227,643,197	12,864,332,411	9,872,222,215	10,294,453,253	7,883,281,184	5,632,244,484	

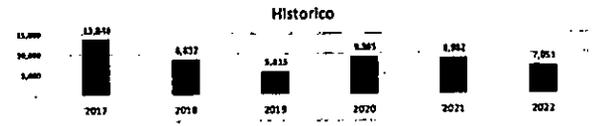


III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

INTERPRETACION DE RESULTADOS: El indicador refleja una variación acentuada en el mes de octubre, lo que prevee 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.

PROPUESTA DE MEJORA: mantener sus flujos de liquidez, pero 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.

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Activo Corriente	22,595	21,606	21,595	23,640	25,238	22,965
Pasivo Corriente	8,747	12,174	15,782	14,225	16,248	15,914
Resultados	12,848	9,432	5,813	9,415	8,992	7,051



[Signature]
 Apdo. Reina Ubelde P.A. Cabo
 Jefe Departamento Financiero

[Signature]
 VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
 Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Forma
Código
\$1.02.04.01
Versión
3

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

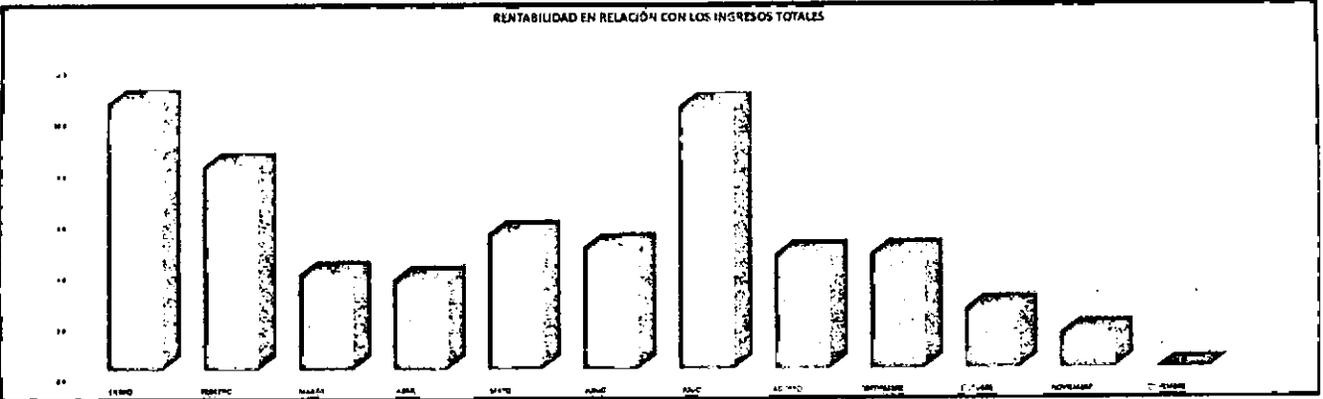
PROCESO:	Contabilidad		
RESPONSABLE:	Contador		
INDICADOR:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X
RESOLUCIÓN EMI:	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativa de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Rentabilidad en relación con los Ingresos totales		
OBJETIVO DEL INDICADOR:			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	HOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	PUNTO 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 eliminación 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:	ANUAL	SEMESTRAL	ANUAL
MEJA DEL INDICADOR:	PUNTO DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACION PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

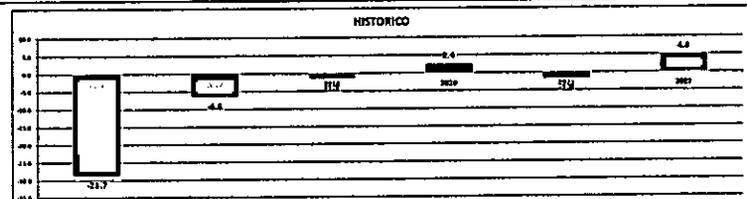
Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	ENERO	
Resultado del Ejercicio	306,327,894.37	411,871,254.36	331,536,781.44	414,637,270.87	616,962,845.81	875,999,173.03	1,329,669,839	1,115,893,490	1,179,472,864	749,899,987	492,367,276		
Ingresos Totales	7,874,801,352	5,647,254,352	8,614,649,247	11,499,192,276	15,206,481,739	18,226,276,981	22,794,764,229	24,634,736,610	28,286,377,719	31,462,287,815	34,817,114,963		
Resultado	10.4	6.8	3.8	3.6	6.3	4.8	10.3	4.5	4.5	2.4	1.4	#DOWN	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
su comportamiento es variable, y la utilidad en el ejercicio contable de cada periodo es positiva, permitiendo mantener un margen de utilidad favorable para la empresa.	Continuar realizando gestiones y acciones que permitan mejorar el nivel de recauda de los ingresos desde el punto de vista cartera por servicios, subsidios y contingencias, priorizar ceses y gastos administrativos y operativos, que contribuyan al mejoramiento de este indicador.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Resultado del Ejercicio	-6,322	-1,797	-494	913	-720	876
Ingresos Totales	22,006	37,362	32,196	38,128	38,335	18,226
Resultados	-28.7	-4.8	-1.5	2.4	-1.9	4.8



Paula
Aprobó: Paula Rubio
Jefe Departamento Financiero

Adriana
Valde, Adriana Cifuentes Rojas Valderama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

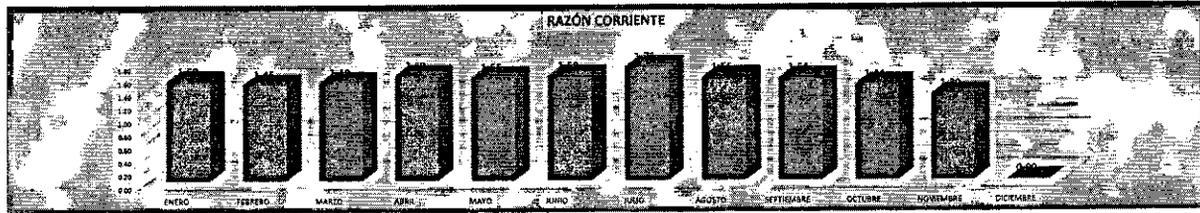
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad				
RESPONSABLE:	Profesional Oficina de Contabilidad				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Razon Corriente				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
Activo Corriente/Pasivo Corriente	\$	Activo Corriente	Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año.		Estados Financieros
		Pasivo Corriente	Los pasivos de una empresa se clasifican en aquellos pasivos a largo plazo y los pasivos a corto plazo,		Estados Financieros
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		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	DICIEMBRE
Activo Corriente	28,564,241,071	31,616,162,391	28,736,879,222	25,153,484,097	27,170,405,090	27,948,031,574	29,022,895,208	28,003,617,857	29,210,515,114	22,967,378,474	24,707,347,358	
Pasivo Corriente	19,030,950,858	21,991,861,482	19,419,100,994	15,869,381,055	17,515,089,221	17,725,387,876	16,928,741,798	18,031,295,740	18,614,081,729	15,914,597,369	19,074,102,874	
Resultado	1.50	1.45	1.48	1.59	1.55	1.58	1.71	1.55	1.54	1.44	1.30	#IDIV/D



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Presenta un comportamiento positivo financiero, para cumplir con las obligaciones al corto plazo, observandose 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 HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Activo Corriente	22,595	31,006	21,595	23,599	25,229	27,988
Pasivo Corriente	8,747	12,174	15,782	14,235	16,248	17,725
Resultados	2.58	1.73	1.37	1.66	1.55	1.58



Rafael Peña Cabula
Aprobó: Rafael Peña Cabula
Jefe Departamento Financiero

Adriana Cristina Rosas Valderrama
Vobo: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR INGRESOS 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 Ríos Rueda				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia en la ejecución de ingresos				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje de recaudo acumulado frente al proyectado en la ejecución de ingresos				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
(Valor recaudado acumulado/Valor presupuesto definitivo)*100	%	Valor recaudado acumulado	Total de dinero recaudado con el fin de satisfacer las necesidades y compromisos de la Empresa.		Oficina Presupuesto
		Valor presupuesto definitivo	Total de presupuesto definitivo proyectado por la Empresa		Oficina Presupuesto
MIDE:	EFICACIA	0	EFICIENCIA		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	DIC
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	2,942,477,956	6,203,352,234	
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	31,996,489,456	38,199,841,690	38,199,841,690
Valor presupuesto definitivo acumulado	35,933,266,109	35,933,266,109	39,493,080,473	39,493,080,473	39,622,879,048	39,662,593,796	39,703,785,695	43,695,128,717	43,750,982,849	48,016,502,102	48,064,838,681	
Resultado	8%	15%	22%	32%	40%	47%	55%	58%	66%	67%	79%	#IDIV/0!

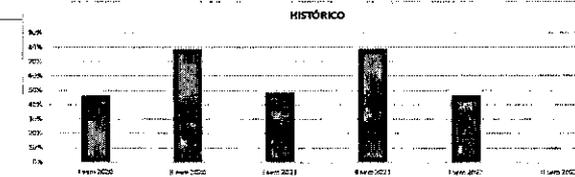


INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR VIGENCIA FISCAL AÑO 2022

Años/ Variables	HISTÓRICO							
	I sem 2020	II sem 2020	I sem 2021	II sem 2021	I sem 2022	II sem 2022	I sem 2023	II sem 2023
Valor recaudado mensual	23,605,248,959	44,929,483,226	27,465,262,950	57,953,225,355	18,517,204,465	38,199,841,690		
Valor presupuesto definitivo acumulado	50,907,504,434	57,150,156,534	56,658,417,928	73,293,040,572	39,662,593,796	0		
Resultados	46%	79%	48%	79%	47%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



MAGDALENA RÍOS

Elaboró: Magdalena Ríos Rueda
Tecnóloga Presupuesto

Reina Ubaña Peña Cabulo

Aprobó: Reina Ubaña Peña Cabulo
Directora Financiera

Adriana Cristina Rosas Valderrama

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR GASTOS AÑO 2022

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2019-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. 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 Gastos				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje de Gasto acumulado frente al proyectado en la ejecución de Gasto				
FORMULA DEL INDICADOR (Valor comprometido acumulado/Valor presupuestado definitivo)*100	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
	%	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
INDICADOR:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MESES	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	<= 100%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor Compromiso mensual	10,181,872,413	2,240,208,592	10,445,889,884	1,427,888,254	1,794,783,183	2,582,641,393	2,178,460,242		2,838,888,844	5,239,929,821	2,133,459,453	
Valor Compromiso Acumulado	10,181,872,413	12,422,108,945	22,868,058,899	24,296,029,197	26,092,742,300	28,675,425,693	30,853,895,935		33,692,784,643	38,932,714,464	41,066,173,917	43,200,033,369
Valor Presupuesto Definitivo	35,933,264,189	35,933,264,189	39,493,068,473	39,493,068,473	39,832,479,849	39,842,293,796	39,783,785,695		43,750,982,849	46,816,542,107	48,864,838,841	
Resultado	28%	35%	58%	62%	66%	72%	76%		81%	91%	95%	# IDIV/01

EJECUCIÓN DE GASTOS 2020

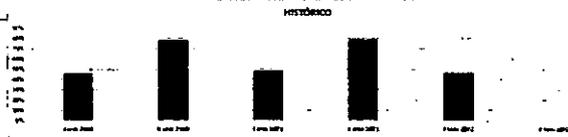


INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años / Variables	HISTÓRICO							
	I sem 2020	II sem 2020	I sem 2021	II sem 2021	I sem 2022	II sem 2022	I sem 2023	II sem 2023
Valor Compromiso mensual	*****	*****	48,172,533,254	51,472,831,175	78,475,435,693	45,792,413,393		
Valor Presupuesto Definitivo	*****	*****	56,858,417,823	72,293,048,372	39,842,293,796	0		
Resultados	85%	90%	71%	70%	73%	# IDIV/01	# IDIV/01	# IDIV/01



Magdalena Ríos

Elaboró: Magdalena Ríos Rueda
Técnica Presupuesto

Adriana Orozco

Aprobó: Adriana Orozco Peña Cabero
Directora Financiera

Adriana Orozco

Való: Adriana Orozco Peña Cabero
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.03.04.01
Versión
02

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN 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
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.				

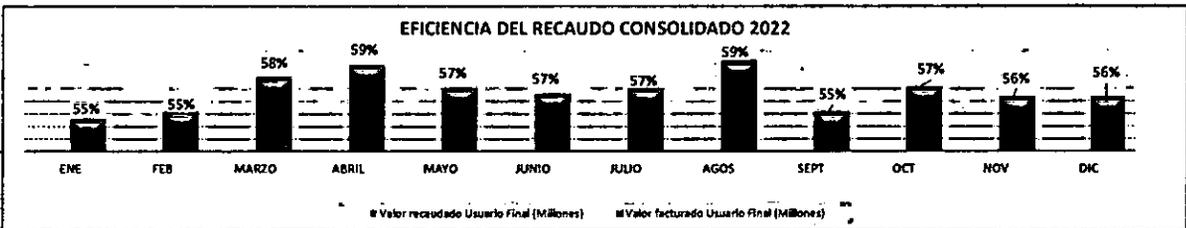
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el último mes por concepto de la facturación de ese mismo periodo de: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	Dirección Comercial del 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.	

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X

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	2,657	2,811	2,831	2,883
Valor facturado Usuario Final (Millones)	4,856	4,735	4,771	4,726	4,588	4,589	4,829	4,924	4,811	4,914	5,021	5,113
Resultados (%)	55%	55%	58%	59%	57%	57%	57%	59%	55%	57%	56%	56%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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>ER≥0,6.

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>ER≥0,6.

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>ER≥0,6.

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>ER≥0,6.

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>ER≥0,6.

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>ER≥0,6, se encuentra con 28 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

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.

La Eficiencia en el recaudo total a octubre de 2022, presenta un aumento de dos (2) puntos porcentuales en comparación con septiembre, con una eficiencia del 57%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo total a noviembre de 2022, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con el mes de octubre de 2022, con una eficiencia del 56%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 44%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo total a diciembre de 2022, se mantuvo porcentualmente en comparación con el mes de noviembre de 2022, con una eficiencia del 56%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 44%. 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 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 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

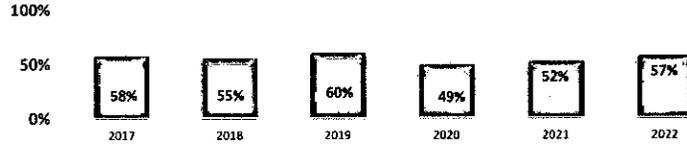
Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTORICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	32,162	32,889
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	62,178	57,877
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	52%	57%

Eficiencia del Recaudo - Histórico



valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnóloga de Cartera

Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.03.04.01
Versión	02

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	CARTERA				
Producto / Actividad	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
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	EFICIENCIA EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE ACUEDUCTO				
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.				

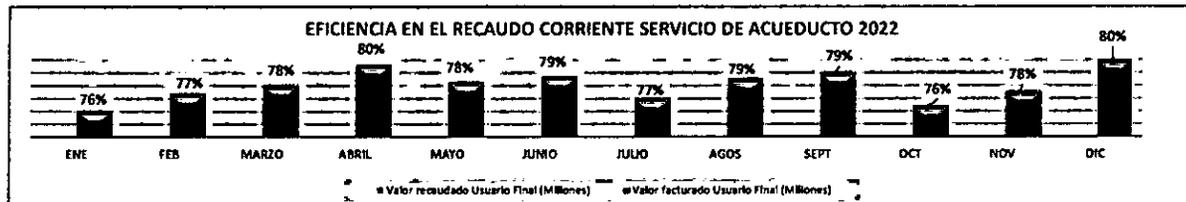
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$\frac{\text{Valor Recaudado Usuario Final} / \text{Valor Facturado Usuario Final}}{100}$	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo 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.	

Mide:	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD
Periodicidad	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
	X		X

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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	1,134	1,129	1,159	1,172
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,401	1,375	1,396	1,441	1,356	1,335	1,498	1,485	1,435	1,477	1,495	1,465
Resultados (%)	76%	77%	78%	80%	78%	79%	77%	79%	79%	76%	78%	80%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 23%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.</p> <p>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.</p> <p>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 en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6.</p> <p>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 en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en septiembre de 2022, fue del 79% se mantiene en comparación con julio 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, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a octubre de 2022, fue del 76% presenta una disminución de tres (3) puntos porcentuales en comparación con septiembre 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 24%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a noviembre de 2022, fue del 78% aumentó dos (2) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2022. 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.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a diciembre de 2022, fue del 80% aumentó dos (2) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 20%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.</p>	<p>Plan de Mejora: Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizaron 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 las ejecuciones de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.</p>



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

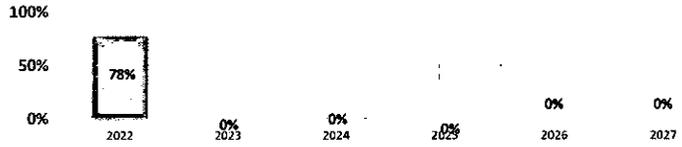
III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2022	2023	2024	2025	2026	2027
valor recaudado	12,225					
valor facturado	15,694					
% Eficiencia del recaudo	78%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!

valores dados en millones de pesos

Eficiencia del Recaudo - Histórico



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Tecnologa de Cartera

Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO

Director Comercial (E)

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
SI.03.04.01
Versión
02

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. 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
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	EFICIENCIA EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE ASEO				
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.				

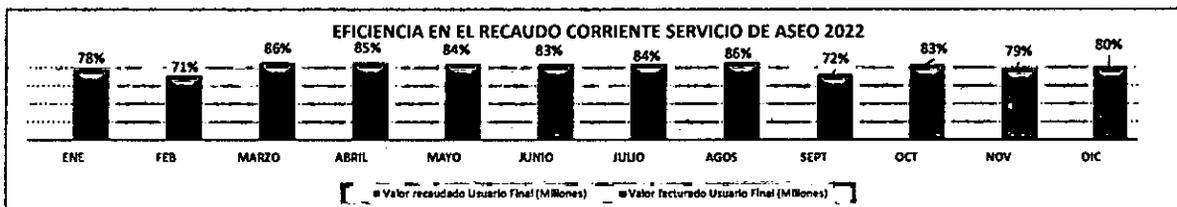
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$\frac{\text{Valor Recaudado Usuario Final} / \text{Valor Facturado Usuario Final}}{100}$	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo 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.	

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X

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)	664	552	650	671	656	646	638	676	573	576	655	672
Valor facturado Usuario Final (Millones)	846	775	759	785	778	776	756	787	795	696	833	840
Resultados (%)	78%	71%	86%	85%	84%	83%	84%	86%	72%	83%	79%	80%



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 datos 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 encuesta 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 encuesta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6, superó la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en septiembre de 2022, fue del 72% disminuyó catorce (14) puntos porcentuales en comparación con agosto de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 28%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuesta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en octubre de 2022, fue del 83% aumentó once (11) puntos porcentual en comparación con septiembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuesta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en noviembre de 2022, fue del 79% disminuyó cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con octubre 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, teniendo encuesta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en diciembre de 2022, fue del 80% aumento un (1) punto porcentual en comparación con noviembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 20%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo encuesta 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 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 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

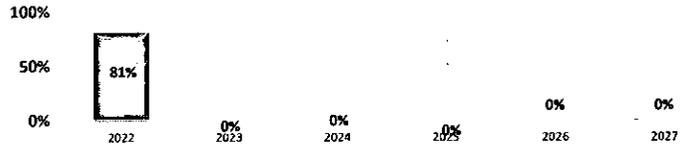
Fecha Ultima de Modificacion
2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2022	2023	2024	2025	2026	2027
valor recaudado	6,957					
valor facturado	8,586					
% Eficiencia del recaudo	81%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01

Eficiencia del Recaudo - Histórico



valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnóloga de Cartera

Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
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. 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
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	EFICIENCIA EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE ALCANTARILLADO				
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.				

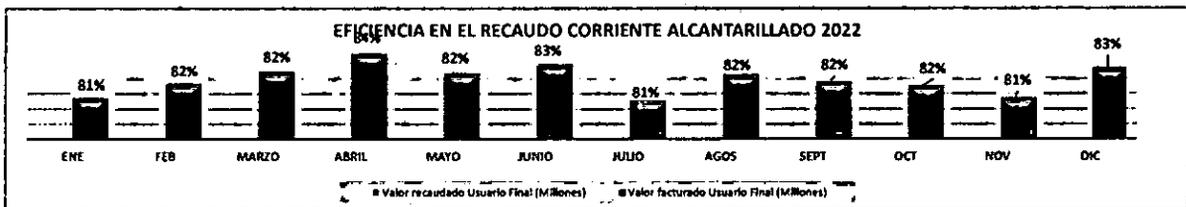
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$\frac{\text{Valor Recaudado Usuario Final}}{\text{Valor Facturado Usuario Final}} \times 100$	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el último mes por concepto de la facturación de ese mismo período 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.	

Mide:	EFICIENCIA MENSUAL	EFICACIA SEMESTRAL	EFFECTIVIDAD ANUAL	X
Periodicidad	X			

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

II. INFORMACION 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	522	531	549	556
Valor facturado Usuario Final (Millones)	598	579	599	638	608	597	674	649	638	651	680	672
Resultados (%)	81%	82%	82%	84%	82%	83%	81%	82%	82%	82%	81%	83%



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 corriente 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 datos 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 corriente 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%.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en septiembre de 2022, fue del 82% se mantiene en comparación con agosto de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 18%. 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%.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en octubre de 2022, fue del 82% se mantiene en comparación con septiembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 18%. 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%.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en noviembre de 2022, fue del 81% disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con octubre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 19%. 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 corriente del servicio de alcantarillado en diciembre de 2022, fue del 83% subió dos (2) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo 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%.

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

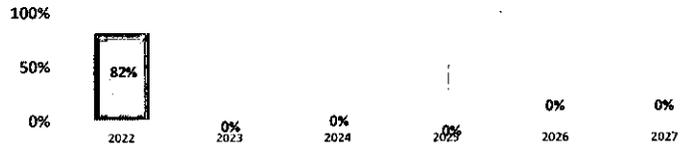
III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2022	2023	2024	2025	2026	2027
valor recaudado	5,659					
valor facturado	6,911					
% Eficiencia del recaudo	82%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01

valores dados en millones de pesos

Eficiencia del Recaudo - Histórico



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnóloga de Cartera

Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

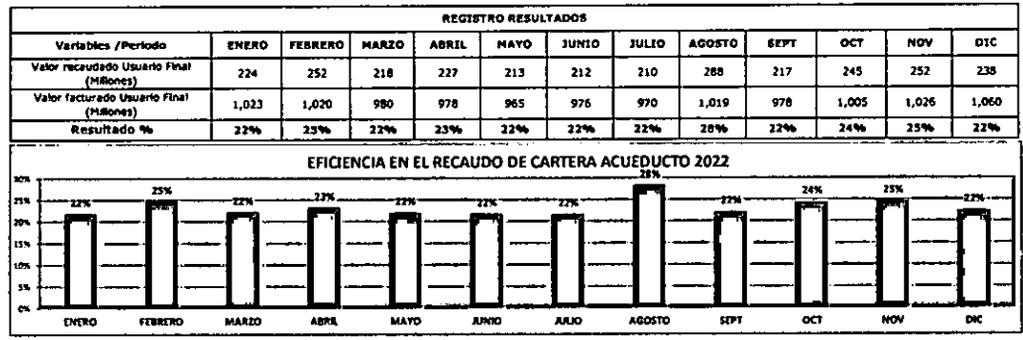
Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO RESPONSABLE:	CARTERA 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 Recaudado, 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
$\frac{\text{Valor Recaudado Usuario Final} / \text{Valor Facturado Usuario Final} \times 100}{\%}$	%	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.
		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.
MIDE:	EFICACIA MENSUAL	EFICIENCIA SEMESTRAL	EFFECTIVIDAD ANUAL
PERIODICIDAD:		X	X
META DEL INDICADOR	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudado 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 < 2.0.

La Eficiencia en el recaudado 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 < 2.0.

La Eficiencia en el recaudado 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 < 2.0.

La Eficiencia en el recaudado 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 < 2.0.

La Eficiencia en el recaudado 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 < 2.0.

La Eficiencia en el recaudado de cartera del servicio de acueducto a junio de 2022, fue del 22%, se mantiene 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 < 2.0.

La Eficiencia en el recaudado de cartera del servicio de acueducto a julio de 2022, fue del 22%, se mantiene 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 (759.849.349.00) Este indicador está por debajo de nivel de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre 0.85 > ER < 2.0. se encuentra con 83 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudado 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 acamietada 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 (711.186.464.00) Este indicador está por debajo de nivel de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre 0.85 > ER < 2.0. se encuentra con 57 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudado de cartera del servicio de acueducto a septiembre de 2022, fue del 22%, bajo seis (6) puntos porcentual en comparación con agosto 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 < 2.0.

La Eficiencia en el recaudado de cartera del servicio de acueducto a octubre de 2022, fue del 24%, aumento dos (2) puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 76%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER < 2.0.

La Eficiencia en el recaudado de cartera del servicio de acueducto a noviembre de 2022, fue del 25%, aumento un (1) punto porcentual en comparación con octubre 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 < 2.0.

La Eficiencia en el recaudado de cartera del servicio de acueducto a diciembre de 2022, fue del 23%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con noviembre 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 < 2.0.

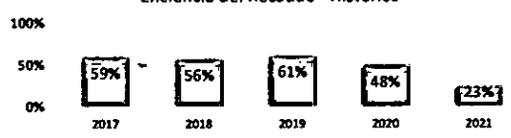
PROPUESTA DE MEJORA

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) Financiamiento mediante acuerdos de pago. 4) Expedición de avisos a la deuda a usuarios que lo requieren. 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 plátanos. 10) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 11) Los demás que se estimen convenientes dentro de la ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudado.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTORICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Valor Recaudado	6,535	9,796	12,412	11,322	2,796	2,572
Valor facturado	11,029	17,404	20,453	23,493	12,000	10,977
% Eficiencia del recaudado	59%	56%	61%	48%	23%	23%

Eficiencia del Recaudado - Histórico



valores dados en millones de peso

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Técnico de Cartera
Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)
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 ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN		
RESPONSABLE:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		
INDICADOR REFERIDO EN:	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	EFICIENCIA EN EL RECAUDO DE CARTERA ALCANTARILLADO		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.		

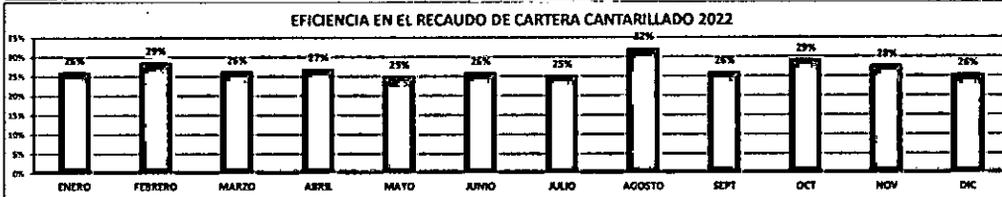
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el último mes por concepto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

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

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

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variable / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	101	112	99	101	92	98	93	128	99	115	109	105
Valor facturado Usuario Final (Millones)	385	390	376	374	367	377	369	396	379	392	392	411
Resultado %	26%	29%	26%	27%	25%	26%	25%	32%	26%	29%	28%	26%



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 > ER20.6.

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 > ER20.6.

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 > ER20.6.

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 > ER20.6.

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 > ER20.6.

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 > ER20.6.

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 coercivo 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 SESENTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS TRES PESOS (276.542.203.00) Este indicador está por debajo de nivel de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 > ER20.6, se encuentra con 80 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 coercivo, el 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 68%, en pesos representa la suma de DOSCIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL SEISCIENTOS CINCO PESOS (287.880.405.00) Este indicador está por debajo de nivel de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 > ER20.6, se encuentra con 53 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a septiembre de 2022, fue del 26%, disminuyó seis (6) puntos porcentuales en comparación con agosto 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 > ER20.6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a octubre de 2022, fue del 29%, subió tres (3) puntos porcentuales en comparación con septiembre 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 > ER20.6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a noviembre de 2022, fue del 28%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con octubre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 72%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER20.6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a diciembre de 2022, fue del 26%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con noviembre 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 > ER20.6.

PROPUESTA DE MEJORA

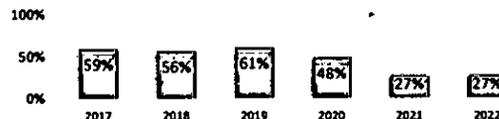
Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicios: Actividades a realizar: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. 2) Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. 3) Financiación mediante acuerdos de pago. 4) Expedición de avonos 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 revalidarán los predios que se encuentran en cobro coercivo. 8) Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de flujidos. 9) Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viviendas y predios. 10) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coercivo. 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

Variables	HISTORICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	6.535	9.795	12.412	11.322	1.252	1.151
valor facturado	11.079	17.404	20.453	22.403	4.608	4.223
% Eficiencia del recaudo	59%	56%	61%	48%	27%	27%

valores dados en millones de pesos

Eficiencia del Recaudo - Histórico



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Técnico de Cartera

Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

Vs.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 GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	EFICIENCIA EN EL RECAUDO DE CARTERA ASEO		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.		

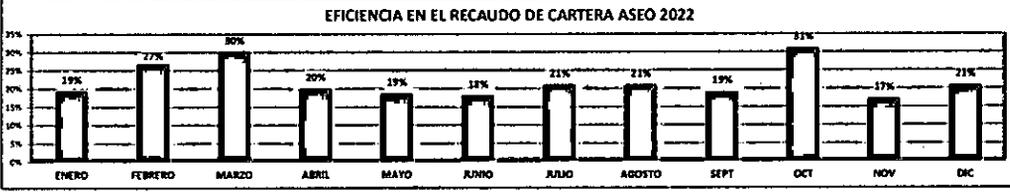
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el último mes por concepto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

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

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

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variabls / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DEC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	117	160	212	102	96	98	118	123	112	216	102	138
Valor facturado Usuario Final (Millones)	604	597	703	510	514	542	561	588	586	693	594	664
Resultado %	19%	27%	30%	20%	19%	18%	21%	21%	19%	31%	17%	21%



INTERPRETACION DE RESULTADOS		PROPUESTA DE MEJORA
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>ER20,6.		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 requieren. 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 colectivo. 8) Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de flujos. 9) Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, víveros y pláticas. 10) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Colectivo. 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.
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a febrero de 2022, fue del 27%, aumentó 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>ER20,6.		
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a marzo de 2022, fue del 30%, aumentó 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>ER20,6.		
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>ER20,6.		
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>ER20,6.		
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 que se encuentra entre 0.85>ER20,6.		
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 colectivo no tiene estabilidad laboral. Esto quiere decir que del 100% facturado 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>ER20,6, 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 colectivo, 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>ER20,6, 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 septiembre de 2022, fue del 19%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con agosto 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>ER20,6.		
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a octubre de 2022, fue del 31%, aumentó diez (10) puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 69%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER20,6.		
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a noviembre de 2022, fue del 17%, disminuyó (14) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 83%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER20,6.		
La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a diciembre de 2022, fue del 21%, aumentó (4) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 79%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER20,6.		

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variabls	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	6,535	7,206	12,412	11,322	1,594	1,477
valor facturado	11,070	12,404	20,453	23,403	7,156	6,552
% Eficiencia del recaudo	59%	56%	61%	48%	22%	23%



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
 Directora Comercial / E.1

Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO
 Director Comercial / E.1

Vo.Bo.: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
 Directora General de 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. IDENTIFICACIÓN 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 EN EL RECAUDO ACUEDUCTO					
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.					

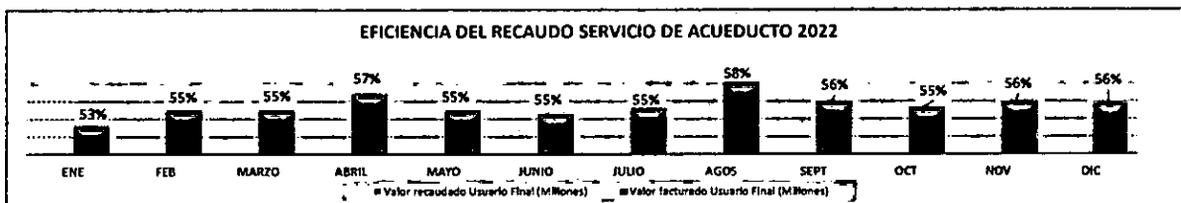
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el último mes por concepto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

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTION 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)	1,291	1,317	1,308	1,375	1,275	1,262	1,364	1,455	1,351	1,373	1,411	1,410
Valor facturado Usuario Final (Millones)	2,424	2,394	2,377	2,418	2,321	2,311	2,468	2,504	2,412	2,482	2,521	2,526
Resultados (%)	53%	55%	55%	57%	55%	55%	55%	58%	56%	55%	56%	56%



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%, bajó 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 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.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a septiembre de 2022, fue del 56%, bajó dos (2) puntos porcentuales en comparación con agosto 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 44%. 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 octubre de 2022, fue del 55%, bajó un (1) punto porcentual en comparación con septiembre 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 noviembre de 2022, fue del 56%, subió un (1) punto porcentual en comparación con octubre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 44%. 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 diciembre de 2022, fue del 56%, se mantuvo porcentualmente en comparación con noviembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 44%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 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) Cartes 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 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

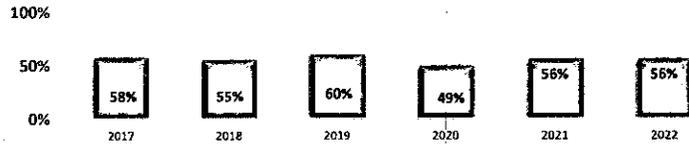
Fecha Última de Modificacion
2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	16,192	16,192
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	29,158	29,158
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	56%	56%

Eficiencia del Recaudo - Histórico



valores dados en millones de pesos

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

Aprobó: **JOEL LOPEZ CAMARGO**
Director Comercial (e)

Vo.Bo. **ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**
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

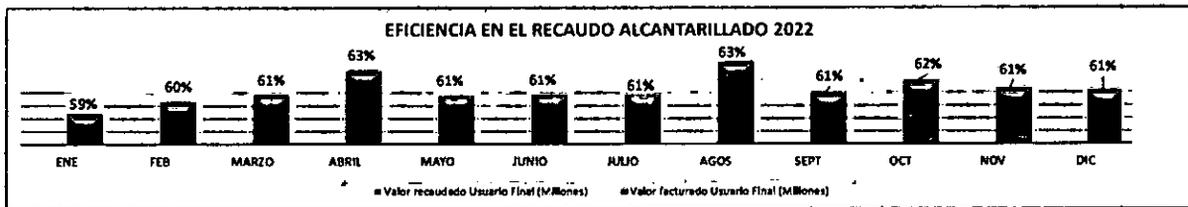
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CARTERA					
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN 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 EN EL RECAUDO ALCANTARILLADO					
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.					
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable			Fuente de Información
Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final * 100	%	Valor 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.			
Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	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)	584	585	593	635	593	593	636	663	621	646	658	663
Valor facturado Usuario Final (Millones)	983	969	974	1,012	975	974	1,044	1,045	1,018	1,043	1,072	1,083
Resultados (%)	59%	60%	61%	63%	61%	61%	61%	63%	61%	62%	61%	61%



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 en cuenta 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 corriente 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 en cuenta los rangos que están entre el 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a septiembre de 2022, fue del 61%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con agosto 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 octubre de 2022, fue del 62%, aumento un (1) punto porcentual en comparación con septiembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 38%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a noviembre de 2022, fue del 61%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con octubre 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 diciembre de 2022, fue del 61%, se mantuvo porcentualmente en comparación con noviembre 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.

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 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 prejurídico a usuarios que presenten más de seis (6) meses de morosidad. 11) Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. 12) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 13) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 14) Los 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

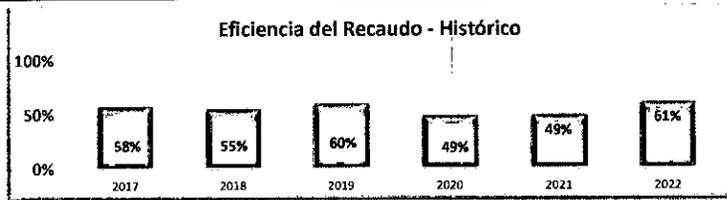
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	15,460	7,470
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	31,359	12,192
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	49%	61%

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnóloga de Cartera

Aprobó: JOE LOPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

		FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR				Tipo de Documento						
		Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14		Formato	Código					
						51.03.04.01	Versión					
						02						
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR												
Proceso	CARTERA											
Producto / Proyecto	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN 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 EN EL RECAUDO ASEO											
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.											
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable				Fuente de Información					
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los 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.									
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. INFORMACION 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	685	792	762	810
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,450	1,372	1,420	1,295	1,293	1,303	1,317	1,375	1,381	1,389	1,428	1,504
Resultados (%)	54%	52%	61%	60%	58%	57%	57%	58%	50%	57%	53%	54%
INTERPRETACION DE RESULTADOS						PROPUESTA DE MEJORA						
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 encuesta 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%.</p> <p>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 encuesta los rangos que estén entre el 0.85>ER≥0.6.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a septiembre de 2022, fue del 50%, disminuyó ocho (8) puntos porcentuales en comparación con agosto de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 50%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a octubre de 2022, fue del 57%, aumentó siete (7) puntos porcentuales en comparación con septiembre 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.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a noviembre de 2022, fue del 53%, disminuyó cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con octubre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 47%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a diciembre de 2022, fue del 54%, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con noviembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 46%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0.6.</p>						<p>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 ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.</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

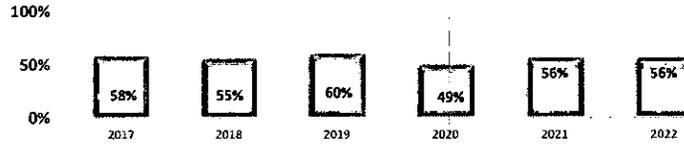
III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	9,227	9,227
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	16,527	16,527
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	56%	56%

valores dados en millones de pesos

Eficiencia del Recaudo - Histórico



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnóloga de Cartera

Aprobó: SEBASTIÁN 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

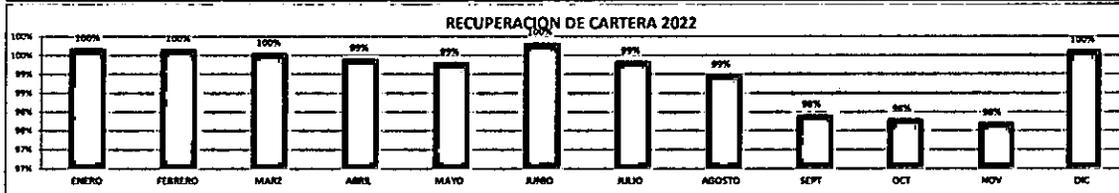
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

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. Gestión Comercial	b. Calidad del Servicio		c. Gestión comercial
NOMBRE DEL INDICADOR:	RECUPERACION DE CARTERA				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(Cartera recuperable / Cartera total) * 100	%	Cartera Recuperable	Es la cartera total menos la cartera prescrita		Dirección Comercial - Informe del sistema
		Cartera Total	Valor de la cartera total a la fecha del indicador		Dirección Comercial - Informe del sistema
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. INFORMACION 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	1,744	1,826	1,867	1,859
Cartera Total	1,876	1,751	1,774	1,701	1,751	1,811	1,804	1,761	1,781	1,867	1,911	1,866
Resultado %	100%	100%	100%	99%	99%	100%	99%	99%	98%	98%	98%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

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) corresponden 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 NOVENTA Y TRES CIENTOS CINCUENTA Y DOS 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 TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS 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 QUINIENTOS 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 CINCUENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS DIEZ MIL CIENTO SESENTA PESOS (237.410.160.00) de los cuales DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (233.797.290.00) 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 a agosto de 2022, presenta el 99% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS DIEZ MIL CIENTO SESENTA PESOS (237.410.160.00) de los cuales DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (233.797.290.00) 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 a septiembre de 2022, presenta el 98% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS DIEZ MIL CIENTO SESENTA PESOS (237.410.160.00) de los cuales DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (233.797.290.00) 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 a octubre de 2022, se mantiene con el 98% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS DIEZ MIL CIENTO SESENTA PESOS (237.410.160.00) de los cuales DOSCIENTOS VEINTICINCO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (233.797.290.00) 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.

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 las ejecuciones de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

Este indicador a noviembre de 2022, se mantiene con el 98% de recuperación de cartera, ya que: la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS SETENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS PESOS (271.787.600.00) de los cuales DOSCIENTOS VEINTIOCHO MILLONES CIENTO SETENTA Y UN MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS (228.171.310.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CUARENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS DIECISEIS MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS (43.616.290.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador a diciembre de 2022, presenta una recuperación de cartera del 100%, ya que: la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MILLONES SETENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS OCHENTA PESOS (264.077.680.00) de los cuales DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MILLONES TREINTA MIL SESENTA PESOS (257.030.060.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de SIETE MILLONES CUARENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS (7.047.620.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Elabora: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnóloga de Cartera

Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

Ve.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

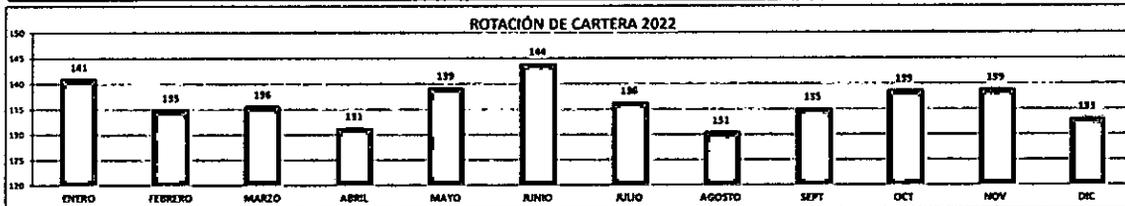
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	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	1,781	1,867	1,911	1,866
Valor facturado a Usuarios (millones)	4,856	4,735	4,772	4,725	4,588	4,589	4,829	4,924	4,811	4,914	5,021	5,113
Resultado	141	135	136	131	139	144	136	131	135	139	139	133



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así: la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en septiembre de 2022, tiene una rotación de cartera de 135 días, aumento en comparación con agosto 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 octubre de 2022, tiene una rotación de cartera de 139 días, aumento en comparación con septiembre 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 noviembre de 2022, tiene una rotación de cartera de 139 días, se mantiene en comparación con octubre de 2022.

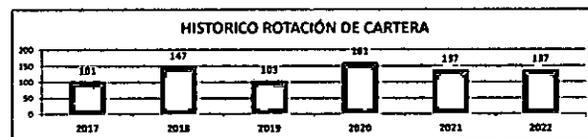
La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así: la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, a diciembre de 2022, tiene una rotación de cartera de 133 días, disminuyó en comparación con noviembre 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 predios que se encuentran en cobro coactivo. 8) Se realizarán cortes y acometidas que presenta presunta defraudación de fluidos. 9) Se realizarán visitas de campo a usuarios en 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) Los 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						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	635	1,370	964	1,855	21,654	21,654
Promedio Valor facturado a usuarios (millones)	2,300	3,392	3,413	4,217	57,877	57,877
Resultados	201	147	103	181	137	137



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

VoBo: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeacion



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	
Formato	
Código	51.03.04.01
Versión	02

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	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 CORRIENTE AAA					
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.					

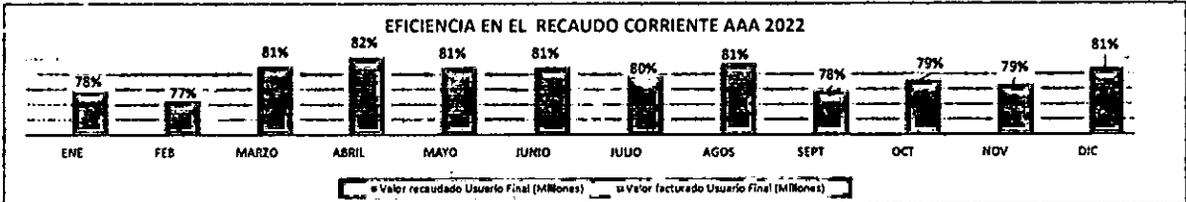
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el último mes por concepto de la facturación de ese mismo período de: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	Dirección Comercial 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.	

Mide:	EFICIENCIA MENSUAL	EFICACIA SEMESTRAL	EFFECTIVIDAD ANUAL	X
Periodicidad	X			

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Registro de Resultados 2022											
	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	2,230	2,236	2,364	2,405
Valor facturado Usuario Final (Millones)	2,845	2,729	2,754	2,864	2,743	2,708	2,928	2,921	2,868	2,825	3,008	2,978
Resultados (%)	78%	77%	81%	82%	81%	81%	80%	81%	78%	79%	79%	81%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
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.	<p>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 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 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 las ejecuciones de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.</p>
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 77%. 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 80%, 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 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 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%.	
La Eficiencia en el recaudo corriente a septiembre de 2022, fue del 78%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con agosto de 2022 que fue del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 22%, 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 octubre de 2022, fue del 79%, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con septiembre de 2022 que fue del 78%, 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 21%, 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 noviembre de 2022, fue del 79%, se mantuvo porcentualmente en comparación con octubre de 2022 que fue del 79%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 21%, 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 diciembre de 2022, fue del 81%, subió dos (2) puntos porcentuales en comparación con noviembre de 2022 que fue del 79%. 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.	



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
S1.03.04.01
Versión
02

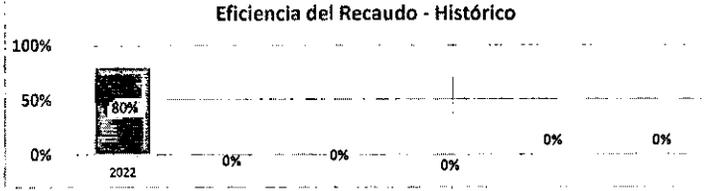
Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2022					
valor recaudado	27,247					
valor facturado	34,171					
% Eficiencia del recaudo	80%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnóloga de Cartera

Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.03.04.01
Versión
02

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

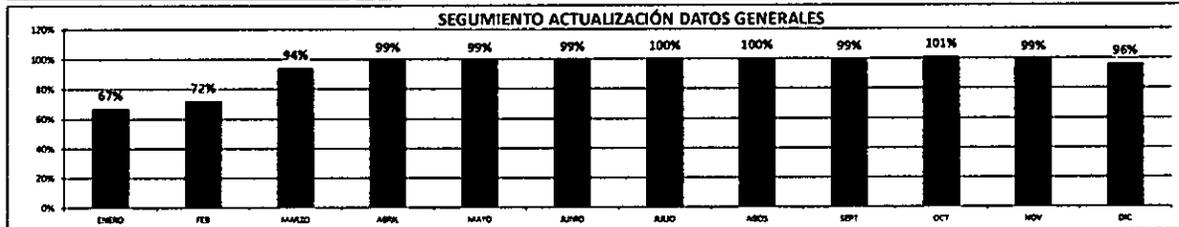
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Número de actualizaciones de datos realizadas / Número de actualizaciones de datos proyectadas) * 100	%	Número de actualizaciones de datos realizadas	Número de actualizaciones de datos de los suscriptores y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

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 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	4,988	4,901	4,897
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
Resultados (%)	67%	72%	94%	99%	99%	99%	100%	100%	99%	101%	99%	96%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El número de actualizaciones para éste trimestre sigue siendo alto (14,786), debido a la actualización masiva de códigos catastrales que se realizó, por un requerimiento de la SUPERSERVICIOS.

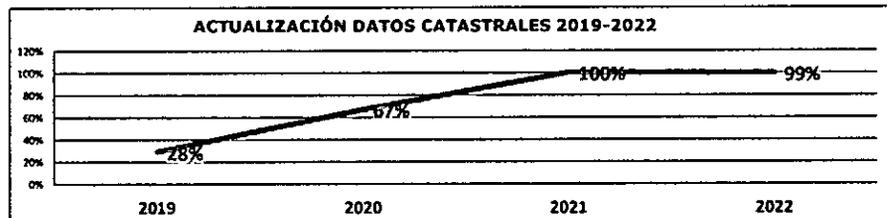
PROPUESTA DE MEJORA

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	44,549
Número de actualizaciones de datos proyectadas	43200	15,000	43,200	45,000
Resultados (%)	28%	67%	100%	99%



Emitido: WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA
Técnico Oficina de Catastro

Aprobó: JOEL LÓPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

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

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

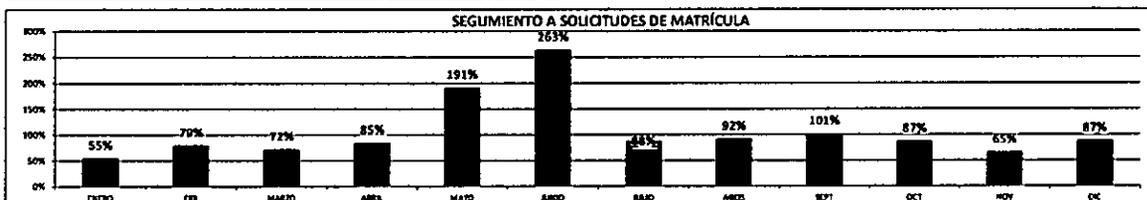
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Número de solicitudes de matrícula revisadas / número de matrículas solicitadas) * 100	%	Número de solicitud de matrícula revisadas	Número de solicitudes de matrículas revisadas mensualmente	Oficina de Catastro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

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 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	243	182	244	3543
Número de matrículas solicitadas (PROYECTADAS)	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	3360
Resultados (%)	55%	79%	72%	85%	191%	263%	88%	92%	101%	87%	65%	87%	105%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

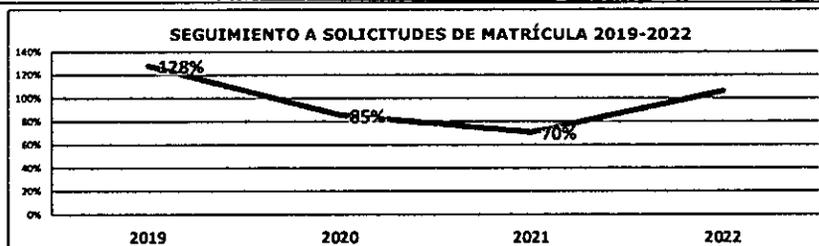
Durante los meses de octubre a diciembre de 2022 se contó con personal de apoyo administrativo, en la revisión y evacuación de un grupo de matrículas pendientes por realizarles este proceso, pertenecientes a la Ciudadela la Bendición y a Morichal. Esto nos da como resultado un registro de 669 matrículas 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 durante el desarrollo del próximo año 2023.

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	3,543
Número de matrículas solicitadas	1200	1200	3000	3360
Resultados (%)	128%	85%	70%	105%



Elaboró. WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA
Técnico Oficina de Catastro

Aprobó. JOEL LÓPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

Vo.Bo. 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

PROCESO:	DIRECCION COMERCIAL		
RESPONSABLE:	DIRECCION COMERCIAL // COBROS COACTIVOS		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION DE RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	A. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Comercial
NOMBRE DEL INDICADOR:	COBROS COACTIVOS INICIADOS		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos		

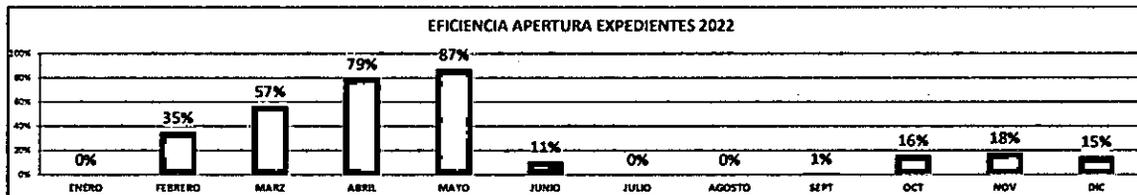
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Número Procesos Aperturados / Procesos Etapa Persuasiva	%	Cantidad de expedientes en Etapa Persuasiva	Número de Expedientes en Etapa Persuasiva, usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses	Unidad de Cartera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

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

META DEL INDICADOR	60	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTION COMERCIAL 2020-2023
--------------------	----	-----------------------------------	-------------------------------------

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Procesos Etapa Persuasiva	0	120	145	86	53	65	0	100	115	295	248	203
Número de Procesos Aperturados Coactivo	0	42	82	68	46	7	2	0	1	47	45	30
Resultado %	0%	35%	57%	79%	87%	11%	0%	0%	1%	16%	18%	15%



INTERPRETACION 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 15% 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 67 expedientes más 78 pendientes de aperturar en el mes de febrero, para un total de 145 expedientes 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 23 expedientes más 63 pendientes de aperturar en el mes de marzo, para un total de 86 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 68 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 35 expedientes más 18 pendientes de aperturar en el mes de abril, para un total de 53 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 58 expedientes más 7 pendientes de aperturar en el mes de mayo, para un total de 65 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.

En octubre presenta el 16% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 381 expedientes más 115 pendientes de aperturar en el mes de septiembre, para un total de 295 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 47 procesos coactivos.

En noviembre presenta el 18% 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 248 pendientes de aperturar en el mes de octubre, para un total de 248 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 45 procesos coactivos.

En diciembre presenta el 15% 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 203 pendientes de aperturar en el mes de noviembre, para un total de 203 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 30 procesos coactivos. -Vale elimitar que el 1 de enero de 2023, quedan 173 procesos para aperturar.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Con el fin de lograr que toda la cartera mayor a 180 días de morosidad este en cobro coactivo, se continuará ejecutando la etapa persuasiva mediante: 1) Visitas a campo y realizar los cortes del servicio si esta activo. 2) Visitas a campo dando a conocer al usuario las oportunidades que tiene para solucionar la deuda y evitar el cobro coactivo. 3) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 4) Las demás que se estimen convenientes dentro de las 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
51.02.04.01
Versión
2

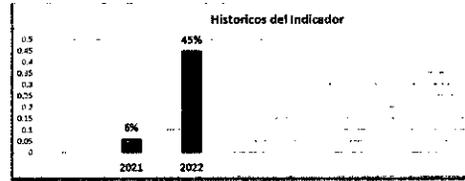
Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2021	2022
Resultados (%)	6%	45%



Elaboró: JOEL LOPEZ CAMARGO
Profesional Jurídico

Aprobó: JOEL LÓPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

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



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

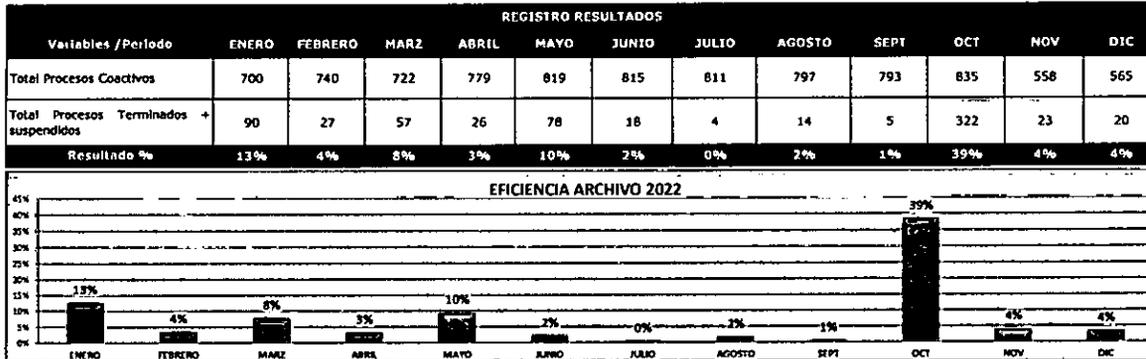
Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCION COMERCIAL				
RESPONSABLE:	DIRECTOR COMERCIAL // COBROS COACTIVOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD			
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Comercial		X
NOMBRE DEL INDICADOR:	COBROS COACTIVOS INICIADOS Vº TERMINADOS + SUSPENDIDOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(Total Procesos Coactivos/Total Procesos Terminados + suspendidos) *100	%	Cantidad de Procesos en Cobro Coactivo	Procesos iniciados en cobro coactivo a usuarios con morosidad igual o mayor a seis (6) meses		Dirección Comercial - Informe de la Unidad de Cartera
		Procesos Terminados + procesos suspendidos	Procesos coactivos terminados más suspendidos		Dirección Comercial - Informe de la Unidad de Cartera
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		HEMISFIO	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	20	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		ACUERDO DE GESTION COMERCIAL 2020 - 2023	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

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

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

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

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

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

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

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

En lo que corresponde al mes de octubre, vale señalar, que haciendo un balance general con la gestión de Cartera que también realiza acuerdos de pago y autos de suspensión y terminación de procesos, se habían dejado de reportar 251 procesos entre terminados y suspendidos, lo que explica que el indicador a octubre de 2022, presentó una eficiencia del 39%, aumentando la eficiencia en comparación con septiembre de 2022. La cifra corresponde a 835 procesos activos, más 47 nuevos, menos 322 suspendidos/terminados.

Este indicador a noviembre de 2022, presentó una eficiencia del 4%, disminuyó la eficiencia en comparación con octubre de 2022. la cifra corresponde a 558 procesos activos, más 45 procesos nuevos, menos 23 suspendidos/terminados.

Este indicador a diciembre de 2022, presentó una eficiencia del 4%, disminuyó la eficiencia en comparación con noviembre de 2022. la cifra corresponde a 565 procesos activos, más 30 procesos nuevos, menos 20 suspendidos/terminados.

PROPUESTA DE MEJORA

Plá 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 estén suspendido por financiación. 4) Las demás que se estimen conveniente dentro de los procesos de recuperación de cartera.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Elaboró: JOEL LÓPEZ CAMARGO
Profesional Jurídico

Aprobó: JOEL LÓPEZ CAMARGO
Director Comercial (E)

Vo.Bo.: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.03.04.01
Versión
02

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

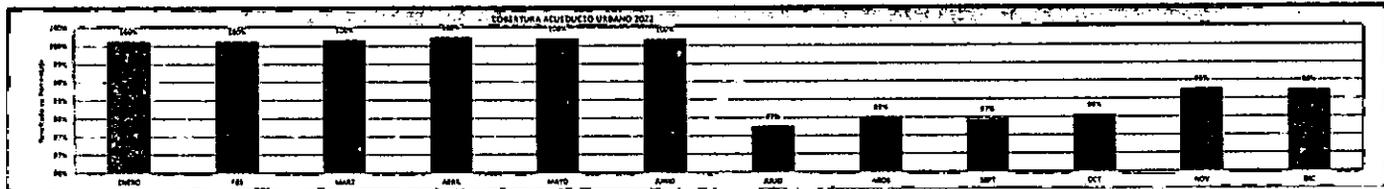
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados AC 2022

Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Suscriptores (facturados)	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	42,322	42,450	42,834	42,900	42,171
Domicilios (Proyección estudio de costos)	41,805	41,883	41,961	42,039	42,117	42,195	42,273	42,351	42,429	42,507	42,585	42,663	42,734
Resultados (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	98%	97%	98%	98%	98%	99%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de diciembre de 2022 se facturaron 42,900 suscriptores correspondientes al APS, de la ciudadela la bendición se facturaron a 3654 suscriptores para un total de 46,554, lo que refleja un 99% de cobertura en la unidad de servicio.

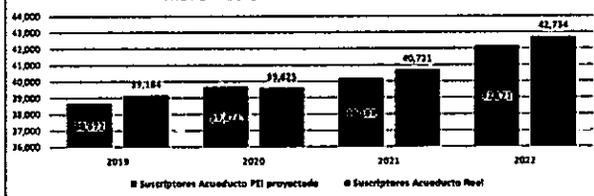
PROPUESTA DE MEJORA

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 afectación del recibo del 25%.

Suscriptores AC Proyectado Vs. Suscriptores AC Reales

Variables/Periodo	2019	2020	2021	2022
Suscriptores Acueducto PEI proyectado	38,672	39,674	40,193	42,171
Suscriptores Acueducto Real	39,184	39,623	40,721	42,734
% CON RESPECTO A LA META	101%	101%	101%	99%

HISTORICO SERVICIO DE ACUEDUCTO



Elaboró: Zulma Vojan Pérez Rojas
Tecnóloga de Facturación

Aprobó: Joel López Camargo
Director Comercial (E)

Vo.Bo. Adriana Cristalina Rosas
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.03.04.01
Versión
02

Fecha de Elaboración
2010-11-10

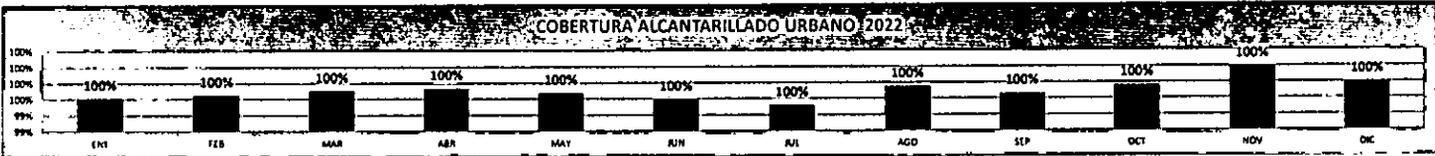
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso		CRITICA Y FACTURACION			
Producto/servicio		SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS			
Responsable		TECNOLOGA OFICINA DE CRITICA Y FACTURACION			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	COBERTURA ALCANTARILLADO URBANO (Domicilios - Proyección Estudio de Costos Res. Cra 688)				
Objetivo del Indicador	Muestra el porcentaje de cubrimiento de las redes de Alcantarillado en Yopal, según el número de usuarios registrados legalmente en la E.A.A.Y				
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable		Fuente de Información
$\frac{\text{Número de Suscriptores Alcantarillados}}{\text{Suscriptores proyectados}} \times 100$	%	Suscriptores Alcantarillado facturados	Número de personas Naturales ó Jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos		SIC
		suscriptores proyectados	Número de personas Naturales ó Jurídicas proyectadas seun estudio de costos servicio Alc		Estudio de Costos
Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD
Periodicidad	MESES	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2022	ALC	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: ESTUDIO DE COSTOS ALCANTARILLADO RESOLUCION CRA 688
				42,986	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados ALC 2022													
Variables	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	promedio
Suscriptores (Facturados)	41,878	41,978	42,088	42,186	42,245	42,298	42,350	42,535	42,583	42,713	42,895	42,898	42,387
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	42,513
Resultados (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

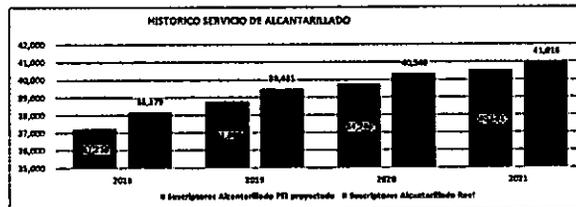
En el mes de diciembre de 2022 se facturaron 42,898 suscriptores en la unidad de servicio de alcantarillado lo que refleja un 100% de cobertura frente a la proyección de suscriptores proyectados en el estudio de costos Res. CRA 688.

PROPUESTA DE MEJORA

Aunque se está cumpliendo con la cobertura del servicio de alcantarillado, puede mejorarse 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 oportunidades se les ha enviado a técnica 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	2018	2019	2020	2021	2022
Suscriptores Alcantarillado PEI proyectado	37,236	38,800	39,766	40,568	42,387
Suscriptores Alcantarillado Real	38,179	39,481	40,346	41,016	42,513
% CON RESPECTO A LA META	103%	102%	101%	101%	100%



Elaboró: Zulma Yojana Pérez Rojas
Tecnóloga de Facturación y Crítica

Aprobó: Joel López Camargo
Director Comercial (E)

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

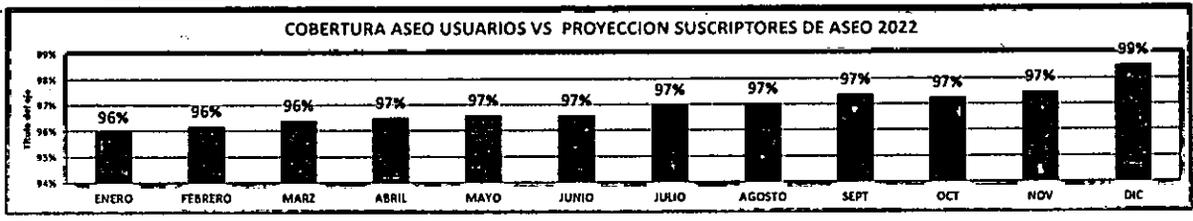
	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	Fecha Última de Modificación 2014-11-14	Versión 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CRITICA Y FACTURACION				
RESPONSABLE:	TECNOLOGA OFICINA CRITICA Y FACTURACION				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	COBERTURA SERVICIO DE ASEO (SUSCRIPTORES -PROYECCION SUSCRIPTORES AÑO 2022)				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje de usuarios del servicio, en funcion del numero de domicilios.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
Numero de Usuarios / Numero de domicilios * 100	%	Numero de Suscriptores	Número de de suscriptores con contrato de condiciones 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		Proyeccion Suscriptores 2022
MIDE:	EFICACIA			EFICIENCIA	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL		X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	96%		META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2022	ASEO 34,594	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: PROYECCION INGRESOS 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

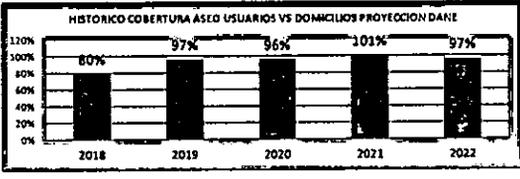
REGISTRO RESULTADOS 2022													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	HAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMED
Numero de Suscriptores	32,459	32,601	32,745	32,845	32,945	33,008	33,215	33,299	33,487	33,515	33,656	34,083	33,155
Domicilios (Proyeccion Suscriptores de aseo)	33,824	33,894	33,964	34,034	34,104	34,174	34,244	34,314	34,384	34,454	34,524	34,594	34,209
Resultado	96%	96%	96%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	99%	97%

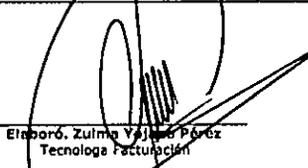
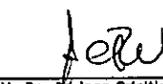


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el mes de diciembre de 2022 se facturaron 34083 suscriptores incluidas las unidades lo que refleja un 99% de cobertura en la unidad de servicio de aseo.	Se hace necesario que la empresa inidé a replantear la estrategia comercial para la vinculación 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	2018	2019	2020	2021	2022
Suscriptores diciembre	29,637	30,132	30,889	31,517	33,155
Numero de suscriptores proyectados As	37,236	31,211	32,059	31,244	34,209
Resultados (%)	80%	97%	96%	101%	97%



 Elaboró, Zulma Yajaira Pérez Tecnóloga Facturación	 Aprobó, Joel López Camargo Director Comercial (E)	 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

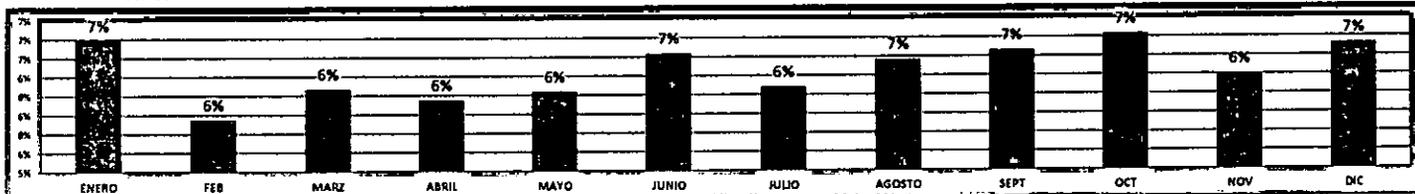
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022													
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMED
Numero de suscriptores facturados en ceros	2,828	2,483	2,622	2,579	2,619	2,793	2,645	2,779	2,820	2,901	2,744	2,888	2725
Numero de suscriptores	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	42,322	42,450	42,834	42,900	42171
Resultado	7%	6%	6%	6%	6%	7%	6%	7%	7%	7%	6%	7%	6%



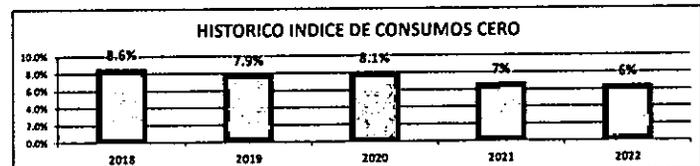
INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de diciembre de 2022 se facturaron 29900 suscriptores con consumo 0 los cuales corresponden a deshabilitados, poco uso sin consumo, suspensiones temporales, el cual refleja el 6%, cifra que bajo con respecto al año 2021.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Numero de consumos facturados en ceros	3,258	3,043	3,211	2,748	2,725
Promedio Numero de suscriptores	37,812	38,527	39,585	40,721	42,171
Resultados	8.6%	7.9%	8.1%	7%	6%



Elaboró: Zulma Yojana Pérez Rojas
Tecnología Oficina Crítica y Facturación

Aprobó: José López Camargo
Director Comercial (E)

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas V.
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

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Total de Errores de toma de lecturas/cantidad de lecturas aforadas *100	%	Numero de Errores de Toma de lecturas	Cantidad de Errores de Toma de lecturas (Mensuales)	Unidad de facturación y crítica
		Numero de Lecturas Aforadas	Cantidad de Lecturas Aforadas (Mensuales)	Unidad de facturación y crítica

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	53%				

FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMED
Numero de Errores de Toma de lecturas	71	130	68	99	65	72	61	72	51	59	62	59	73
Numero de Lecturas Aforadas	44,006	44,124	44,236	44,365	44,437	44,521	44,663	44,913	45,014	45,115	45,203	45,287	44,657
Resultado	0.16%	0.29%	0.15%	0.22%	0.15%	0.16%	0.14%	0.16%	0.14%	0.13%	0.14%	0.1%	0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta que desde noviembre de 2021 se inicio 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 diciembre de 2022 se identificaron 59 errores (aforo y facturación) de 45,287 lecturas aforadas y facturadas lo que refleja 0,13% para el último trimestre y 0% en el promedio para la vigencia 2022.

PROPUESTA DE MEJORA

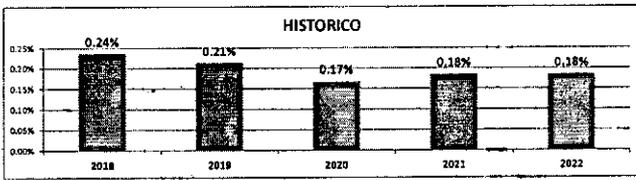
La empresa dentro de la vinculación de personal deberá realizar el análisis de hojas de vida, toda vez que no está tomando en cuenta los perfiles para los cargos, teniendo en cuenta que para esta labor es fundamental que el trabajador tenga un buen estado físico, tener experiencia en nomenclatura urbana,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

de otra parte es necesario que la EAAAY inicie la instalación 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 también ayuda a que los aforadores no se desgasten tanto ya que no tendrían que arrodillarse.

se realicen los cambio de medidores que presentan anomalía como (medidores nubados, medidores dañados)

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Numero de Errores de Toma de lecturas	93	86	75	78	78
Promedio Numero de Lecturas Aforadas	39,534	40,526	44,600	42,494	42,494
Resultados	0.24%	0.21%	0.17%	0.18%	0.18%



Elaboró: Zulma Yohana Pérez Rojas
Tecnología Oficina Crítica y Facturación

Aprobó: Joel López Camargo
Director Comercial (E.)

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas
Profesional Oficina de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.12.03
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

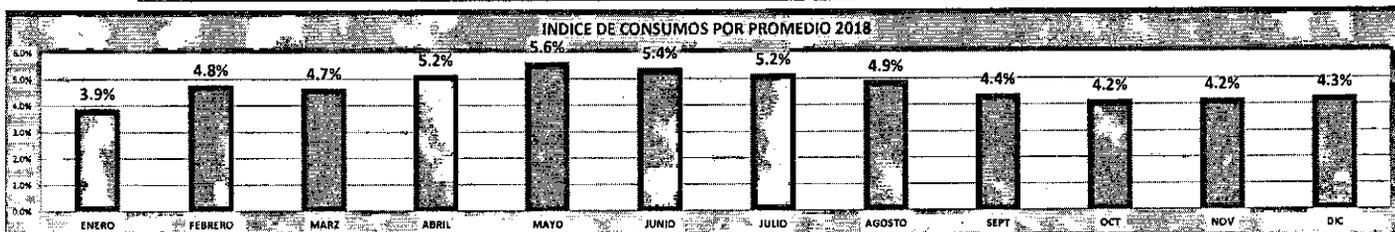
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Total de Consumo facturados por promedios /No. Total de suscriptores facturados* 100	%	Numero de suscriptores con consumos facturados por promedios	Cantidad de Consumos facturados por promedios (Mensuales)	Unidad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

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL

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

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMED
Numero de suscriptores con consumos facturados por promedios	1,624	1,996	1,947	2,163	2,366	2,273	2,174	2,078	1,862	1,766	1,797	1,843	1,991
Numero de Suscriptores facturados	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	42,322	42,450	42,895	42,900	42,176
Resultado	3.9%	4.8%	4.7%	5.2%	5.6%	5.4%	5.2%	4.9%	4.4%	4.2%	4.2%	4.3%	4.7%



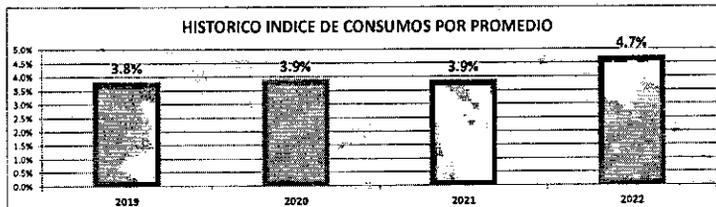
INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de diciembre de 2022 se facturaron a 1843 suscriptores con consumo promedio dentro de los que estan (medidores frenado, dañados, dentro de rejillas, taponados y con desviacion significativa) lo que refleja el 4,3% del total de la facturacion. (este resultado no incluye el sector de la ciudadela la bendicion), el promedio para la vigencia 2022 fue de 4.7%.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	2019	2020	2021	2022
Promedio Numero de Consumos facturados por promedios	1,479	1,542	1,575	1,991
Promedio Numero de Suscriptores facturados	38,582	39,585	40,722	42,176
Resultados	3.8%	3.9%	3.9%	4.7%



Elaboró: Zulma Yojana Pérez Rojas
Tecnóloga Oficina Crítica y Facturación

Aprobó: José López Camargo
Director Comercial (E)

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



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. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE - FACTURACIÓN				
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS				
Responsable	TECNOLOGA OFICINA CRITICA Y FACTURACION				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995	X
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Gestión Financiera	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
Nombre del Indicador	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA REDES				
Objetivo del Indicador	Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la Empresa incurre en su operación normal.				

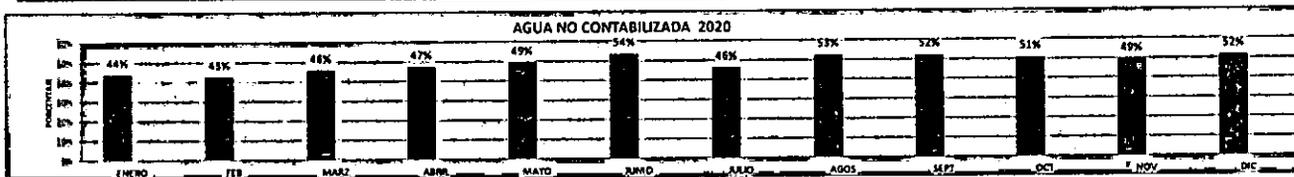
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Volumen Producido - Volumen facturado / Volumen producido) * 100	%	Volumen Producido	Volumen de agua (m3) que la Empresa introdujo al sistema de distribución durante un periodo determinado (mensual), medida 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 INSTITUCIONAL 2020-2024
--------------------	-----	-----------------------------------	--

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2022													
Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	promedio
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	1,221,458	1,263,448	1,213,105	1,249,214	1,189,306
Volumen facturado (comercial)	621,892	573,684	601,368	646,745	581,011	567,769	655,741	607,156	582,241	620,549	613,681	604,116	606,329
Resultados (%)	44%	43%	46%	47%	49%	54%	46%	53%	52%	51%	49%	52%	49%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

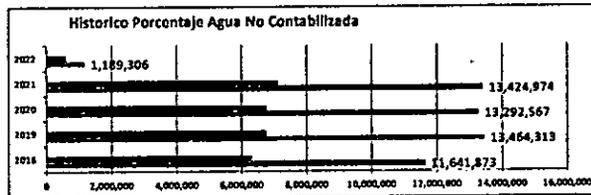
En el mes de diciembre de 2022 el indicador de agua no contabilizada cerro en 52% y promedio de la vigencia 2022 con 49% de IANC cifra preocupante toda vez que la empresa debe tomar medidas que disminuyan las pérdidas comerciales como técnicas, no se han tomado las medidas para el corte de agua de la conexión del Upamena, no hay los suficientes medidores para reposición, las fugas se demoran en reparaciones, Instalación de macromedidores en los sectores hidráulicos, iniciar con la micromedición de la ciudadela la bendición o instalación de un macromedidor a la entrada para medir la totalidad de agua y dividirla en el número de suscriptores, toda vez que hay fugas y desperdicios de agua en esa ciudadela. (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	2018	2019	2020	2021	2022
Volumen producido	11,641,873	13,464,313	13,292,567	13,424,974	1,189,306
Volumen facturado	6,317,359	6,766,798	6,785,269	7,134,900	606,329
Resultados (%)	46%	50%	49%	47%	49%



Elaboró: **Zulma Yolana Torres Rojas**
Tecnóloga Facturación

Doris Holguín Parra
Profesional SPTAP

Revisó: **Yudy Alceta Fernandez**
Director Técnico

Aprobó: **José López Camargo**
Director Comercial (E)

Voto: **Adriana Cristina Rosas V.**
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.12.03
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS 2022												promed
	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	1,221,458	1,263,448	1,213,105	1,249,214	1,189,306
consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	621,892	573,684	601,368	646,745	581,011	567,769	655,741	607,156	582,241	620,549	613,681	604,116	606,329
Número de suscriptores facturados mensual	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,298	42,093	42,276	42,322	42,450	42,834	42,900	42,192
IPUF MENSUAL	11.7	10.2	12.2	13.9	13.5	15.4	13.5	15.9	15.1	15.1	14.0	15.0	13.8
IPUF ACUMULADO	11.7	10.9	11.4	12.0	12.3	12.8	12.9	13.3	13.5	13.7	13.7	13.8	13.8



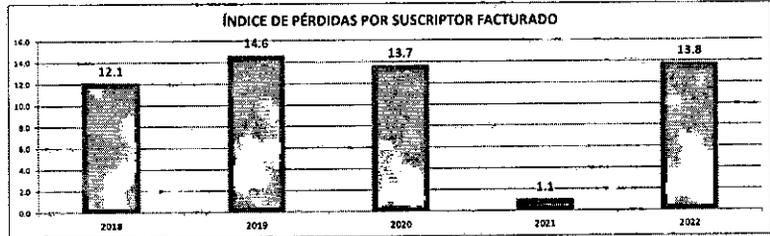
INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de diciembre 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 la 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 HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2018	2019	2020	2021	2022
Agua potable suministrada m3/año	11,649,086	13,464,313	13,292,567	1,118,748	1,189,306
Consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/año	6,256,074	6,685,059	6,785,269	595,277	606,329
Promedio Número de suscriptores facturados año	37,135	38,580	39,824	40,720	42,192
Resultados	12.1	14.6	13.7	1.1	13.8





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

DIRECCIÓN COMERCIAL - DIRECCIÓN TÉCNICA

TECNOLOGO FACTURACIÓN - PROFESIONAL PTAP

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

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor

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

$$ICUF_{Resid} = ICUF_{Resid} \cdot P_{Resid} + ICUF_{NoResid} \cdot (1 - P_{Resid})$$

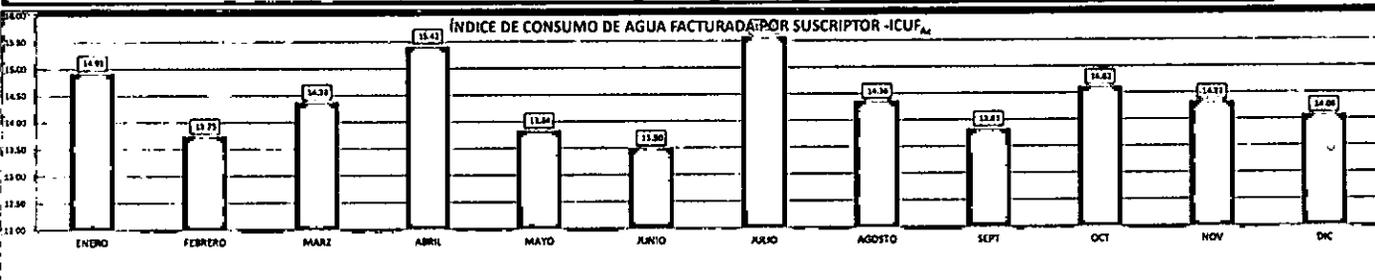
UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$ICUF_{Resid} = \frac{AF_{Resid}}{N_{Resid}} \cdot 12$	AF_{Resid}	consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m3/mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	N_{Resid}	Número de suscriptores residenciales facturados mensual	
$ICUF_{NoResid} = \frac{AF_{NoResid}}{N_{NoResid}} \cdot 12$	$AF_{NoResid}$	consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	$N_{NoResid}$	Número de suscriptores no residenciales facturados mensual	
	P_{Resid}	Participación (%) de los suscriptores residenciales (N_{Resid}) sobre los suscriptores totales (N_{Total}) para cada servicio público	
EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
MENSUAL	x	SEMESTRAL	ANUAL
16.15	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		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	493,456	562,021	521,675	496,758	534,423	521,082	520,489
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para acueducto	39,150	39,220	39,304	39,504	39,460	39,524	39,553	39,727	39,783	39,896	40,295	40,369
$ICUF_{Resid}$	14	13	13	14	13	12	14	13	13	13	13	13
consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para acueducto	76,755	76,308	85,189	85,133	74,329	74,313	93,720	85,481	86,728	86,126	92,599	83,627
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para acueducto	2,502	2,500	2,522	2,425	2,531	2,534	2,538	2,549	2,539	2,554	2,539	2,541
$ICUF_{NoResid}$	31	31	34	35	29	29	37	34	34	34	36	33

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	494,463	511,499	518,432	512,248
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para alcantarillado	39,442	39,535	39,630	39,725	39,778	39,832	39,880	40,056	40,112	40,229	40,429	40,434
$ICUF_{Resid}$	14	12	13	14	13	12	14	13	12	13	13	13
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	87,778	87,200	92,187	84,188
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para alcantarillado	2,435	2,443	2,458	2,461	2,467	2,466	2,470	2,479	2,471	2,484	2,466	2,464
$ICUF_{NoResid}$	30	31	34	33	30	30	37	33	36	35	37	34

Participación (%) de los suscriptores residenciales (N_{Resid}) sobre los suscriptores totales (N_{Total}) para cada servicio público												
Variables/Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
N_{Resid}	41,652	41,728	41,826	41,929	41,991	42,058	42,091	42,276	42,322	42,450	42,834	42,910
P_{Resid}	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94
N_{Total}	41,878	41,978	42,088	42,186	42,245	42,298	42,350	42,535	42,583	42,713	42,895	42,898
P_{Resid}	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor 2022													
Variables/Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	promedio
$ICUF_{Resid}$	14.03	13.75	14.38	15.42	13.84	13.50	15.58	14.30	13.89	14.62	14.33	14.00	1438%
$ICUF_{NoResid}$	14.73	13.56	14.10	15.15	13.65	13.33	15.31	14.11	13.67	13.02	14.24	13.90	1415%





FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.12.03

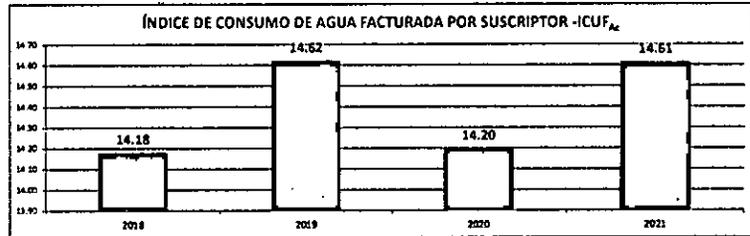
Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
ICUFac	14.18	14.62	14.20	14.61	14.58
ICUFAic	14.06	14.40	13.99	14.40	14.15



Elaboro: Zulma Yohana Pérez Rojas
Jefe Unidad de Crédito y Facturación

Aprobó: Joel López Camargo
Director Comercial (E)

VoBo. Adriana Cristine 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	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE TERMINACION DE CONTRATO PUBLICO DE ASEO		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar la efectividad en la gestión para el proceso comercial de vinculación al servicio de aseo de la EAAAY, a partir del proceso de desvinculación.		
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE
$\frac{(\text{N}^\circ \text{ desvinculaciones acordadas} / \text{N}^\circ \text{ desvinculaciones solicitadas al otro operador}) * 100}{\%}$	%	No Total de vinculaciones efectivas	Total de vinculaciones efectivas.
		No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminación del contrato público de aseo.	Total de solicitudes de desvinculación enviadas al otro operador para que sean resueltas en el término de quince días y reportadas al usuario y a la EAAAY para su respectiva vinculación.
MIDE:	EPICACIA	X	EFICIENCIA
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL
META DEL INDICADOR	>=(20%)		FUENTE DE INFORMACION DE LA META: ESTADISTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

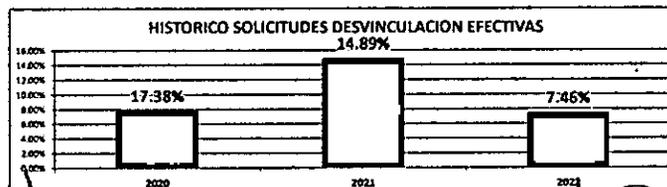
REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Total de vinculaciones efectivas	5	5	19	12	13	22	7	9	11	7	10	4
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminación del contrato público de aseo.	74	125	652	198	250	88	45	50	40	40	80	20
Resultado	6.76%	4.00%	2.91%	6.06%	5.20%	25.00%	15.38%	18.00%	27.50%	17.50%	12.50%	20.00%

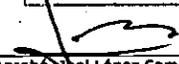


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Los resultados obtenidos en el tercer trimestre corresponden a las respuestas emitidas por el otro operador de manera parcial, por cuanto se está a la espera de la solución de la totalidad de los procesos enviados durante el primer trimestre que aún no han sido tramitados por ellos.	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
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 cuál 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.	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	124
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminación del	1,438	1,404	1,662
Resultados	7.79%	14.89%	7.46%



Aprobó: 
Hel López Camargo
Director Comercial (E)


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

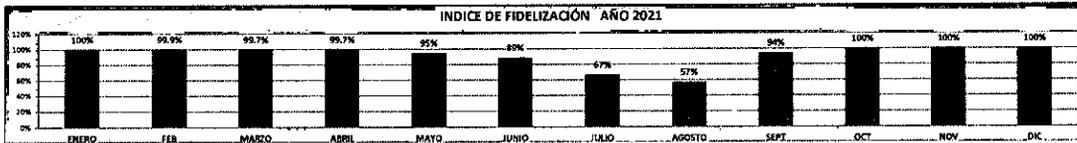
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE FIDELIZACIÓN				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE FIDELIZACIÓN				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	FIDELIZACIÓN DE USUARIOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	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
		Nº de usuarios visitados	Usuarios visitados con el fin de dar a conocer los beneficios de permanecer en la EAAAY ESP.			FIDELIZACIÓN
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	≥ (90%)			FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No usuarios fidelizados	506	4,430	5,183	4,765	1,259	457	500	400	850	1,120	900	500
Nº de usuarios visitados	506	4,436	5,201	4,777	1,327	516	750	700	900	1,120	900	500
Resultado	100%	99.9%	99.7%	99.7%	95%	89%	67%	57%	94%	100%	100%	100%

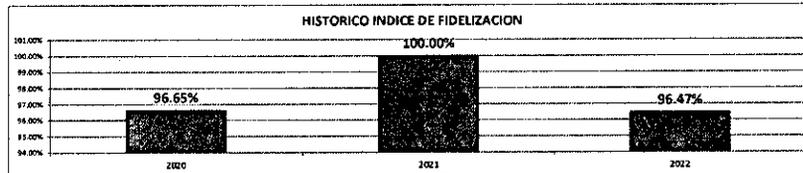


INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

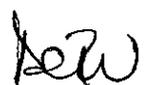
PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO USUARIOS FIDELIZADOS			
Años/ Variables	2020	2021	2022
No usuarios fidelizados	4,495	10,426	20,870
Nº de usuarios visitados	4,651	10,426	21,633
Resultados	96.65%	100.00%	96.47%



Aprobó: 
Director Comercial (E)

VoBo. 
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:	REALIZACION DE AFORO DE RESIDUOS SOLIDOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Refleja el porcentaje de aforos realizados por mes y su seguimiento.				

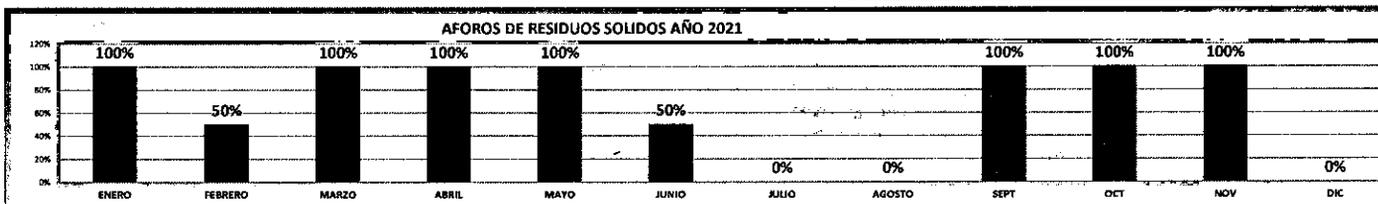
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de aforos realizados}}{\text{N}^\circ \text{ de aforos solicitados}} \right) * 100$	%	No de aforos realizados	Realizacion de aforo de residuos solidos a Grandes productores, conjuntos residenciales de acuerdo a la resolucion 720 de 2015.	OFICINA DE FIDELIZACION
		Nº 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	1	1	0
Nº aforos solicitados	3	2	14	16	9	4	0	0	1	1	1	0
Resultado	100%	50%	100%	100%	100%	50%	0%	0%	100%	100%	100%	0%



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 oficiales 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 50 propiedades Horizontales que no cumple 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	48	
Nº aforos solicitados	34	82	51	
Resultados	100.0%	96%	94%	



Aprobó: **José López Camargo**
Director Comercial (E)

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:	OFICINA DE FIDELIZACIÓN				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE FIDELIZACIÓN.				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	SUSCRIPTORES DE LA EAAAY ESP EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de suscriptores que tiene la EAAAY ESP en la prestación del servicio de aseo en referencia al otro operador del servicio.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
(N° suscriptores facturados aseo EAAAY/ Total de Suscriptores aseo)*100	%	N° suscriptores facturados aseo EAAAY.	Total de suscriptores que posee la EAAAY ESP en la prestación del servicio de aseo.		FACTURACIÓN
		Total de suscriptores aseo	Total de suscriptores facturados en la prestación del servicio de aseo.		FACTURACIÓN
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	>=(70%)			FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	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	33,008	33,299	33,299	33,487	33,517	33,665	34,088
No Total de Suscriptores facturados por VEOLIA.	11,569	11,559	11,564	11,548	11,546	11,524	11,525	11,533	11,577	11,577	11,573	11,570
Total de suscriptores aseo	44,028	44,160	44,309	44,394	44,491	44,532	44,824	44,832	45,064	45,094	45,238	45,658
Resultado	73.7%	73.8%	73.9%	73.99%	74.05%	74.1%	74.3%	74.3%	74.3%	74.3%	74.4%	74.66%



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

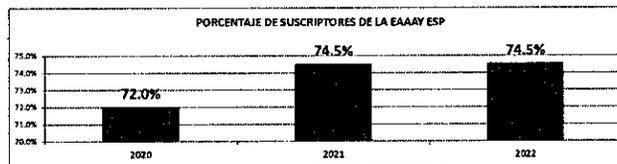
PROPUESTA DE MEJORA

Para trimestre comprendido en los meses de julio- agosto- septiembre se evidencia un crecimiento de 168 usuarios

Para la culminación del periodo comprendido en los meses octubre a diciembre se identifica un crecimiento de usuarios debido a la vinculación del centro poblado de morichal

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	33,163
No Total de Suscriptores facturados en la prestación del servicio de aseo	42,222	43,327	44,491
Resultados	72.0%	74.5%	74.5%



Aprobó. Joel Lopez Camargo
Director Comercial (E)

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

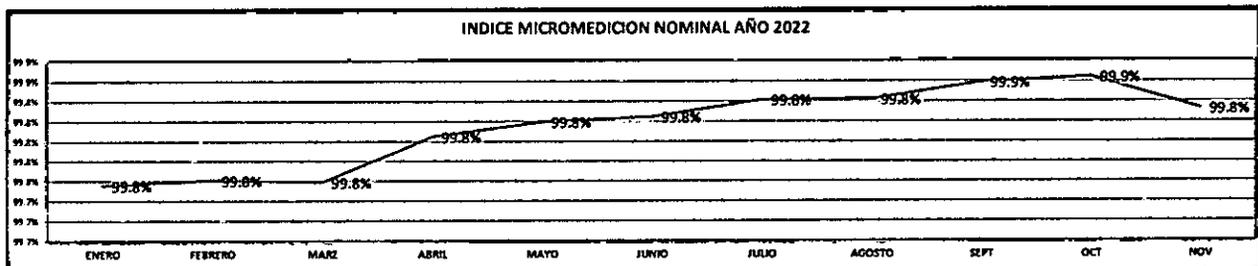
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE	TECNÓLOGO MEDIDORES				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE MICROMEDICION NOMINAL				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION NOMINAL				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(No. micromedidores Instalados/Total suscriptores) *100	%	Numero de medidores Instalados	Numero de medidores Instalados (Mensuales)		U. MEDIDORES
		Total de suscriptores	Total de suscriptores (Mensuales)		U. MEDIDORES
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	99%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Numero de medidores Instalados	41,568	41,634	41,725	41,845	41,915	41,988	42,024	42,209	42,283	42,397	42,787	42,860	42103
Total de suscriptores	41,670	41,734	41,826	41,927	41,991	42,062	42,091	42,276	42,343	42,455	42,859	42,921	42180
Resultado	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.8%	99.8%	99.9%	99.9%	99.8%	99.9%	99.8%



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.

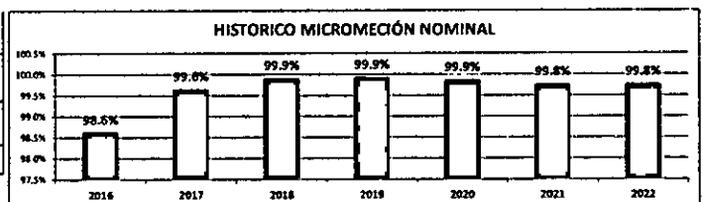
PROPUESTA DE MEJORA

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
Resultados	98.6%	99.6%	99.9%	99.9%	99.9%	99.8%	99.8%



[Signature]
Elaboró: CUPERTINO NIÑO
Tecnico oficina de Medidores

[Signature]
Revisó: JOSE BELLER SUAREZ CH
Tecnólogo oficina de Medidores

[Signature]
Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO
Director Comercial (e)

[Signature]
Vobó: ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
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

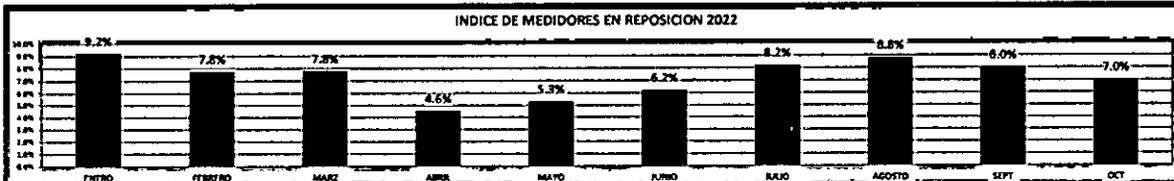
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE	Técnico de Medidores				
INDICADOR REFERIDO EN:			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio			c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	REPOSICION DE MEDIDORES				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION REAL				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	CONCEPTO		FUENTE DE INFORMACION
(Número de reposiciones realizadas/Número de micromedidores dañados)*100	%	Número de reposiciones realizadas	Reporte generado por SYSHAN y validado por la oficina de medidores.		Oficina PQR
		Número de micromedidores dañados	Reporte generado por SYSHAN.		Oficina PQR
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

INDICADOR DE REPOSICION DE MEDIDORES SIN DIFERENCIA DE LECTURAS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Número de reposiciones realizadas	308	229	256	155	195	229	303	348	320	287	215	359	267
Número de micromedidores dañados	3333	2949	3286	3401	3669	3689	3686	3947	4,000	4,089	4,229	4,370	3721
Resultado	9.2%	7.8%	7.8%	4.6%	5.3%	6.2%	8.2%	8.8%	8.0%	7.0%	5.1%	8.2%	7.2%



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 reposiciones 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 HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO				
	2018	2019	2020	2021	2022
Número de reposiciones realizadas	218	2,615	1,638	3,527	3,204
Número de micromedidores dañados	3,494	3,494	3,096	2,827	3,721
Resultados	6.2%	6.2%	4.4%	10.4%	7.2%



[Signature]
Eduardo CUPERTINO NIÑO CUTA
Técnico - Medidores

[Signature]
Revisó: JOSE BELLER SUAREZ CH
Técnico oficina de Medidores

[Signature]
Aprobó: JOSE LOPEZ CAMARGO
Director General (L.1)

[Signature]
Votó: ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
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

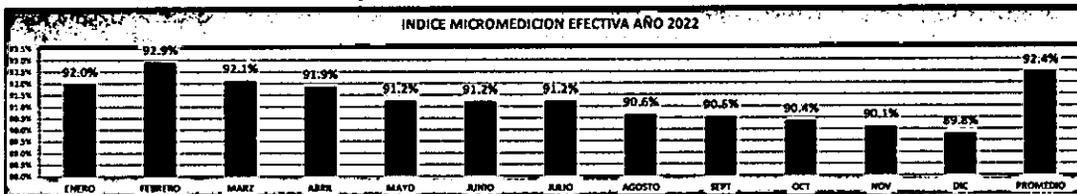
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO: MICRO MEDICIÓN												
RESPONSABLE: Técnico de Medidores												
INDICADOR REFERIDO EN:	MATRIZ CALIDAD X RESOLUCION CRA No. 12 1995											
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica X											
NOMBRE DEL INDICADOR: INDICE MICROMEDICION EFECTIVA												
OBJETIVO DEL INDICADOR: MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION REAL												
FÓRMULA DEL INDICADOR:	FUENTE DE INFORMACION:											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>UNIDAD</th> <th>NOMBRE VARIABLE</th> <th></th> <th>FUENTE DE INFORMACION</th> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">%</td> <td>Numero de medidores Funcionando</td> <td>Cantidad de medidores Funcionando (Mensuales)</td> <td>Oficina PQR</td> </tr> <tr> <td>Numero de Medidores Instalados</td> <td>Cantidad de medidores Instalados (Mensuales)</td> <td>Oficina PQR</td> </tr> </table>	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION	%	Numero de medidores Funcionando	Cantidad de medidores Funcionando (Mensuales)	Oficina PQR	Numero de Medidores Instalados	Cantidad de medidores Instalados (Mensuales)	Oficina PQR	
UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION									
%	Numero de medidores Funcionando	Cantidad de medidores Funcionando (Mensuales)	Oficina PQR									
	Numero de Medidores Instalados	Cantidad de medidores Instalados (Mensuales)	Oficina PQR									
MIDE:	EFICACIA X EFICIENCIA EFECTIVIDAD											
PERIODICIDAD:	MENSUAL X SEMESTRAL ANUAL											
META DEL INDICADOR:	99% FUENTE DE INFORMACION DE LA META: CARACTERIZACIÓN PROCESO											

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

COBERTURA MEDIDORES ACUEDUCTO EFECTIVA

Variables / Período	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	38,283	38,308	38,558	38,490	38460
Numero de Medidores Instalados	41,568	41,634	41,725	41,845	41,915	41,988	42,024	42,209	42,283	42,397	42,787	42,860	41601
Resultado	92.0%	92.9%	92.1%	91.9%	91.2%	91.2%	91.2%	90.6%	90.5%	90.4%	90.1%	89.8%	92.4%



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.

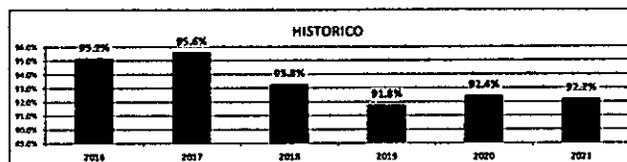
PROPUESTA DE MEJORA

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 HISTÓRICOS 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
Resultados	95.2%	95.6%	93.3%	91.8%	92.4%	92.2%



[Firma]
Eduardo CUPERTINO NIÑO
Técnico oficina de Medidores

[Firma]
Revisó: JOSE BELLER SUAREZ CH
Tecnólogo oficina de Medidores

[Firma]
Aprobó: JOEL LOPEZ CAMARGO
Director Comercial (e)

[Firma]
Vobo: ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

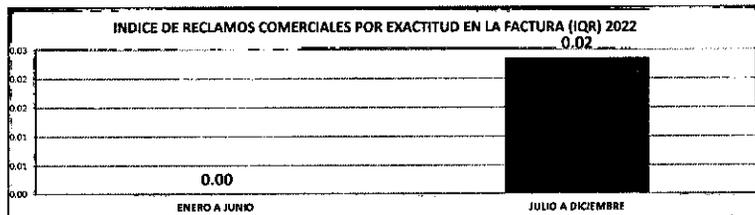
Tipo de Documento	
Formato	Código
	51.02.04.01
Fecha de Elaboración	Fecha Última de Modificación
2010-11-10	2014-11-14
	Versión
	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE RECLAMOS COMERCIALES POR EXACTITUD EN LA FACTURA (IQR)				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Este indicador medirá el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia, por cada 1.000 suscriptores durante el periodo de evaluación analizado.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
$IQR_m = \frac{\sum_{i=1}^m RC_m + mf}{NTU} + 1.000$		m	Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.		OFICINA PQR
		RCm	Total de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia, durante el mes m perteneciente al semestre de análisis, cuyo valor debe ser suministrado por cada persona prestadora y discriminado por municipio.		OFICINA PQR
		mf	Factor de periodicidad en la facturación que equivale al número de meses dentro del ciclo de facturación.		OFICINA PQR
		NTU	Promedio durante el periodo de evaluación analizado, del número total de suscriptores del sistema y en el APS analizada para el servicio público domiciliario de acueducto. Al finalizar el semestre de análisis, este parámetro deberá corresponder al promedio del total de suscriptores del sistema durante dicho semestre que pertenecen al APS analizada.		OFICINA PQR
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	SEMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.			FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ARTICULO 9 RESOLUCION CRA 688 DE 2014

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	ENERO A JUNIO	JULIO A DICIEMBRE
RCm	0	1
mf	1	1
NTU	41,864	42,476
Resultado	0.00	0.02



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.

Para el segundo semestre se recibió una respuesta de las SSPD donde el fallo en segunda instancia a favor del usuario con radicado 2022110320 del 29/09/2022, los que nos confirmaron la decisión de la empresa en segunda instancia fueron: 2022112169 del 30/12/2022 y 2022111979 del 21/12/2022.

PROPUESTA DE MEJORA

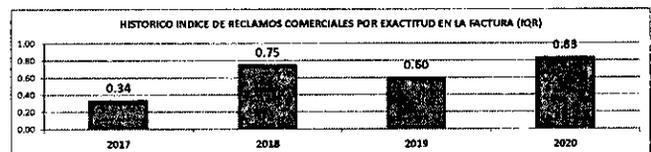
Se ajustaron los procesos que se estaban desarrollando para garantizar el proceso a nuestros usuarios y/o suscriptores, en relación a las notificaciones, visitas técnicas, tiempo de respuesta, causas de las inconformidades, celeridad en el proceso mediante llamadas telefónicas, etc., con lo cual esperamos disminuir el número de recursos de apelación que elevan a la SSPD.

Teniendo en cuenta la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante Resolución SSPD No. 20188140313555 del 06/11/2018, según expediente 2018814390116812E, resolvió un Recurso de Apelación, en el cual, en uno de sus partes manifiesta, que, en los casos de aumentos del consumo, es a la empresa a quien le corresponde probar que el consumo es el realmente registrado por carga de la prueba por ser la que tiene al alcance todos los medios técnicos para resolver las situaciones que se presentan respecto de la prestación del servicio y además porque como prestador está obligado a ayudar al usuario a detectar las causas del alto consumo.

Precepto este del cual la EAAAY, ha presentado su inconformidad ante el Superintendente, toda vez, que cuando en las revisiones previas, no se detecta ninguna anomalía en las redes e instalaciones internas ni el medidor, es imposible para cualquier empresa, comprobar, que la causa del alto consumo, pudo obedecer a una fuga, generada como consecuencia del no cierre de algún registro de control.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
RCm	12	28	23	33	4	1
mf	1	1	1	1	1	1
NTU	35,695	37,341	38,582	39,624	40,721	42,170
Resultados	0.34	0.75	0.60	0.83	0.10	0.01



Elaboró: Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó: Joel Lopez Camargo
Director Comercial (e)

VoBo: Adriana Cristina Rosas V.
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

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
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE PQR E-MAIL			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales E-MAIL			

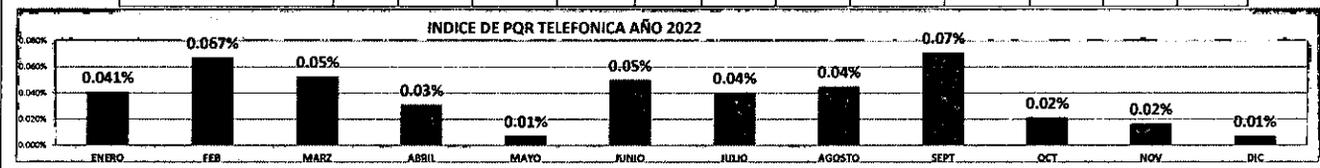
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(No Reclamos Comerciales E-MAIL/No Total de Suscriptores Acueducto)*100	%	No Reclamos Comerciales E-MAIL	Total de reclamaciones E-MAIL registradas en el software de gestión comercial	OFICINA PQR
		No Total de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

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		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 / Período	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	9	7	3
No Total de Suscriptores Acueducto	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	42,322	42,450	42,834	42,883
Resultado	0.041%	0.067%	0.05%	0.03%	0.01%	0.05%	0.04%	0.04%	0.07%	0.02%	0.02%	0.01%



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 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.

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, agosto y septiembre de 2022 se tiene un 0.04%, 0.04% y 0.07% 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%).

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 0.02%, 0.02% y 0.01% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma e-mail, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2021 (octubre: 0.04%, noviembre: 0.06%, diciembre: 0.06%).

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 deshabilitados.
- 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.

K



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
Pormedio Reclamos Comerciales E-MAIL Año	3	6	67	32	16
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721	42,170
Resultados	0.01%	0.02%	0.17%	0.08%	0.04%



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó. Joel Lopez Camargo
Director Comercial (e)

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

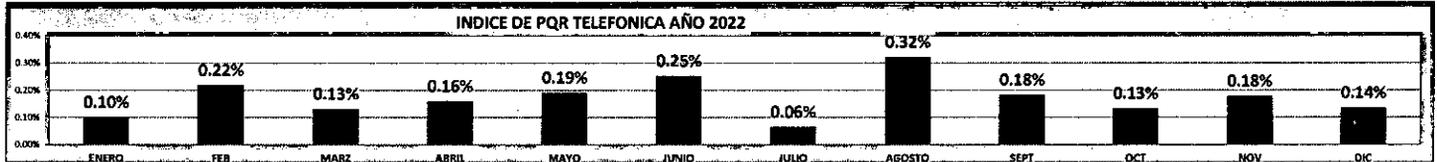
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

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:	INDICE DE PQR TELEFONICA				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales TELEFONICA				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(No Reclamos Comerciales TELEFONICA/No Total de Suscriptores Acueducto)*100	%	No Reclamos Comerciales TELEFONICA	Total de reclamaciones TELEFONICA registradas en el software de gestión comercial		OFICINA PQR
		No Total de Suscriptores Acueducto	Total de suscriptores facturados para el servicio de acueducto.		OFICINA PQR
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR	3%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ESTADISTICA AÑO ANTERIOR	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	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	56	76	58
No Total de Suscriptores Acueducto	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	42,322	42,450	42,834	42,883
Resultado	0.10%	0.22%	0.13%	0.16%	0.19%	0.25%	0.06%	0.32%	0.18%	0.13%	0.18%	0.14%



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%).

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.

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.

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 PRODUCCIÓN FACTURADA con 26 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 462.

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



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificación
2014-11-14

Para el mes de julio, agosto y septiembre de 2022 se tiene un 0.06%, 0.32% y 0.18% 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%).

permanencia con la Empresa.

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.

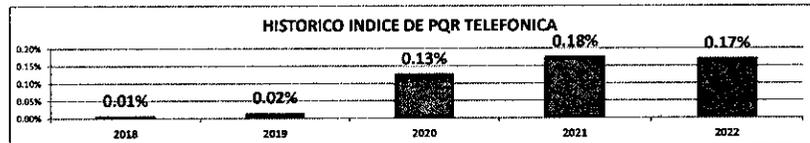
En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.594, la segunda MEDIDOR HURTADO con 679, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 460 registros, la cuarta SUSPENSIÓN TEMPORALES con 286 y la quinta FUGA EN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

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 ACUEDUCTO con 1.054 registros, la segunda FUGA EN EL ALCANTARILLADO con 708 registros, la tercera INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE ASEO EQUIVALENTE con 626 registros. Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 0.13%, 0.18% y 0.14% 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 - octubre: 0.15%, noviembre: 0.34%, diciembre: 0.19%).

A diciembre de 2022 de las 13.764 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 8.054 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58.5%, 3.625 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.3% y 2.085 por el servicio de aseo equivalente al 15.1%.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Pormedio Reclamos Comerciales TELEFONICA Año	3	6	51	72	73
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721	42,170
Resultados	0.01%	0.02%	0.13%	0.18%	0.17%



Elaboró: Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó: Joel Lopez Camargo
Director Comercial (e)

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

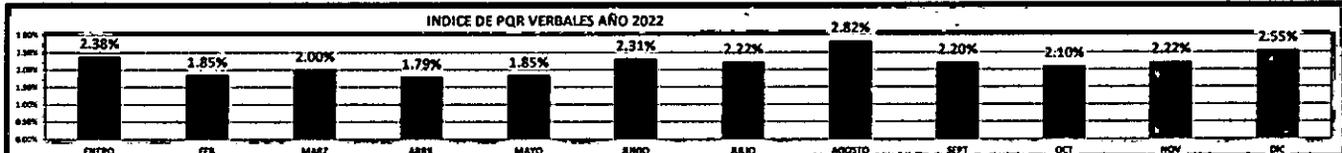
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

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:	INDICE DE PQR VERBALES			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales VERBALES			
FÓRMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	
(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	
		No Total de Suscriptores Acueducto	Total de suscriptores facturados para el servicio de acueducto.	
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 VERBALES	993	774	838	752	775	972	933	1,193	930	893	949	1,092
No Total de Suscriptores Acueducto	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	42,322	42,450	42,834	42,883
Resultado	2.38%	1.85%	2.00%	1.79%	1.85%	2.31%	2.22%	2.82%	2.20%	2.10%	2.22%	2.55%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 2.38%, 1.85% y 2.00% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento para enero y disminución para febrero en relación a los resultados reportados en el año 2021 (Enero: 1.62%, Febrero: 1.83% 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 254 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 64 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 38 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 615 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:

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: 1.85%).

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 158 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 857, la segunda MEDIDOR HURTADO con 355, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 302 registros, la cuarta SUSPENSIÓN TEMPORALES con 197 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 161 registros.

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.

A junio de 2022 de las 1,106 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 DESOCCUPADO ES con 184 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA con 26 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 442.

Para el mes de julio, agosto y septiembre de 2022 se tiene un 2.22%, 2.82% y 2.20% 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%).

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 450 registros, la cuarta SUSPENSIÓN TEMPORALES con 286 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 251 registros.

A septiembre de 2022 de las 2,709 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 307 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 277 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 436.

A septiembre de 2022 de las 1,480 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 DESOCCUPADO ES con 224 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA con 40 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 771.

- 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 deshabilitados.
- 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 ductos 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 para la quiebra 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

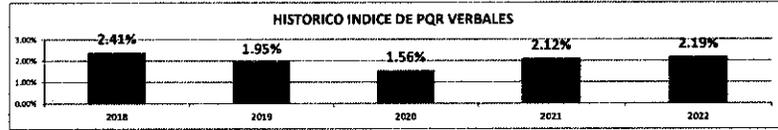
Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 2.10%, 2.22% y 2.55% respectivamente, de suscriptoras y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptoras del servicio de Acueducto. (Resultados 2021 - octubre: 2.05%, noviembre: 2.46% y diciembre: 2.46%).

A diciembre de 2022 de las 13.764 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 8.054 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58.5%, 3.625 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.3% y 2.095 por el servicio de aseo equivalente al 15.1%.

A diciembre de 2022 de las 13.764 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 11.094 fueron verbales equivalentes 80.6%, 1.610 escritas equivalentes al 11.7%, telefónicas 871 equivalentes al 6.3% y correo electrónico 189 equivalentes 1.4%.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Pormedio Reclamos Comerciales VERBALES Año	896.33	793	617	662	925
Promedio Total de Suscriptoras Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721	42,170
Resultados	2.41%	2.05%	1.56%	2.12%	2.19%



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó. Joel Lopez Camargo
Director Comercial (e)

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

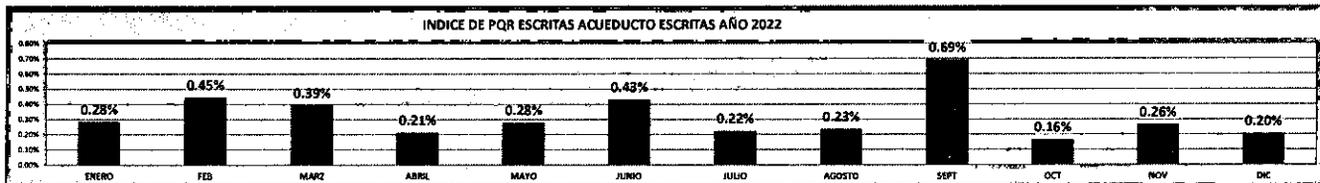
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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:	INDICE DE PQR ESCRITAS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales escritas				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION
(No Reclamaciones Comerciales escritas/No Total de Suscriptores Acueducto)*100	%	No Reclamaciones Comerciales Escritas	Total de reclamaciones escritas registradas en el software de gestión comercial			OFICINA PQR
		No Total de Suscriptores Acueducto	Total de suscriptores facturados para el servicio de acueducto.			OFICINA PQR
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR		3%			FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ESTADISTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamaciones Comerciales Escritas	118	186	164	89	117	181	94	99	292	70	113	87
No Total de Suscriptores Acueducto	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	42,322	42,450	42,834	42,883
Resultado	0.28%	0.45%	0.39%	0.21%	0.28%	0.43%	0.22%	0.23%	0.69%	0.16%	0.26%	0.20%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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 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 0.21%, 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 presentó un aumento (abril: 0.25%, mayo: 0.43% y junio: 0.33%).

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 SUSPENSIÓN TEMPORALES con 197 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 161 registros.

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.

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 PRODUCCIÓN FACTURADA con 26 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 462.

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 presente 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

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2022 se tiene un 0.22%, 0.23% y 0.69% 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%).

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.

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.

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 PRODUCCIÓN FACTURADA con 40 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 771.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 0.16%, 0.26% y 0.20% 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 - octubre: 0.23%, noviembre: 0.73% y diciembre: 0.37%).

A diciembre de 2022 de las 13.764 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 8.054 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 58.5%, 3.625 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.3% y 2.085 por el servicio de aseo equivalente al 15.1%.

A diciembre de 2022 de las 13.764 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 11.094 fueron verbales equivalentes 80.6%, 1.610 escritas equivalentes al 11.7%, telefónicas 871 equivalentes al 6.3% y correo electrónico 189 equivalentes 1.4%.

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Reclamos Comerciales Escritos Año	208	241	210	153	134
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,542	39,624	40,721	42,170
Resultados	0.56%	0.62%	0.53%	0.38%	0.32%



Elaboró. Fredy Alexander Larrota
Profesional PQR

Aprobó. Joel Lopez Camargo
Director Comercial (a)

VoBd. 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

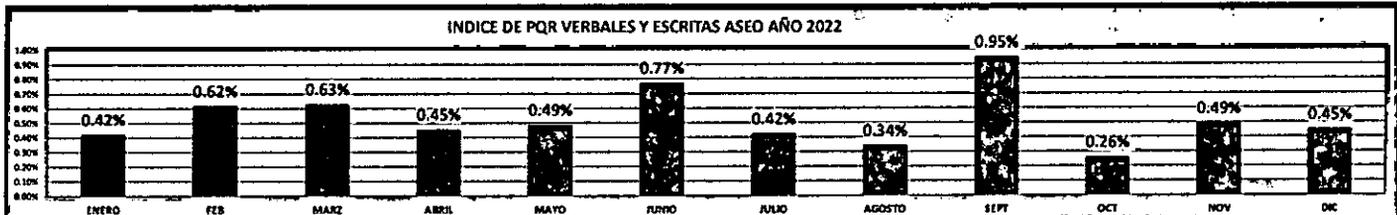
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

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	87	165	153
No Total de Suscriptores ASEO	32,459	32,601	32,745	32,846	32,945	33,008	33,215	33,299	33,487	33,515	33,656	34,088
Resultado	0.42%	0.62%	0.63%	0.45%	0.49%	0.77%	0.42%	0.34%	0.95%	0.26%	0.49%	0.45%



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 una aumento de la 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 primero 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 primero 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, agosto y septiembre de 2022 se tiene un 0.42%, 0.34% y 0.95% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo. (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 primero 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.

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 0.26%, 0.49% y 0.45% 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 - octubre: 0.55%, noviembre: 0.66% y diciembre: 0.54%).

A diciembre de 2022 de las 2.085 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 274 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA con 51 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 688.

PROPUESTA DE MEJORA

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



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

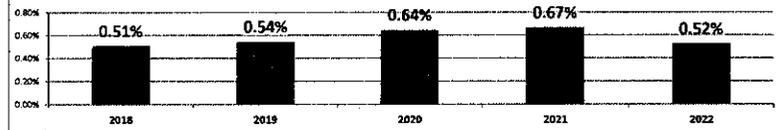
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio de Reclamos Comerciales Servicio de ASEO Año.	139	162	196	210	174
Pormedio Total de Suscriptores ASEO Año.	27,339	29,874	30,410	31,517	33,155
Resultados	0.51%	0.54%	0.64%	0.67%	0.52%

HISTORICO INDICE DE PQR VERBALES Y ESCRITAS ASEO



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó. Joel Lopez Camargo
Director Comercial (e)

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

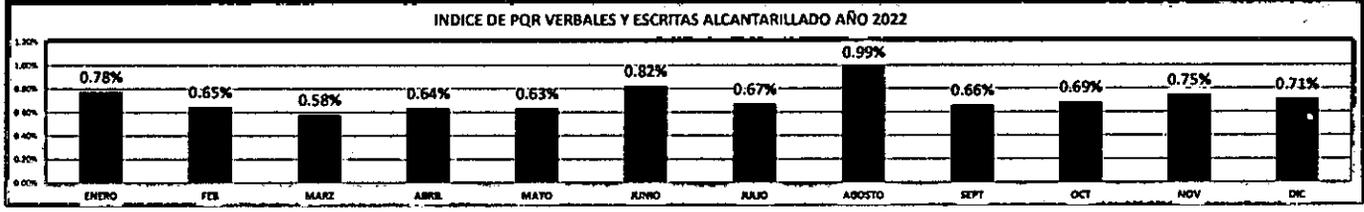
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{No Reclamos Comerciales/No Total de Suscriptores ALCANTARILLADO} * 100}{\%}$		No Reclamos Comerciales Servicio de ALCANTARILLADO	Total de reclamaciones para el servicio de ALCANTARILLADO hechas por los usuarios y registradas en el Software de Gestión Comercial.	OFICINA PQR
		No Total de Suscriptores ALCANTARILLADO	Total de suscriptores facturados para el servicio de ALCANTARILLADO.	OFICINA PQR

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

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

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales Servicio de ALCANTARILLADO	326	272	244	268	268	348	283	419	280	293	320	304
No Total de Suscriptores ALCANTARILLADO	41,878	41,978	42,088	42,186	42,245	42,298	42,350	42,535	42,583	42,713	42,895	42,891
Resultado	0.78%	0.65%	0.58%	0.64%	0.63%	0.82%	0.67%	0.99%	0.66%	0.69%	0.75%	0.71%



INTERPRETACION 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 primero 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 primero 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, agosto y septiembre de 2022 se tiene un 0.67%, 0.99% y 0.66% 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 primero 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.

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 0.69%, 0.75% y 0.71% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado. (Resultados 2021 - octubre: 0.55%, noviembre: 0.84% y diciembre: 0.79%).

A diciembre de 2022 de las 3.625 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primero fue **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO** con 1.118 registros, la segunda causal fue **COBROS POR PROMEDIO** con 580 registros y la tercera **INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA** con 573 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue **CAMBIO DE DATOS BASICOS** con 583.

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 deshabilitados.
- Mejorar el proceso de facturación en sitio se están 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

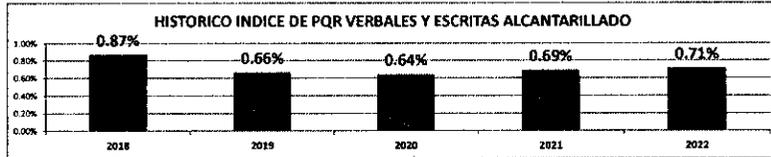
Fecha de Elaboración
2010-11-10

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	302
Promedio Total de Suscriptores ALCANTARILLADO Año.	37,502	38,840	39,890	40,819	42,387
Resultados	0.87%	0.66%	0.64%	0.69%	0.71%



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó. Joel Lopez Camargo
Director Comercial (e)

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

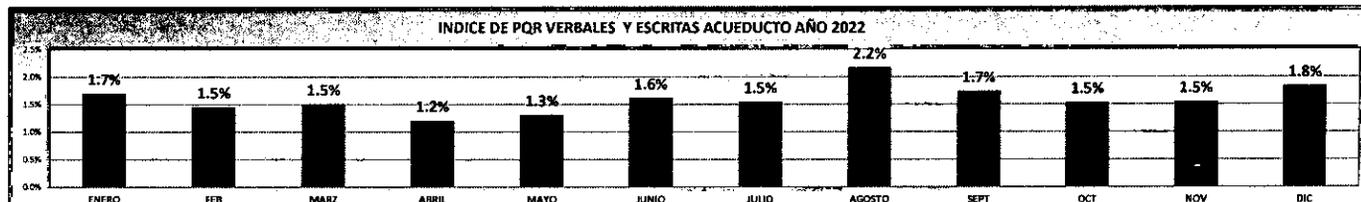
	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento
			Formato
			Código
Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14	51.02.04.01
			Versión 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto	707	606	629	504	547	677	647	914	732	648	660	783
No Total de Suscriptores Acueducto	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	42,322	42,450	42,834	42,883
Resultado	1.7%	1.5%	1.5%	1.2%	1.3%	1.6%	1.5%	2.2%	1.7%	1.5%	1.5%	1.8%



INTERPRETACIÓN 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, agosto y septiembre de 2022 se tiene un 1.5%, 2.2% y 1.7% 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 deshabilitados.
- Mejorar el proceso de facturación in 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

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 1.5%, 1.5% y 1.8% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto. (Resultados 2021- octubre: 1.5%, noviembre: 2.2% y diciembre: 1.8%).

A diciembre de 2022 de las 8.054 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 1.159 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 686 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 508 registros.

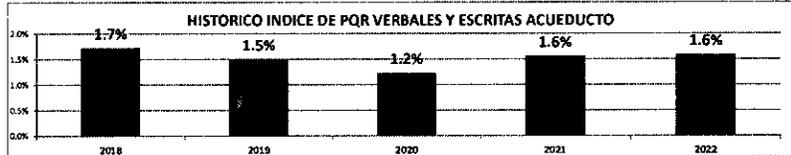
En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 2.156, la segunda MEDIDOR HURTADO con 988, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 608 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 391 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 378 registros.

- Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación id que disminuya 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 deshabilitados.
- 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 medidas para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento

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	671
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,584	435,435	40,721	42,170
Resultados	1.7%	1.5%	1.2%	1.6%	1.6%



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó. Joel López Carnargo
Director Comercial (e)

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

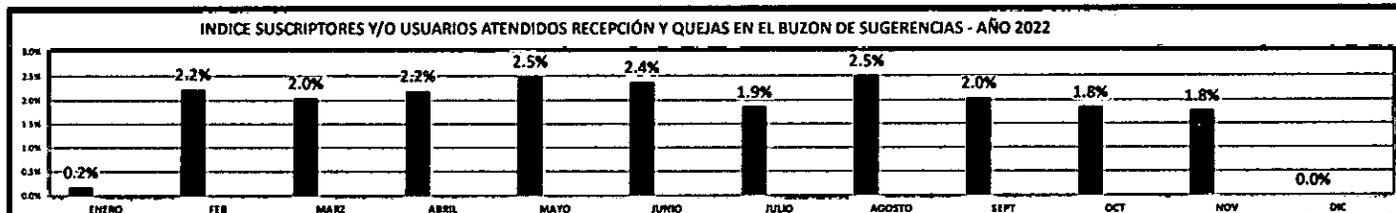
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{\text{No suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias}}{\text{Total de Suscriptores Acueducto}} \times 100$	%	No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

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

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

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	74	929	856	921	1,045	996	784	1,054	865	785	757	0
No Total de Suscriptores Acueducto.	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991	42,058	42,091	42,276	42,322	42,450	42,834	42,883
Resultado	0.2%	2.2%	2.0%	2.2%	2.5%	2.4%	1.9%	2.5%	2.0%	1.8%	1.8%	0.0%



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 salio a vacaciones y la persona que la reemplazo no consolido 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, reconexió, 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, reconexió, corte y reinstalación, así como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

Para el mes de julio, agosto y septiembre de 2022 se tiene un 1.9%, 2.5% y 2.0% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 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, reconexió, corte y reinstalación, así como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.

Para el mes de octubre, noviembre y diciembre de 2022 se tiene un 1.8%, 1.8% y 0.0% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2021 (octubre: 2.5%, noviembre: 2.1% y diciembre: 2.7%), en diciembre la persona encargada no reportó información y la titular estaba de vacaciones. El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por Inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el 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.

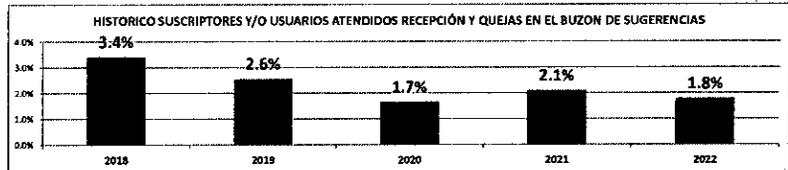
Revisar el proceso que se tiene en el envío del archivo de facturación por parte de la Empresa Privada, para disminuir el número de suscriptores que se quedan sin aplicar los pagos.

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
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	756
Promedio de Suscriptores Acueducto Año.	37,135	38,582	39,624	40,721	42,170
Resultados	3.4%	2.6%	1.7%	2.1%	1.8%



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó. Joel Lopez Camargo
Director Comercial (e)

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

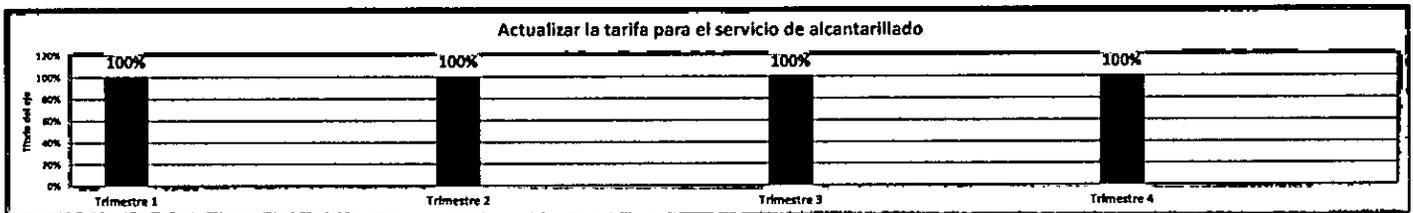
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	TARIFAS				
RESPONSABLE:	TÉCNICO DE TARIFAS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Actualizar la tarifa del servicio de alcantarillado				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de tarifa programadas				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
actualizaciones realizadas	%	actualizaciones 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
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR:	1			FUENTE:	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	1
actualizaciones programadas	0	1	1	1
Resultado	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

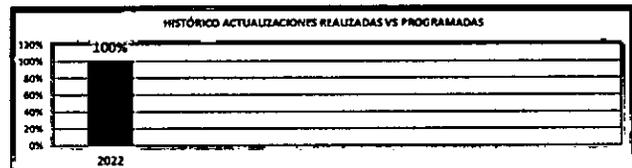
Cumplimiento del 100% de las actualizaciones tarifarias programada en el plan de acción.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	2022			
actualizaciones realizadas	3			
actualizaciones programadas	3			
Resultados (%)	100%			



Elaboró. Rubén Darío Capacho Castillo
Tecnólogo de Tarifas

Aprobó. Joel López Camargo
Director Comercial (E)

Vo.Bo. Adriana Cristóina Rosas
Profesional Oficina de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

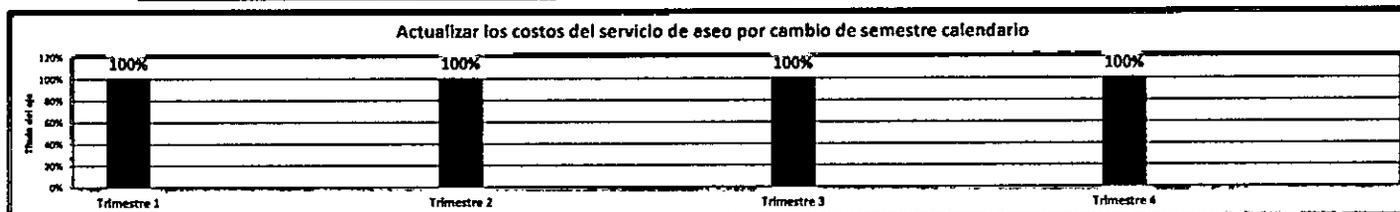
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	TARIFAS				
RESPONSABLE:	TÉCNICO DE TARIFAS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Actualizar los costos del servicio de aseo por cambio de semestre calendario				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de costos de aseo programadas				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
actualizaciones realizadas	%	actualizaciones 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
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	1			FUENTE:	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	1	0	1	0
actualizaciones programadas	1	0	1	0
Resultado	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

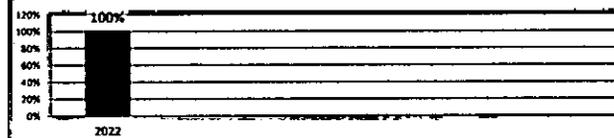
Cumplimiento del 100% de las actualizaciones de costos para el servicio de aseo por cambio de semestre calendario programadas.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	2022			
actualizaciones realizadas	2			
actualizaciones programadas	2			
Resultados (%)	100%			

HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS



Elaboró: Rubén Darío Domacho Castillo
Tecnólogo de Tarifas

Aprobó: Joel López Camargo
Director Comercial (E)

Vo.Bo. Adriana Cristalina Rosas
Profesional Oficina de Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

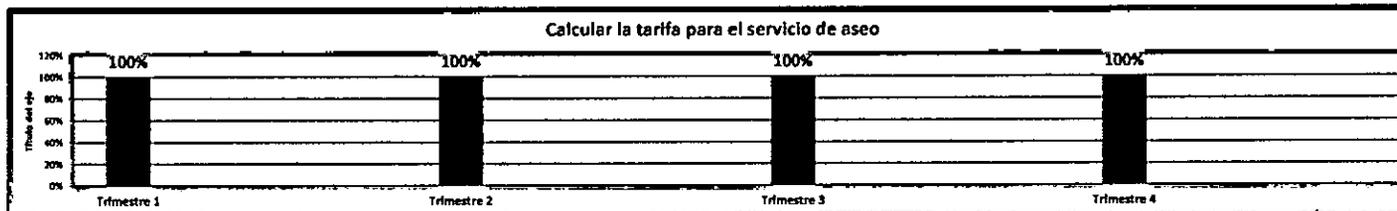
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	TARIFAS				
RESPONSABLE	TÉCNICO DE TARIFAS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Calcular la tarifa para el servicio de aseo				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la eficacia en el cumplimiento de los calculos de la tarifa de aseo programados				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
Cálculos realizados	%	Cálculos 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
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA	
PERIODICIDAD:		TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL	
				EFFECTIVIDAD	
				ANUAL	
META DEL INDICADOR:	1			FUENTE:	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	3
Cálculos programados	3	3	3	3
Resultado	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

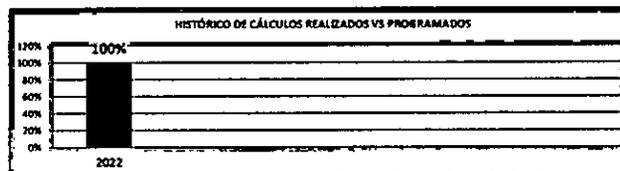
Cumplimiento del 100% de los cálculo de tarifas para el servicio de aseo programados.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO DE CÁLCULOS REALIZADOS VS PROGRAMADOS

Variables - Periodo	2022				
Cálculos realizados	12				
Cálculos programados	12				
Resultados (%)	100%				



Elabora: Rubén Darío Calmacho Castillo
Tecnólogo de Tarifas

Aprobó: Joel López Camargo
Director Comercial (E)

Vo.Bo. Adriana Cristitina Rosas
Profesional Oficina de Planeacion



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

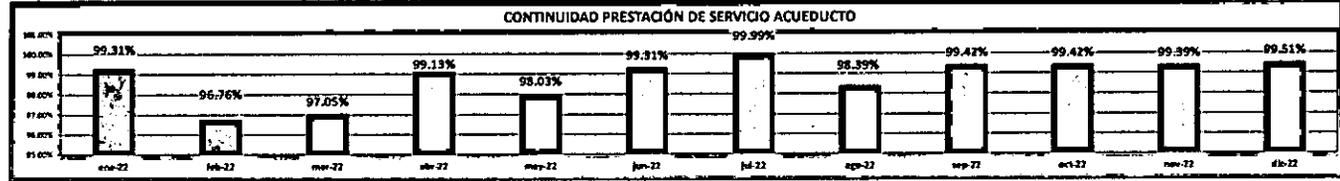
PROCESO:	UNIDAD DE ACUEDUCTO				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL UNIDAD DE ACUEDUCTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 688 de 2014 y CRA 735 de 2015
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR EL PORCENTAJE DE LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$I = \frac{NTU_{TOTAL}}{NTU_{TOTAL} + (T_{a,TOTAL} \cdot d_{ca} + d_{fm})}$	%	NTU _{TOTAL}	número total de suscriptores del sistema en el APS actualizada de la persona prestadora	Dirección comercial EAAAY
		T _{a,TOTAL}	Tiempo total de afectación del sistema	Formato de discontinuidad reportado al SUI
		d _{ca}	Número de días calendario del mes p.	Calendario
		d _{fm}	Número de días de afectación por continuidad admisible por mes igual a 0,5 días.	Resolución CRA 688 de 2014

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	>=98,36%		FUENTE DE LA META: PLAN DE GESTIÓN RESULTADOS 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	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 _{TOTAL}	41,554	41,732	41,794	41,890	41,974	42,008	42,070	42,193	42,313	42,405	42,800	42,898	36,626
T _{a,TOTAL}	6,793.54	37,307.00	37,346.30	10,704	25,196	6,523	86.75	20,862	7,187	7,538	7,674	6,571.4	156,862
d _{ca}	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
d _{fm}	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%	98.74%	97.85%	99.13%	98.03%	99.31%	99.99%	98.39%	99.42%	99.42%	99.39%	99.51%	
Continuidad acumulada	99.31%	98.10%	97.74%	98.09%	98.07%	98.28%	99.99%	99.69%	99.71%	99.81%	99.54%	99.55%	98.87%



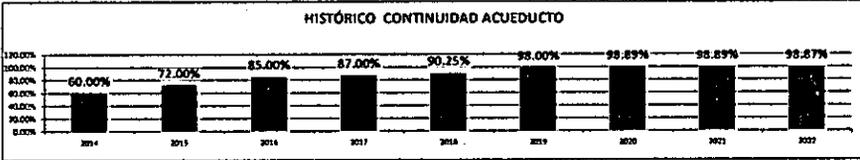
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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	2014	2015	2016	2017	2018
Resultados	60.00%	72.00%	85.00%	87.00%	90.25%
Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
Resultados	98.00%	98.89%	98.89%	98.87%	0%



[Signature]
Elaboró. DORIS HOLGUÍN PARRA
Profesional Unidad de Acueducto

[Signature]
Aprobó. YUDY AICELA FERNÁNDEZ
Directora Técnica

[Signature]
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

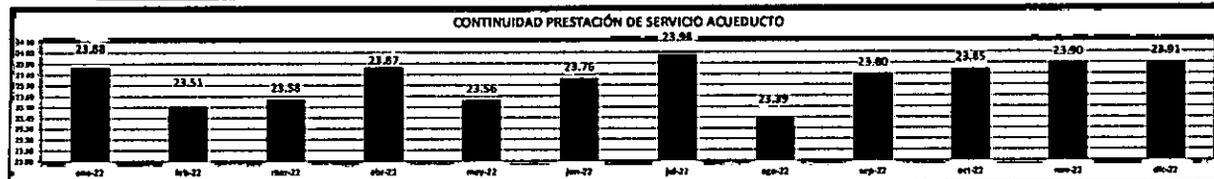
PROCESO:	UNIDAD DE ACUEDUCTO			
RESPONSABLE:	PROFESIONAL UNIDAD DE ACUEDUCTO			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 2115 de 2007	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$IC = \left(\frac{E(Nhs) - (Pa)}{730 - (Pa)} \right) \left(\frac{Pa}{Pt} \right)$	HORAS / DÍA	(Nhs)	Numero de horas prestadas en un mes en el sector	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		(Pa)	Población servida del sector	Reporte de suscriptores / Oficina de facturación
		730	Numero de horas que tiene un mes	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		(Pt)	Población total servida por la empresa prestadora	Reporte de suscriptores / Oficina de facturación

MEDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	≥ 23.01%		FUENTE DE LA META: Resolución 2115 de 2007

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Período	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)	740.1	698.3	750.9	716.10	730.30	711.9	743.4	725.0	714.0	739.2	714.8	744.1	732
(Pa)	41,358	41,713	41,734	41,890	41,879	41,884	41,870	41,971	41,911	41,805	41,805	41,894	41,538
730	744	673	744	730	744	738	744	744	730	744	730	744	744
(Pt)	41,358	41,713	41,784	41,850	41,879	41,850	41,870	41,919	41,911	41,823	41,820	41,858	41,358
Índice de continuidad	23.88	23.51	23.58	23.67	23.56	23.76	23.98	23.39	23.80	23.85	23.90	23.91	23.43



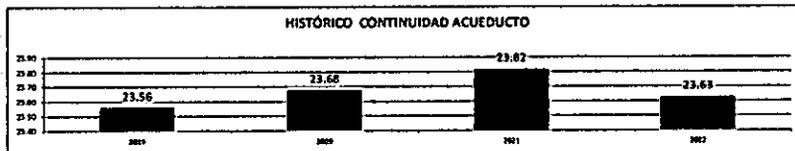
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados		23.56	23.48	23.82	23.63



Emberó. DORIS HOLGUÍN PARRA
Profesional Unidad de Acueducto

Aprobó. YUDY ALCEDA 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:	OPERATIVO				
RESPONSABLE:	FREDY ALBERTO VARGAS URBANO				
INDICADOR REPERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 688 DE 2104 Y 735 DE 2015
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requerimientos de los usuarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$(\text{Solicitudes de mantenimiento atendidas} / \text{solicitudes de mantenimiento recibidas}) * 100$ (SM = SMA/SMO*100)	%	SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO	Solicitudes de mantenimiento atendidas mensualmente dando cumplimiento al 90%	Unidad de Alcantarillado
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL
META DEL INDICADOR	> = 90%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Proyección Unidad de Alcantarillado

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Solicitudes atendidas	30	28	41	46	51	48	50	39	42	45	48	27
Solicitudes recibidas	32	28	41	48	55	48	55	41	43	47	51	27
Resultado	94%	100%	100%	96%	93%	100%	91%	95%	98%	96%	94%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

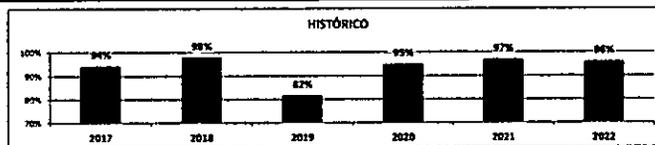
Corresponde a la atención de solicitudes de los usuarios para mantenimientos correctivos por taponamiento y obstrucción de colectores principales y acometidas domiciliarias, así como la instalación y reinstalación de tepes de pozos de inspección de alcantarillado sanitario. Para el 4TO trimestre se atendieron 120 solicitudes en total, se ha reorientado la actividad de reposición de tepes desahuciantes debido a que se agotó el stock con el que se contaba y se disminuyó para el mes de diciembre la cantidad de solicitudes recibidas dado que inicia la época de verano y disminuye la frecuencia de taponamientos en las redes.

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 está compuesta por dos Subunidades (Alcantarillado y PTAR), lo que la hace más compleja administrativamente y operativamente.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Solicitudes atendidas	437	335	406	681	824	495
Solicitudes recibidas	463	342	497	718	850	516
Resultados	94%	98%	82%	95%	97%	96%



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

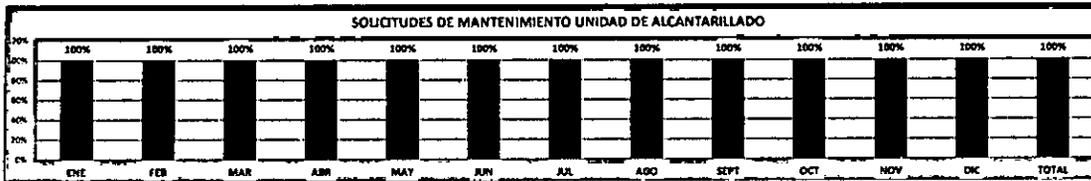
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO		
RESPONSABLE:	FREDY ALBERTO VARGAS URBANO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 688 de 2014 y Resolución CRA 735 de 2015
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	CONTINUIDAD DEL SERVICIO ALCANTARILLADO SANITARIO		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO		
FORMULA DEL INDICADOR:	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 /Período	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DÍAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MENSUAL	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
DÍAS DEL MES	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

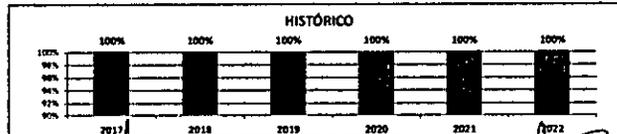
La continuidad de la prestación del servicio de alcantarillado sanitario es del 100% en el perímetro urbano de Yopal - Casanere. Es importante mencionar que este porcentaje se mantiene constante a menos que suceda algún daño grave o extraordinario en las redes de alcantarillado sanitario. Sin embargo, 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, vías transversales como las carreras 29 y 23 principalmente, ya que estas tienen colectores demasiado antiguos cuyo material y diámetro ya cumplieron su vida útil; en algunas zonas presentan colapso de la tubería y están generando reboses de aguas residuales.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
DÍAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MENSUAL	365	365	365	366	365	365
DÍAS DEL MES	365	365	365	366	365	365
Resultados	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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

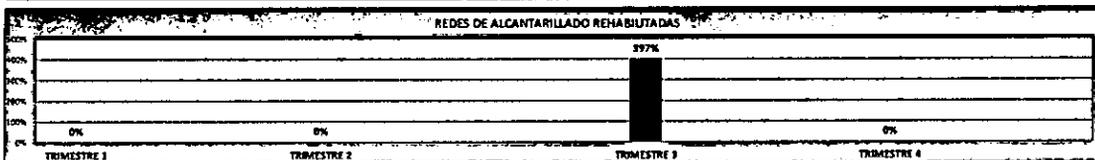
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO: OPERATIVO													
RESPONSABLE: FREDY ALBERTO VARGAS URBANO													
INDICADOR REFERIDO EN:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 33%;">MATRIZ CALIDAD</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">RESOLUCIÓN CRA No. 688 DE 2104 Y 735 DE 2015</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 688 DE 2104 Y 735 DE 2015							
PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD											
RESOLUCIÓN CRA No. 688 DE 2104 Y 735 DE 2015													
TIPO DE INDICADOR:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">a. Indicador Cuantitativo de Gestión</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 33%;">b. Calidad del Servicio</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">c. Gestión Operativa y Técnica</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica							
a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio											
c. Gestión Operativa y Técnica													
NOMBRE DEL INDICADOR: CONSTRUCCIÓN Y/O REHABILITACIÓN DE REDES ALCANTARILLADO SANITARIO (RECURSOS PROPIOS)													
OBJETIVO DEL INDICADOR: Operar eficaz y eficientemente													
FORMULA DEL INDICADOR:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">UNIDAD</td> <td style="width: 35%;">NOMBRE VARIABLE</td> <td style="width: 40%;">EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</td> <td style="width: 10%;">FUENTE DE INFORMACIÓN</td> </tr> <tr> <td>(Longitud de redes instaladas/Longitud de redes proyectadas)*100 (LR = LR/UR)*100</td> <td>%</td> <td>REHABILITACIÓN DE REDES</td> <td>Alcanzar las acciones programadas en el plan de acción, dando un cumplimiento del 100% al proyecto de cobertura</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Unidad de Alcantarillado</td> </tr> </table>	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	(Longitud de redes instaladas/Longitud de redes proyectadas)*100 (LR = LR/UR)*100	%	REHABILITACIÓN DE REDES	Alcanzar las acciones programadas en el plan de acción, dando un cumplimiento del 100% al proyecto de cobertura				Unidad de Alcantarillado
UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN										
(Longitud de redes instaladas/Longitud de redes proyectadas)*100 (LR = LR/UR)*100	%	REHABILITACIÓN DE REDES	Alcanzar las acciones programadas en el plan de acción, dando un cumplimiento del 100% al proyecto de cobertura										
			Unidad de Alcantarillado										
MIDE:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">EFICACIA</td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;">EFICIENCIA</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 33%;">EFECTIVIDAD</td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">PERIODICIDAD: MENSUAL</td> <td colspan="2">TRIMESTRAL</td> <td colspan="2">ANUAL</td> </tr> </table>	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD		PERIODICIDAD: MENSUAL		TRIMESTRAL		ANUAL	
EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD									
PERIODICIDAD: MENSUAL		TRIMESTRAL		ANUAL									
PERIODICIDAD:													
META DEL INDICADOR:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">100%</td> <td style="width: 33%;">FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</td> <td style="width: 33%;">Proyección Unidad de Alcantarillado</td> </tr> </table>	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Proyección Unidad de Alcantarillado									
100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Proyección Unidad de Alcantarillado											

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
Longitud de redes instaladas	0	0	1,589	0
Longitud de redes proyectadas anual	400	400	400	400
Resultado	0%	0%	397%	0%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

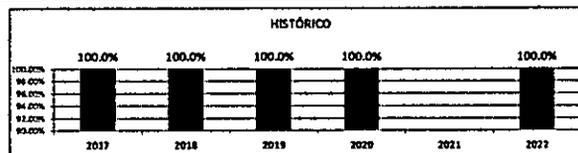
Para el tercer trimestre del año 2022, la EAAAY efectuó y recibió proyectos de instalación y reposición de redes de alcantarillado en los barrios de Villa David, Cubarrito y Sabanales, con esto se amplió la cobertura del alcantarillado sanitario en la ciudad de Yopal. Los datos que aquí se reportan provienen 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. Para el cuarto trimestre del año 2023 no se efectuó instalación y reposición de redes de alcantarillado.

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Redes Instaladas	236	389	5,053	597	627,831	1,589
Redes Proyectadas	236	389	400	400	630,000	400
Resultados	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%



[Signature]

Elaboró: FREDY ALBERTO VARGAS URBANO
Profesional UALC-PTAR

[Signature]

Aprobó: YUDY AJCELA FERNÁNDEZ
Directora Técnica

[Signature]

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
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

PROCESO:	AMBIENTAL				
RESPONSABLE:	SONIA ISABEL VARGAS RODRÍGUEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO AL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Realizar seguimiento a los programas ejecutados por la EAAA Y EICE ESP y contemplados en el PSMV				

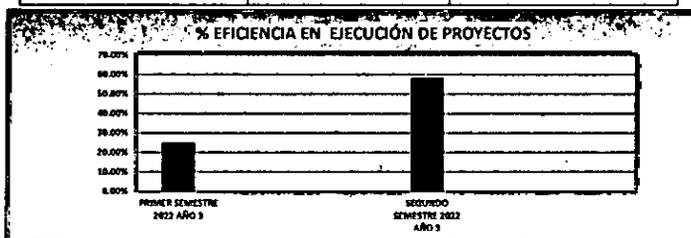
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Seguimiento proyectos ejecutados/ Seguimiento proyectos formulados	%	PROGRAMAS FORMULADOS	SEGUIMIENTO A PROGRAMAS Y ACTIVIDADES EJECUTADOS CONTEMPLADOS EN EL PSMV	Informes de interventoría y/o supervisión de 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

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

META DEL INDICADOR	< 100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	INFORMES DE INTERVENTORÍA Y/O SUPERVISIÓN DE PROYECTOS
--------------------	--------	-----------------------------------	--

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS		
Variables /Periodo	PRIMER SEMESTRE 2022 AÑO 3	SEGUNDO SEMESTRE 2022 AÑO 3
N°Programas ejecutados	1.5	3.50
N° Programas formulados	6	6
Resultados (%)	25.00%	58.33%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

II. 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).
 - Facturar 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, Reparación y Mantenimiento de Redes (2 actividades).
 - Reposición, 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 8" calle 10 entre carreras 23 y 24. Limpieza de la totalidad de pozos de Inspección Carrera V (30 pozos de Inspección). Limpieza de 180 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 pretratamiento, mantenimiento correctivo a cámaras de sistema autolimpiante del pretratamiento, limpieza y retiro de material de cámaras de sedo de lodos, mantenimiento correctivo a rodamientos estales del filtro percolador No. 1, se realizaron bacterias en los dos lagunas facultativas.
 - Programa de Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad). Se efectuaron caracterizaciones físico-químicas y microbiológicas al punto de vertimiento y río Charte.
- IV Trimestre.
 - Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos (2 actividades).
 - Facturar seguimiento a la implementación del nuevo esquema de costos y tarifas. Se actualiza tarifa en febrero de 2022.
 - Facturar seguimiento a la implementación del nuevo esquema de costos y tarifas. Se realiza informe de implementación y seguimiento al esquema de tarifas año 2022.
 - Programa de Operación, Reparación y Mantenimiento de Redes (2 actividades).
 - Reposición, Operación y Mantenimiento de los componentes del sistema de alcantarillado sanitario. En la red de alcantarillado sanitaria se ejecutan actividades de limpieza y reparación, con énfasis en zonas con mayor deterioro y taponamientos en la red como son las carreras 19, 23, calles 24 y 48. Se realizó la reposición de tapas en la red e igualmente mantenimiento de los cinco (5) estaciones de bombeo. Se realizó plan rutinario de mantenimiento preventivo en las calles 4 y 11; Carrera V; cruce 9-11 entre calles 44 y 48; cruce 9; alcantarillado simplificado Ciudadela Las Venecianas; Barras La Concordia, La Primavera, Altos del Cacique, 20 de Julio; cruce 19, cruce 29, calle 24.
 - Programa de Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado (6 actividades).
 - Reposición, Eliminación, Operación y Mantenimiento de las Piletas Maestras de Alcantarillado Sanitario y Pluvial del Municipio de Yopal. En proyección.
 - Implementación de los Obras derivadas de la consultoría del Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario y Pluvial. En proyección.
 - Estudios y Diseño de Optimización de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales ACTUAL del Municipio de Yopal - evaluación de capacidad instalada y proyecciones. En proyección.
 - Implementación de los estudios y diseños de la optimización de la infraestructura existente de la PTAR. En proyección.
 - Ampliación de Cobertura del Área de prestación del servicio, de aguas residuales por parte de la EAAA Y. Se desarrollaron los proyectos de ampliación de redes en los barrios Cubiertas, Santa Domingo, Sabanales y Villa David.
 - Programa de Eliminación de puntos de vertimiento (2 actividades).
 - Puesta en funcionamiento Emisario Final PTAR - Descarga Río Charte. En proyección.
 - Elaborar e implementar un plan para el mantenimiento, limpieza y recuperación del caño Usivar, así como las redes de protección. En proyección.
 - Programa de Cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad).
 - Operación y mantenimiento de la PTAR. Se realizó el mantenimiento de los rodamientos de los filtros percoladores, surtido en perpendicularidad de limpieza de cámaras, separeros y filtros, aumento en la frecuencia de retiros de grasas en sistema de tratamiento preliminar y de lagunas, se ejecutó el proyecto de automatización en diversos puntos del sistema.
 - Programa de Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad).
 - Caracterizaciones físico-químicas y microbiológicas a los puntos de vertimientos existentes y proyectados, así como sus fuentes hídricas receptoras. Se realizó la caracterización de las aguas de entrada y salida del sistema de tratamiento, así mismo a la fuente receptora río Charte, para dar cumplimiento a la resolución 431 de 2015.

PROPUESTA DE MEJORA

Se propone mejorar el cumplimiento a lo propuesto en PSMV, ejecutando obras de reposición de redes sanitarias, formular el Plan Maestro de Alcantarillado, formular proyecto de Optimización de PTAR, puesta en funcionamiento de Emisario Final a Río Charte y ejecutar programa de limpieza y recuperación a caño Usivar.



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E.-E.S.P.
NIT. 844.090.720-4

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2022

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

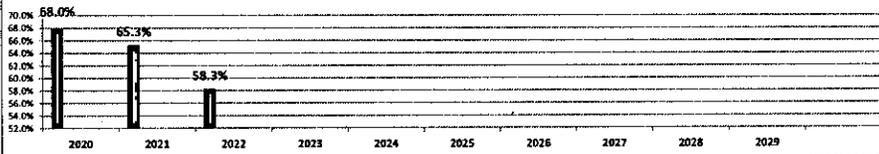
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

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	3.50							
Proyectos formulados	6	6	6							
EFICIENCIA EJECUCIÓN DE PROYECTOS	68.0%	65.3%	58.3%							

PROYECTOS EJECUTADOS vs. PROYECTOS FORMULADOS



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

Yudy Alcela Fernández
Aprobó. Yudy Alcela Fernández
Directora Técnica

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



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2022

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

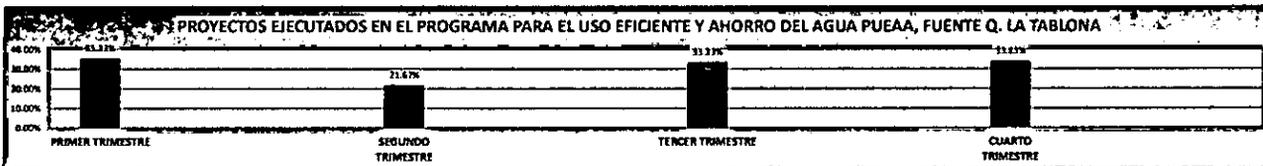
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	AMBIENTAL				
RESPONSABLE	SONIA ISABEL VARGAS RODRÍGUEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO A LA EJECUCION DEL PUEAA				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	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				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Proyectos ejecutados / Proyectos formulados en el PUEAA	%	Proyectos ejecutados	AVANCE DE EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS FORMULADOS EN EL PUEAA		Informes de Interventoría de los proyectos
		Proyectos formulados	PUEAA PARA FUENTE QUEBRADA LA TABLONA FORMULADO POR LA EAAAY Y EN PROCESO DE APROBACION POR CORPORINOQUIA		Documento presentado por la EAAAY a Corporinoquia
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR	<100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			INFORMES DE UNIDADES DE LA EAAAY VINCULADAS A LOS PROYECTOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
Proyectos ejecutados	2.12	1.30	2.	2.03
Proyectos formulados	6	6	6	6
Resultados (%)	35.33%	21.67%	33.33%	33.83%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

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

- PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL (3 actividades)**
 - Se realizaron capacitaciones de ahorro del agua y posconsumo en 4 empresas, 10 colegios, 1 capacitación interna a la EAAAY, 1 celebración del día mundial del agua en La Trilada. En total 2225 estudiantes empleados y comunidad en general
 - Celebración 22 de marzo Día Mundial del agua, Conferencia sobre aguas subterráneas en La Trilada, 70 estudiantes a inauguración concurso Pinta Agua con Colón.
 - 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 pozos elevados, por el personal a cargo.
 - El Plan de Emergencia y Contingencia de acueducto y alcantarillado fue actualizado por el ingeniero de SI de la EAAAY.
- PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS (3 actividades)**
 - En enero se realizó muestreo a calidad fuentes subterráneas en febrero y marzo.
 - En marzo se realizó prueba de bombeo al pz profundo Materno Infantil, sistema emergente.
- 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 realizó pruebas de bombeo a los pozos Central Abastos y Módulo Urbano anabril y mayo.
- PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS**
 - En el segundo trimestre se realizó cambio de dos (2) válvulas de 15" en la dirección C-41-M-11-2 el día 5 de abril del año en curso
 - En la base de datos de la Unidad de Acueducto se evidenció 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

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 quebrada 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.

IV Trimestre. Mediante comunicación 843.16.03.04422.22 se solicitó nuevamente a gerencia disponer la elaboración del documento de control para el PUEAA para concesiones de los cuatro pozos profundos, Río Cravo Sur y quebrada La Tablona.



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

III TRIMESTRE. ACTIVIDADES REALIZADAS.

1. 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

3. 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 la línea de la Tablona con el personal de línea

4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS.

- Se realizaron análisis de laboratorio a los pozos Brauño Campestre, Nódulo Urbano, Central Abastos y Manga de Coleo - con mantenimiento de pozos

5. PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS.

- Se realizó el cambio de una válvula HD de 3" de extremo lso.
- Se reportaron 336 fugas las cuales fueron reparadas en su totalidad

No se realizaron actividades en los proyectos: PROTECCIÓN CUENCA LA TABLONA (Con 4 actividades), USO DE AGUAS LLUVIAS (3 actividades).

IV TRIMESTRE. ACTIVIDADES REALIZADAS.

1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

- Se realizaron 15 capacitaciones en 9 empresas y 8 capacitaciones en 2 colegios y celebración Día Mundial del Cambio Climático
- Se realizó difusión en redes sociales de campañas y capacitaciones

3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO.

- Se actualizó desde inicio del año el PEC por la Oficina de Seguridad Industrial
- Se realizaron los mantenimientos en líneas La Tablona y en pasos elevados, por el operador de línea

4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS.

- Se realizaron mantenimientos en pozos de Gran producción y pilas públicas.

5. PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS.

- Se reportaron 398 fugas las cuales fueron reparadas en su totalidad

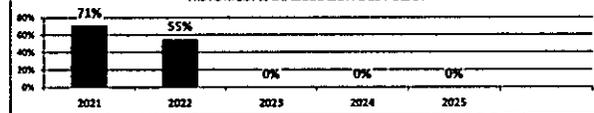
No se realizaron actividades en los proyectos: PROTECCIÓN CUENCA LA TABLONA (Con 4 actividades), USO DE AGUAS LLUVIAS (3 actividades).

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Históricos. Proyectos ejecutados vs. Proyectos formulados

Años/ Variables	2021	2022	2023	2024	2025
Proyectos ejecutados	4	3			
Proyectos formulados	6	6	6	6	6.
Resultados	71%	55%	0%	0%	0%

HISTÓRICO. % DE EJECUCIÓN DEL PUEAA



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

Yudy Fernández
Aprobó, Yudy 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

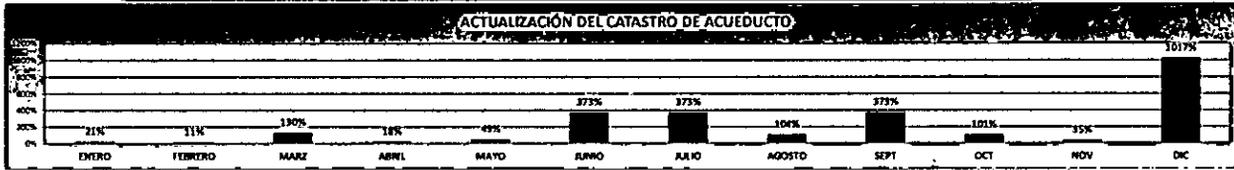
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA CATASTRO DE REDES - DT				
RESPONSABLE:	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE ACUEDUCTO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	LLEVAR CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALICEN AL CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO. LAS ACTUALIZACIONES DEBEN SER EN AUTOCAD Y EN ARCGIS.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(KMS REDES ACTUALIZADAS / KMS REDES EXISTENTES) * 100	%	ACTUALIZACIÓN	SON LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALIZAN AL PLANO DEL CATASTRO DE REDES COMO RESULTADO DE LAS MODIFICACIONES, NOVEDADES O INSPECCIONES QUE SE REALIZAN. CADA NOVEDAD QUE SE DIBUJA EN EL PLANO ES UNA ACTUALIZACIÓN AL MISMO.		No 51.16.01.01 FORMATO INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.02 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO // 51.16.02.05 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ACUEDUCTO
MIDE:	EFICACIA MENSUAL		X	EFICIENCIA SEMESTRAL	EFFECTIVIDAD ANUAL
PERIODICIDAD:			X		
META DEL INDICADOR	META A 0,24% QUE REPRESENTA 1 KM DE REDES ACTUALIZADAS POR MES		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		No 51.16.01.01 FORMATO INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.02 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO // 51.16.02.05 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ACUEDUCTO

II. INFORMACIÓN 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%	0.24%	0.08%	2.44%
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%
Resultado	21%	11%	130%	18%	49%	373%	373%	104%	373%	101%	35%	1017%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

Identificación	Descripción	Kms Actualizados
021-22	Entrega de redes Barrio Las Aguas	1.025 km
020-22	Entrega de redes Barrio San Jeronimo	0.35 km
019-22	Entrega de redes Ciudadela Santa Martha	1.02 km
018-22	Entrega de redes contrato EAAAY Sabanales del Samen y Cuberrito	3.763 km
017-22	Barrio legalizado Buenos Aires	1.05 km
015-22	Carrera 15A entre Calle 43 y Diagonal 47	0.187 km
016-22	Villas del Pedregal Carrera 37	0.474 km
014-22	Calle 40 con diagonal 44	0.094 km
012-22	Parcela El Corozo Callejuela 1	0.324 km
013-22	Calle 40 con diagonal 44	0.166 km
010-22	Calle 24 entre carreras 31 y 32	0.11 km
011-22	Calle 24 A entre carreras 11 y 12	0.074 km
001-	Calle 40 entre carreras 1 y 2	0.0437 km
002-	Carrera 18 Oeste entre calles 64 y 65	0.166 km
003-	Carrera 12A entre calles 46 y 47	0.0602 km
004-	Calle 21 entre carreras 22 y 23	0.035 km
005-	CALLE 36 Y 37 ENTRE CARRERAS 38 Y 39 Y CARR 38 ENTRE CALLES 35A Y 37	0.324 km
006-	Calle 64A entre carreras 1 y 3	0.35 km
007-	Carrera 32A entre calles 21 Y 22 y calle 21 entre carreras 32 y 33	0.2 km
008-22	Calle 21 entre carreras 19 y 20	0.093 km
009-22	Via Matepantano Policía	0.02 km
003-	Carrera 12A entre calles 46 y 47	0.0602 km
004-	Calle 21 entre carreras 22 y 23	0.035 km
001-	Calle 40 entre carreras 1 y 2	0.0437 km
002-	Carrera 18 Oeste entre calles 64 y 65	0.166 km
TOTAL RED DE ACUEDUCTO ACTUALIZADA EN EL MES:		10.274 kms
TOTAL RED DE ACUEDUCTO (Conducción y distribución)		420.763 kms

PROPUESTA DE MEJORA

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

ANÁLISIS DE RESULTADOS

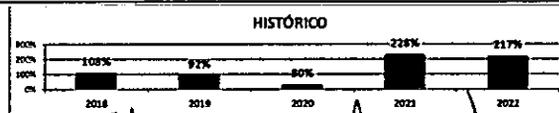
La actualización del catastro de redes se medirá en porcentaje de redes actualizadas, relacionada con la longitud de redes del sistema (distribución y conducción).

Durante el mes de diciembre se realizó la entrega de las redes del barrio las aguas, 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 más a cambios de diámetros o inclusión en planos de redes ya existentes y también a que los trabajos de mayor longitud desarrollados tanto por contratistas como por la propia EAAAY aún no se han recibido.

Es importante contar en la Oficina de Catastro de Redes, con un personal de apoyo fijo (Técnico) el cual cumple la función de levantamiento de las redes de acueducto, instaladas por la EAAAY o 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) O KM DE RED ACTUALIZADA	52	44	0.93%	7.10%	6.25%
META DE ACTUALIZACIONES O KM DE REDES EXISTENTES	48	48	3.12%	3.12%	2.88%
Resultados	108%	92%	30%	228%	217%



Elaboró: Camilo Castiello Pineda
Profesional Catastro

Aprobó: YUDY NICELA FERNADEZ
Directora Técnica

VoBo: Adriana Christina 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

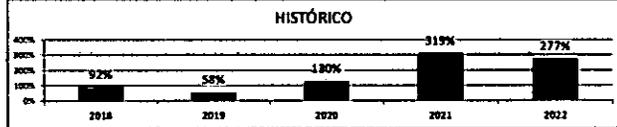
005-22	Colector Ceño seco costado Izq entre calles 30 y 40	1.1074 kms
001-22	Vía Matepantano o transversal 50 con calle 24	1.891 kms
002-22	carrera 19 entre calles 38 y 39	0.0948 kms
003-22	Calle 16 entre carreras 31 y vía matepantano	0.2102 kms
TOTAL REDES ACTUALIZADAS EN EL MES		12.27 kms
TOTAL REDES EXISTENTES		351.75 kms

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
ACTUALIZACIONES DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO O KM REDES ACTUALIZADAS	91	28	3.13%	7.52%	6.66%
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES AL CATASTRO O KM REDES EXISTENTES	99	48	2.4%	2.4%	2.4%
Resultados	92%	58%	130%	313%	277%

HISTÓRICO



Elaboró. Camilo Castillo Pineda
Profesional de Catastro

Aprobó. Yudy Alcelda Fernandez
Directora Técnica

VoBo. Aridriana 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

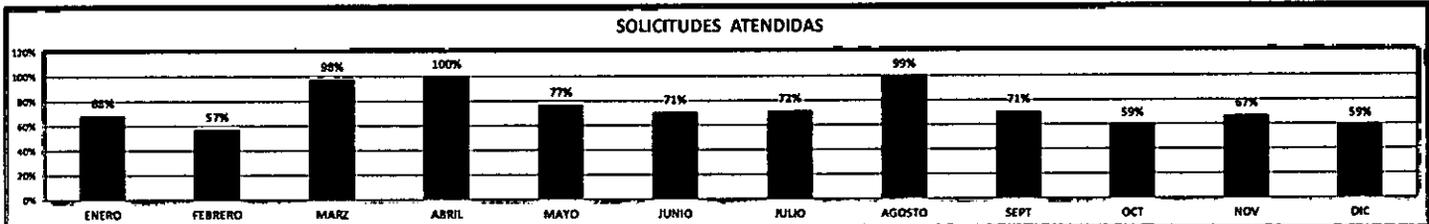
PROCESO:	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT				
RESPONSABLE	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa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

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(SOLICITUDES ATENDIDAS / PROYECTADOS) X 100	%	SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	REGISTRO DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR LA OFICINA DE CATASTRO. En la atención de los asuntos de la Oficina se desarrollan: comités, reuniones, visitas de campo, inspecciones, asuntos misionales propios de la Oficina, oficios, informes, certificaciones, atención a usuarios, comunidades, supervisiones, etc.	51.16.01.01 Formato de Inspección de Catastro en campo / 51.16.01.02 Inspecciones para disponibilidad / 51.16.01.03 Inspecciones para pavimentaciones / Comunicaciones 2017 Of. Catastro (enviadas, Internas, Informes, certificaciones, circulares, correos)
		SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	NÚMERO DE COMITÉS QUE SE PROYECTAN AL MES (META MENSUAL)	U. CATASTRO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

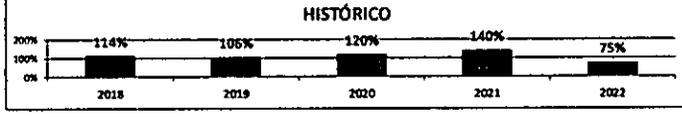
Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	130	109	186	190	146	134	136	189	134	113	127	112
SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	190	190	190	190	190	190	190	190	190	190	190	190
Resultado	68%	57%	98%	100%	77%	71%	72%	99%	71%	59%	67%	59%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS				PROPUESTA DE MEJORA
INSPECCIONES	COMUNICACIONES	COMITÉS	MISIONALES	Este año se presentó una disminución en las solicitudes de prestación inmediata de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, por lo que afecto el cumplimiento de la meta.
1. Disponibilidades 61 2. Pavimentaciones 0 61	1. Enviadas 9 2. Internas 3 3. Informes 2 4. Correos 8 5. Certificaciones 3 25	1. Reuniones 12 2. Visitas a campo 8 20	1. Med - SGC 1 2. Indicadores y Matriz de Indicadores 4 4. Plan de Acción 1 5. Otro: SUI 0 6	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	2,192	2,157	2,445	2,857	1,706
SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	1,920	2,040	2,040	2,040	2,280
Resultados	114%	106%	120%	140%	75%



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

Aprobó. **Yudy Nicela 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

PROCESO:	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT		
RESPONSABLE	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio
NOMBRE DEL INDICADOR:	ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS UNIDADES		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	RELACIONAR LAS ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA DURANTE EL AÑO		

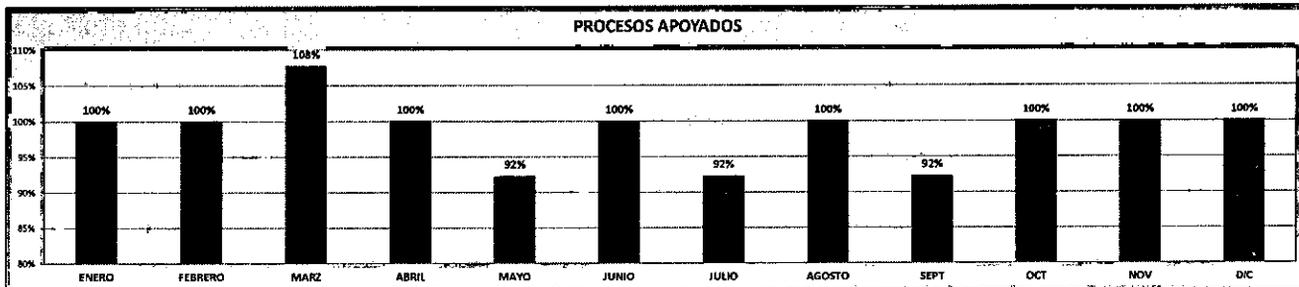
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(ACTIVIDADES DESARROLLADAS / ACTIVIDADES PROGRAMADAS) X 100	%	ACTIVIDADES REALIZADAS	SON LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN COMO APOYO A OTRAS UNIDADES DE LA EMPRESA EN LO REFERENTE A TRABAJOS DE TOPOGRAFÍA, MANEJO DE INFORMACIÓN CARTOGRÁFICA, PLOTEO DE PLANOS Y EDICIÓN DE PLANOS, ACOMPAÑAMIENTOS, ECT.	51.16.03.01 FORMATO DE APOYO A OTRAS UNIDADES
		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	TRABAJOS DE APOYO A OTRAS UNIDADES PROGRAMADOS POR LA UNIDAD DE CATASTRO EN EL AÑO	U. CATASTRO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	156 ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS UNIDADES AL AÑO	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	51.16.03.01 FORMATO DE APOYO A OTRAS UNIDADES
---------------------------	---	--	---

II. INFORMACION 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	13	13	13
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Resultado	100%	100%	108%	100%	92%	100%	92%	100%	92%	100%	100%	100%



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 OPTIMIZACIÓN 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 USTVAR 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 NOVIEMBRE.
- * Se realizó apoyo a la unidad de alcantarillado realizando visitas de campo para disponibilidades de servicio.
- * Se realizó revisión de proyecto de acueducto y alcantarillado sanitario Plan Parcial, apoyo Secretaría de Planeación Municipal.
- * Se realizó impresión de plano nomenclatura Mortchal, apoyo Fidelización Dirección Comercial.
- * Se realizó ajuste a la consultoría de línea de conducción puente cabuya calle 5 solitud MVCT.
- * Apoyo a la unidad de acueducto localización línea de conducción sector Guamalera.
- * Toma de fotografías aéreas relleno sanitario.
- * toma de fotografías aéreas planta de tratamiento de agua residual.
- * Visita de campo para continuación de red de acueducto sector Barrio Cañaguatú 1, apoyo unidad de proyectos.
- * Elaboración de memorias de cálculo empradización de taludes Trinchera 12.

PROPUESTA DE MEJORA

Se propone la incorporación de personal que realice los labores de topografía, topógrafo, cadenero y obrero para que realice y optimice los trabajos de la oficina de catastro de redes.

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



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

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
ACTIVIDADES DE APOYO REALIZADAS	111	178	145	158	154
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	120	156	156	156	156
Resultados	93%	114%	93%	101%	99%



Elaboró. Cahillo Castillo Pineda
Profesional de Catastro

Aprobó. Yudy Alcela 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

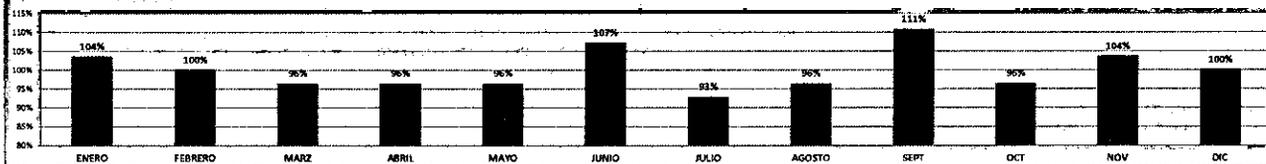
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO				
RESPONSABLE:	CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE PTAR Y ESTACIONES DE BOMBEO AGUAS RESIDUALES				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO EN PTAR Y ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA RESIDUAL				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	Nº	MONITOREO DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA Hz, CARGA TÉRMICA Tº A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE PTAR Y EBAR.		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
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	27	29	28
Monitoreos programados	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Resultado	104%	100%	96%	96%	96%	107%	93%	96%	111%	96%	104%	100%

MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS FILTROS PERCOLADORES PTAR



INTERPRETACION DE RESULTADOS

1ER. TRIMESTRE: Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. cada rutina de Inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes. por otra parte se realiza la medición de carga térmica (Tº) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en borneras de fuerza para eliminación de puntos calientes; con la puesta en servicio de la subestación eléctrica de 750kva se ha mejorado la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica permitiendo operar ciclos de 24 horas durante todo el mes.

Las actividades se desarrollan de acuerdo al número de equipos (electrobombas sumergibles) que se tienen en operación en el área de filtros percoladores, para los meses de enero, febrero y marzo se tienen en operación 5, de las 6 a una está para mantenimiento correctivo. Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las rejillas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la cadena transportadora y placas barradoras, 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 Tº a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera:

1. ENERO: 29
2. FEBRERO: 28
3. MARZO: 27

2DO TRIMESTRE: Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. cada rutina de Inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes. por otra parte se realiza la medición de carga térmica (Tº) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en borneras de fuerza para eliminación de puntos calientes; con la puesta en servicio de la subestación eléctrica de 750kva se ha mejorado la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica permitiendo operar ciclos de 24 horas durante todo el mes.

Las actividades se desarrollan de acuerdo al número de equipos (electrobombas sumergibles) que se tienen en operación en el área de filtros percoladores, para los meses de abril, mayo y junio se tienen en operación 6, 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 barradoras, 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 Tº a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera:

1. ABRIL: 27
2. MAYO: 27
3. JUNIO: 30

NOTA: Var Informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitores.

PROPUESTA DE MEJORA

I Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y las EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuará implementado mejoras que garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.

II Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y las EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuará implementado mejoras que garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
S1.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

3ER. TRIMESTRE: Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en pitar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. Cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes, por otra parte se realiza la medición de carga térmica (°C) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en bombas 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 dichos de 24 horas durante todo el mes.

Las actividades se desarrollan de acuerdo al número de equipos (electrobombas sumergibles) que se tienen en operación en el área de filtros percoladores, para los meses de julio, agosto y septiembre se tienen en operación 5, de las 6 a una está para mantenimiento correctivo. Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las 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 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 °C 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 garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.

4TO. TRIMESTRE: Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en pitar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. Cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes, por otra parte se realiza la medición de carga térmica (°C) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en bombas 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 dichos de 24 horas durante todo el mes.

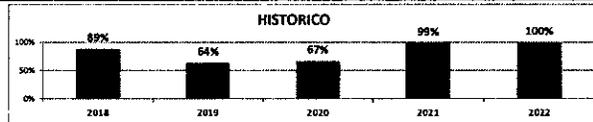
Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las rejillas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la cadena transportadora y placas barredoras, los motores eléctricos de las rejillas, tornillo sinfín y tablero de control son monitoreados de acuerdo a su ciclo de operación. Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje V, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica °C a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera:

1. OCTUBRE: 27
2. NOVIEMBRE: 29
3. DICIEMBRE: 28

IV Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y las EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Monitoreos realizados	213	215	226	329	336
Monitoreos programados	240	336	336	333	336
Resultados	89%	64%	67%	99%	100%



Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO S.
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ.
Directora Técnica EAAA

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

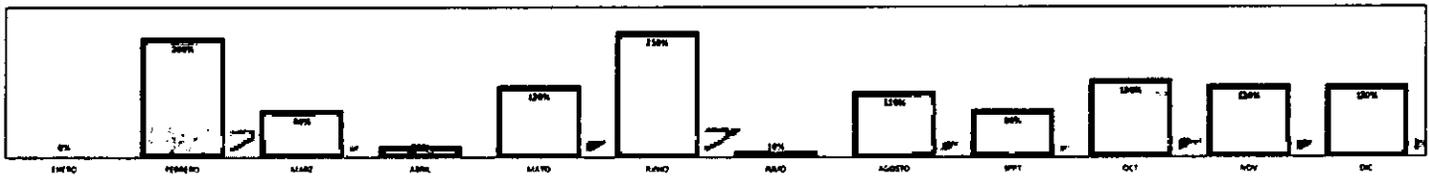
I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO				
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:	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO Y LAMPARAS FLUORESCENTES				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	Nº	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO, LAMPARAS FLUORESCENTES EN OFICINAS Y AREAS COMUNES.		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
HIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Reparaciones realizadas	0	20	8	2	12	21	1	11	8	13	12	12
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%	210%	10%	110%	80%	130%	120%	120%

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: 20
3. MARZO: 8

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: 21

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: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera:

1. OCTUBRE: 13
2. NOVIEMBRE: 12
3. DICIEMBRE: 12

NOTA: Ver Informe mensual de la unidad electromecánica.

PROPUESTA DE MEJORA

I Trimestre: Continuar con lo programado en el plan de acción.

II Trimestre: Continuar con lo programado en el plan de acción.

III Trimestre: Continuar con lo programado en el plan de acción.

IV Trimestre: Continuar con lo programado en el plan de acción.



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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

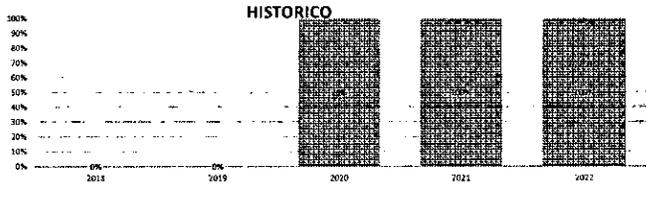
Fecha Última de Modificación

2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Reparaciones Realizados	0	0	33	120	120
Reparaciones Programados	0	0	120	120	120
Resultados	0%	0%	28%	100%	100%



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

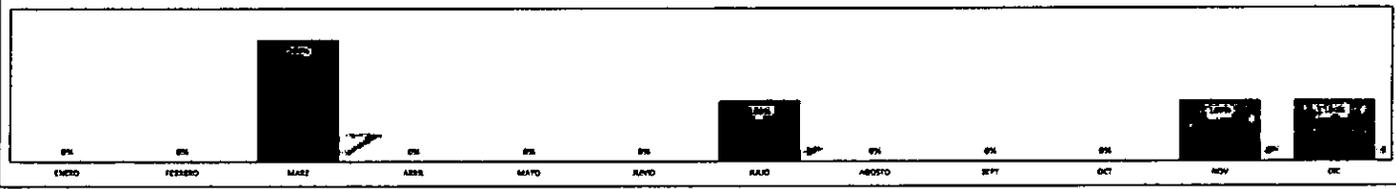
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO				
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:	REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	Nº	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL SISTEMA DE ASEO	REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS AVERIADAS POR COMPACTADORES		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	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	0	1	1
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%	100%	100%

REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

<p>1ER. TRIMESTRE: los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales.</p> <p>Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera:</p> <p>1. ENERO: 0 2. FEBRERO: 0 3. MARZO: 2</p> <p>NOTA: Ver Informe mensual de la unidad electromecánica.</p>	<p>I Trimestre: Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.</p>
<p>2DO TRIMESTRE: 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>NOTA: Ver Informe mensual de la unidad electromecánica.</p>	<p>II Trimestre: Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.</p>
<p>3ER. TRIMESTRE: 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>NOTA: Ver Informe mensual de la unidad electromecánica.</p>	<p>III Trimestre: Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.</p>
<p>4TO. TRIMESTRE: 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. OCTUBRE: 0 2. NOVIEMBRE: 1 3. DICIEMBRE: 1</p> <p>NOTA: Ver Informe mensual de la unidad electromecánica.</p>	<p>IV Trimestre: Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.</p>



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal

Fecha de Elaboración
2010-11-10

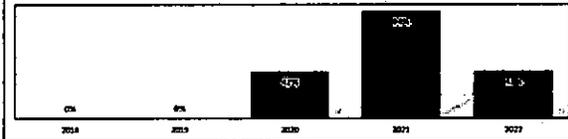
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Reparaciones Realizados	0	0	5	17	5
Reparaciones Programados	0	0	12	18	12
Resultados	0%	0%	42%	94%	42%

HISTORICO



Elaboró. CARLOS ALBERTO 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

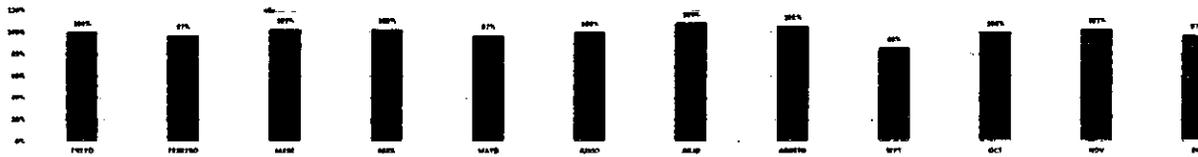
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO				
RESPONSABLE	CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	MONITOREOS DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA Hz, CARGA TÉRMICA T° A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE POZOS POZOS PROFUNDOS		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL
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	35	34	36	36	34	35	38	37	30	35	36	34
Monitoreos programados	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Resultado	100%	97%	103%	103%	97%	100%	109%	106%	86%	100%	103%	97%

MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

1ER. TRIMESTRE: La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, está actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánicas de la EAAAY, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por el personal calificado de la unidad electromecánica, verificando los datos registrados en las planillas de voltaje (v), corriente (i) frecuencia (hz, realiza la medición de carga térmica (T°) 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 tablonera que alimenta a planta alterna y concluida, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Núcleo Urbano 2, Manga De Coche, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulio Campestre, Materno Infantil, Zaranda, Raudal - Américas, Policía Municipal) y C.A.C Estado Las Atalayas los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2022.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje V, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica T° a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

1. ENERO: 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, está actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánicas de la EAAAY, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por el personal calificado de la unidad electromecánica, verificando los datos registrados en las planillas de voltaje (v), corriente (i) frecuencia (hz, realiza la medición de carga térmica (T°) 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 tablonera que alimenta a planta alterna y concluida, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Núcleo Urbano 2, Manga De Coche, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulio Campestre, Materno Infantil, Zaranda, Raudal - Américas, Policía Municipal) y C.A.C Estado Las Atalayas los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2022.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje V, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica T° a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

1. ABRIL: 36
2. MAYO: 34
3. JUNIO: 35

NOTA: Ver Informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

I Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

II Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.



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

2ER. 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 disminuyó significativamente el caudal de la fuente principal de la tablonera 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 Coelo, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulio Campestre, Materno Infantil, Zaranda, Raudal – Américas, Policía Municipal) y C.A.C Estadio Las Atalayas los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2022.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje V, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

1. JULIO: 38
2. AGOSTO: 37
3. SEPTIEMBRE : 30

NOTA: Ver Informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

III 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 disminuyó significativamente el caudal de la fuente principal de la tablonera 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 Coelo, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulio Campestre, Materno Infantil, Zaranda, Raudal – Américas, Policía Municipal) y C.A.C Estadio Las Atalayas los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2022.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje V, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

1. OCTUBRE: 35
2. NOVIEMBRE: 36
3. DICIEMBRE: 34

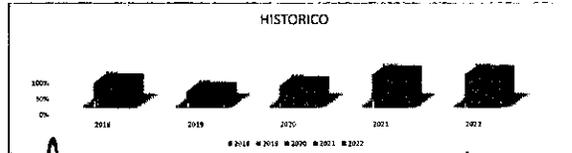
NOTA: Ver Informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

III Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

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					
Año/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Monitoreos realizados	181	206	276	418	420
Monitoreos programados	240	420	420	420	420
Resultados	75%	49%	66%	100%	100%



Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO S.
 Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ.
 Directora Técnica EAAAY

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
 Profesional Unidad Planeación



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.A.A.Y. - E.S.P.
NIT 844.000.7254

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

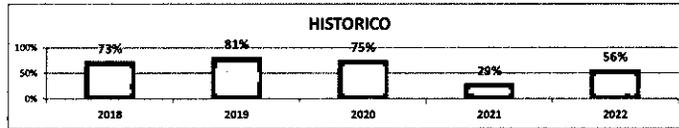
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Monitoreos realizados	35	39	36	14	27
Monitoreos programados	48	48	48	48	48
Resultados	73%	81%	75%	29%	56%

HISTORICO



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
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

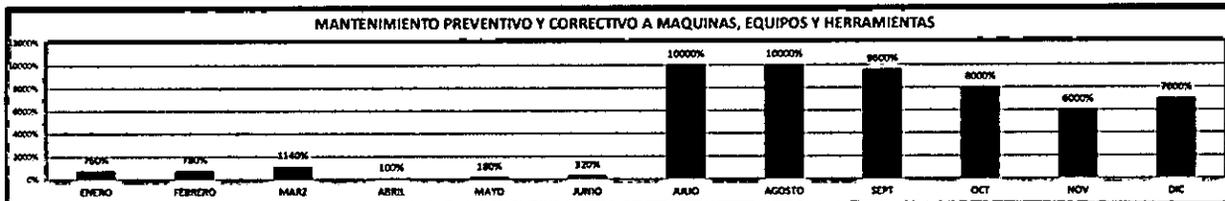
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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 c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR: MANTENIMIENTO EQUIPOS Y MAQUINAS	
OBJETIVO DEL INDICADOR: TENER LOS EQUIPOS SIEMPRE LISTOS Y EN OPTIMAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO	
FORMULA DEL INDICADOR	EXPLICACION DE LA VARIABLE
UNIDAD: CANTIDAD	NOMBRE VARIABLE: MANTENIMIENTO EQUIPOS Y MAQUINAS
UNIDAD: Nº	EXPLICACION DE LA VARIABLE: PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A MAQUINAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
FUENTE DE INFORMACION:	FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO
INDICE:	EFICACIA EFICIENCIA X EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL X SEMESTRAL ANUAL
META DEL INDICADOR:	100% FUENTE DE INFORMACION DE LA META: DATOS ESTADISTICOS DEL AREA

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
Manttos Realizados	38	39	57	5	9	16	500	500	480	400	300	350
Manttos Programados	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Resultado	760%	780%	1140%	100%	180%	320%	10000%	10000%	9600%	8000%	6000%	7000%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

1ER. TRIMESTRE: Durante los meses de enero, febrero y marzo los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY.
ENERO: 38 Mantenimientos.
FEBRERO: 39 Mantenimientos.
MARZO: 57 Mantenimientos.
NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

2DO TRIMESTRE: Durante los meses de abril, mayo y junio, los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY.
ABRIL: 5 Mantenimientos.
MAYO: 9 Mantenimientos.
JUNIO: 16 Mantenimientos.
NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

3ER. TRIMESTRE: Durante los meses de julio, agosto y septiembre, los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY.
JULIO: 500 Mantenimientos.
AGOSTO: 500 Mantenimientos.
SEPTIEMBRE: 480 Mantenimientos.
NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

4TO. TRIMESTRE: Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, los mantenimientos realizados por la unidad electromecánica de la EAAAY.
OCTUBRE: 400 Mantenimientos.
NOVIEMBRE: 300 Mantenimientos.
DICIEMBRE: 350 Mantenimientos.
NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

PROPUESTA DE MEJORA

I Trimestre: N/A

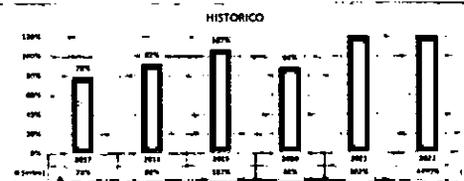
II Trimestre: N/A

III Trimestre: N/A

IV Trimestre: N/A

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Año/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mantenimientos realizados	47	55	64	53	530	2,694
Mantenimientos programados	60	60	60	60	60	60
Resultados	78%	92%	107%	88%	883%	4490%



[Signature]

Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Profesional Apoyo Electromecánico

[Signature]

Aprobó. JUDY AICELA FERNANDEZ.
Directora Técnica EAAAY

[Signature]

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.A.A.Y. - E.S.P.
S.O.F. 2001.000.000.000

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

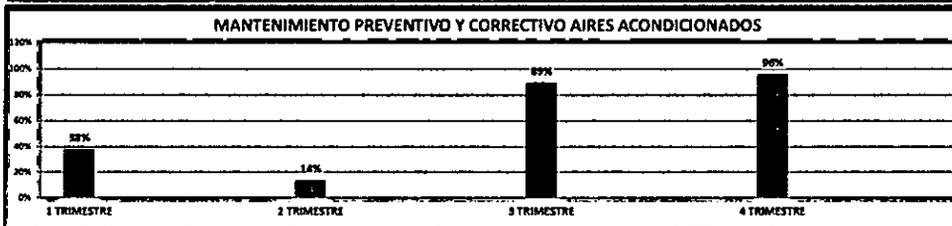
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO 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
NOMBRE DEL INDICADOR:	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AIRES ACONDICIONADOS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	TENER LOS EQUIPOS SIEMPRE LISTOS Y EN OPTIMAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	Nº	MANTENIMIENTO A.A	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS AIRES ACONDICIONADOS DE LA EAAAY		FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		X
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL		X
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		DATOS ESTADISTICOS DEL AREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Manttos Realizados	3	5	3	3	0	0	0	17	8	7	8	7
Manttos Programados	29			22			28			23		
Resultado	38%			14%			89%			96%		



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 electromecanica.

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 electromecanica.

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 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

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: los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el cuarto trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo B de 22 AA:
1. Se realizaron 22 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros):

OCTUBRE: 7 Mantenimientos.
NOVIEMBRE: 8 Mantenimientos.
DICIEMBRE: 7 Mantenimientos.

NOTA 1: Ver Informe unidad electromecánica.

IV Trimestre: Gestionar materiales y/o un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Mantenimientos realizados	81	65	98	101	61
Mantenimientos programados	102	102	102	101	102
Resultados	79%	64%	96%	100%	60%



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. YUDY ARCELA FERNANDEZ.
Directora Técnica EAAAY

VB°. 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	Fecha Última de Modificación
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

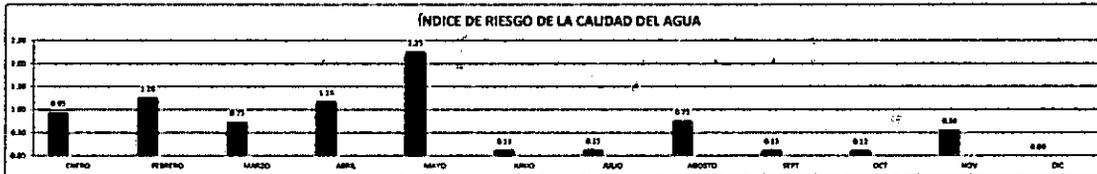
PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS			
RESPONSABLE:	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA - IRCA (%)			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Brindar un servicio integral de agua apta para el consumo humano			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$IRCA_m(\%) = \left(\frac{\text{Sum. De IRCA's obtenidos en cada muestra realizada en el mes} / \text{Nº total de muestras realizadas en el mes}}{100} \right) \times 100$	%	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 Nº14 de la Resolución 2115/2007 en los cuadros Nº7, Nº11 y Nº12.	Resolución 2115 de 2007
		Nº total de muestras realizadas en el mes	Muestras realizadas durante el periodo de interés como vigilancia de la calidad del agua suministrada por la empresa	Secretaría de Salud Municipal

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SENESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	IRCA < 5	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		RES. 2115/2007 Art. 14 - Cuadro Nº7

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SUM. IRCA _m	1.89	18.85	8.80	9.43	20.29	1.82	1.89	15.09	1.89	1.91	9.55	0.00
Nº de muestras al mes (mx)	2	15	12	8	9	14	14	20	15	16	17	8
Resultado	0.95	1.26	0.73	1.18	2.25	0.13	0.13	0.75	0.13	0.12	0.56	0.00



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el mes de ENERO del 2022, se realizaron 2 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA. Uno de estos fue tomado en el sistema alterno la vega (SAV) con un IRCA de 0%, la otra muestra fue tomada en el Sistema del pozo profundo Núcleo Urbano II, con un IRCA de 1.89%. Esto equivale a un IRCA de 0.95%. SIN RIESGO. Las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 1.33% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. En este sentido es el pH del pozo profundo Núcleo Urbano II el que presenta un valor bajo.

Para el mes de FEBRERO del 2022, se realizaron 15 muestreos de vigilancia para el cálculo del IRCA. Se obtuvo un IRCA del 1.26%. IRCA SIN RIESGO; agua apta para consumo humano. Las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 1.29% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. Los parámetros no conformes ayudan a pH ligeramente bajo en pozos.

En el mes de marzo de 2022, aunque se realizaron 12 tomas de muestras de vigilancia; la Secretaría de salud solo dio resultado de 6 de ellas. Por tanto, el resultado de estas primeras 6 fue de 1.15%, SIN RIESGO. Las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 0.79% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. Los parámetros no conformes ayudan a pH ligeramente bajo en pozos.

En el mes de abril se realizaron 8 tomas de muestras de vigilancia. El resultado de estas muestras fue de 1.18%, SIN RIESGO. Las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 1.21% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. Los parámetros no conformes ayudan a pH ligeramente bajo en pozos.

En el mes de mayo se realizaron 9 tomas de muestras de vigilancia. El resultado de estas muestras fue de 2.25%, SIN RIESGO. Las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 1.87% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. El parámetro no conforme correspondió a un cloro elevado en su momento presentado por un percance en operación de un pozo de baja producción. Lo cual fue solucionado inmediatamente.

En el mes de junio se realizaron 14 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 1.87% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. El parámetro no conforme correspondió a un cloro elevado en su momento presentado por un percance en operación de un pozo de baja producción. Lo cual fue solucionado inmediatamente.

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. El valor de este mes tiene que ver con que no Secretaría de Salud no programó ninguna muestra en el pozo Núcleo Urbano II, que aún requiere de mejoras para solucionar el pH bajo presentado



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

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

En el mes de julio se realizaron 14 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 0.12% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. El parámetro no conforme correspondió a un pH bajo en un pozo profundo.

En el mes de agosto se realizaron 20 tomas de muestras de vigilancia. El resultado de estas muestras fue de 0.75%, SIN RIESGO.
Las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 0.67% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. El parámetro no conforme correspondió a un pH bajo en un pozo profundo.

En el mes de septiembre 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.

Durante el mes de octubre se realizaron 16 tomas de muestras de vigilancia. El resultado de estas muestras fue de 0.12%, 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.

Durante el mes de noviembre se realizaron 17 tomas de muestras de vigilancia. El resultado de estas muestras fue de 0.56%, SIN RIESGO.
Las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 0.53% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. El parámetro no conforme correspondió a un pH bajo en un pozo profundo.

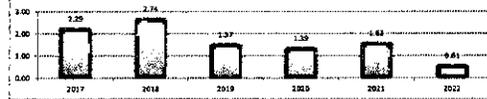
Durante este mes se realizaron 8 tomas de muestras de vigilancia. El resultado de estas muestras fue de 0%, SIN RIESGO.
Las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 0.% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. El 100% de los parámetros analizados estuvieron conformes.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
SUM. IRCA anual	665.02	805.4	396.5	454.1	393.0	91.4
Nº de muestras al año	290.00	294	252	326	241	150
Resultados	2.29	2.74	1.57	1.39	1.63	0.61

HISTORICO



Elaboró

Inq. José Ricardo Mariño
Profesional Laboratorio

Aprobó.

Vudy Alcela Hernández
Directora Técnica

VoBo.

Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
S1.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

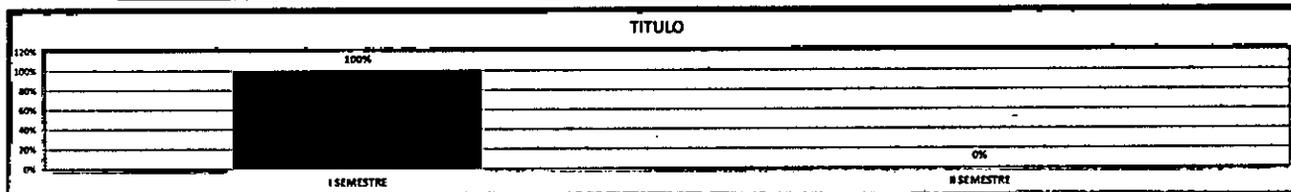
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
No. de análisis satisfactorios / No. total de análisis de participación.	%	Análisis Satisfactorios	NÚMERO DE ANÁLISIS SATISFACTORIOS	Informes de resultados de Pruebas de desempeño
		Análisis de Participación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

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

META DEL INDICADOR	90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	LABORATORIO DE AGUAS
--------------------	-----	-----------------------------------	----------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Período	I SEMESTRE	II SEMESTRE
Análisis Satisfactorios	13	0
Análisis de Participación	13	0
Resultado	100%	0%



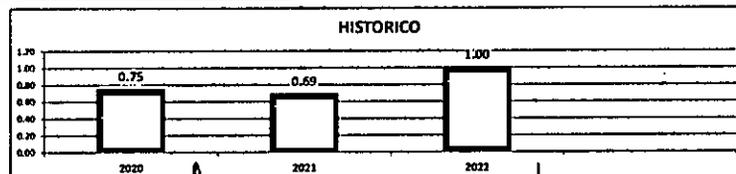
INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

La ronda 2 del 2022 fue aplazada por el Instituto Nacional de Salud (INS), por remodelación de su laboratorio. Se está atento para nueva ronda.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Variables	2020	2021	2022
Análisis satisfactorios	12.00	20.00	13.00
Análisis de Participación	16.00	29.00	13.00
Resultados	0.75	0.69	1.00



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

Aprobó: **Vudy Alceta 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

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

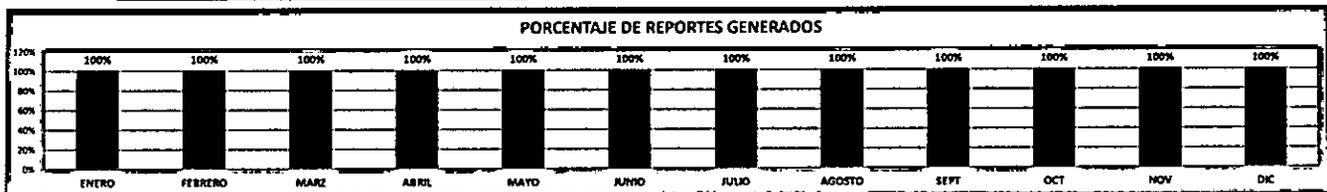
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
No. de reportes generados en un termino de tiempo menor a 10 días hábiles / No. total de reportes generados en el termino de tiempo estipulado	%	Reportes generados	NÚMERO DE REPORTES GENERADOS EN UN TIEMPO MENOR A 10 DÍAS HÁBILES	Informes de resultados de Laboratorio
		Reportes de los Monitoreos Solicitados	NÚMERO DE REPORTES GENERADOS EN EL MES DEL MONITOREO	Base de datos de Laboratorio

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

META DEL INDICADOR	90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	LABORATORIO DE AGUAS
--------------------	-----	-----------------------------------	----------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Reportes generados	86	150	178	80	101	145	120	169	176	134	147	122
Reportes de los Monitoreos Solicitados	86	150	178	80	101	145	120	169	176	134	147	122
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

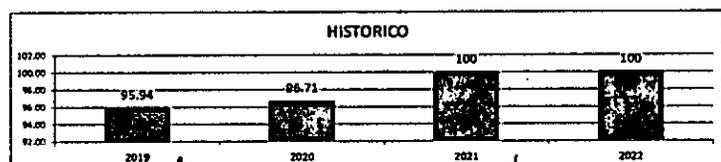
Durante este mes se ejecutaron 122 monitoreos por parte del laboratorio de aguas de la EAAAY, los cuales fueron programados para el control de calidad de agua de los diferentes sistemas de tratamiento, del total de monitoreos realizados en este periodo se cuentan con 8 resultados que corresponden a los 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	2022
Reportes generados	1629	1764	1,608	1,608
Reportes de los Monitoreos Solicitados	1698	1824	1,608	1,608
Resultados	95.94	96.71	100	100



Elaboró: *[Signature]*
José Ricardo Mariño Herrera
Profesional de Laboratorio

Aprobó: *[Signature]*
Yudy Alceta Fernandez
Director Técnico

VoBo: *[Signature]*
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

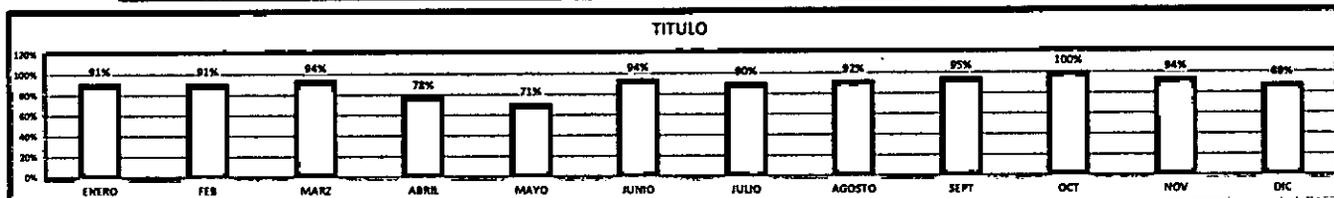
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS				
RESPONSABLE:	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE ANÁLISIS DE MUESTRAS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Dar cumplimiento a la resolución 2115 de 2007 en cuanto al número de muestras a realizar de acuerdo a la población atendida				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION
No. Muestras Ejecutadas / No. Muestras Planificadas	%	Muestras Ejecutadas	NUMERO DE ANÁLISIS DE MUESTRAS TOMADAS Y ANALIZADAS DURANTE UN MES DE MONITOREO			Ingreso de muestras al laboratorio
		Muestras Planificadas	NUMERO DE ANÁLISIS DE MUESTRAS PROGRAMADAS			Programacion de Monitoreos
MIDE:		EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR		90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			RESOLUCION 2115 DE 2007

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Muestras Ejecutadas	86	150	192	80	101	146	111	169	177	134	145	121
Muestras Planificadas	94	164	204	103	142	155	123	183	186	134	154	137
Resultado	91%	91%	94%	78%	71%	94%	90%	92%	95%	100%	94%	88%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

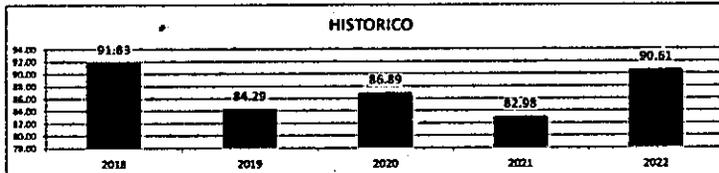
El número de muestras programadas para el mes fue de 137, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 121 con un porcentaje de cumplimiento del 100%. Las muestras que no se tomaron fueron todas por condiciones ambientales adversas.

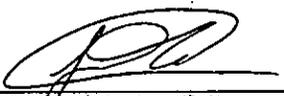
PROPUESTA DE MEJORA

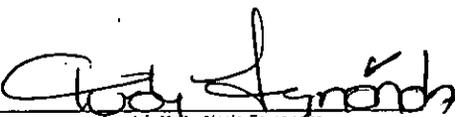
No se cumplió con la meta del 90%. Se sugiere que laboratorio use su propio vehículo automóvil

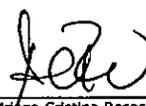
III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Muestras Ejecutadas	2,193	1,696	1,770	1,394	1,612
Muestras Planificadas	2,388	2,012	2,037	1,680	1,779
Resultados	91.83	84.29	86.89	82.98	90.61




 Elaboró: José Ricardo Mariño Herrera
 Profesional Laboratorio


 Aprobó: Yuly Alcela Fernández
 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

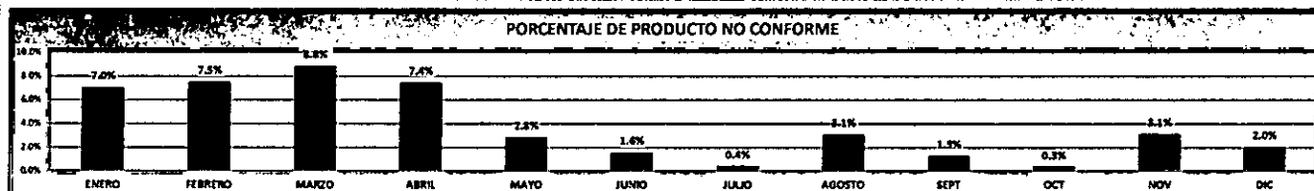
PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS				
RESPONSABLE	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	PORCENTAJE DE PRODUCTO NO CONFORME				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Verificar la calidad de las muestras tomadas de los diferentes sistemas de tratamiento de agua de la EAAAY				

FORNULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
RESULTADOS NO CONFORMES / NUMERO TOTAL DE ENSAYOS	%	RESULTADOS DE PARÁMETROS NO CONFORMES	RESULTADOS QUE NO CUMPLEN CON LOS VALORES ACEPTABLES DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA PARA EL TIPO DE AGUA ANALIZADA	RESOLUCION 2115 DE 2007
		No. TOTAL DE PARÁMETROS	NUMERO TOTAL DE PARÁMETROS ANALIZADOS	BASE DE DATOS DEL LABORATORIO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	<= 10%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		LABORATORIO DE AGUAS	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Resultados de Parámetros No Conformes	34	65	51	29	16	14	3	33	13	3	26	14
No. Total de Parámetros	483	867	578	390	562	880	732	1,070	1,004	859	834	686
Resultado	7.0%	7.5%	8.8%	7.4%	2.8%	1.6%	0.4%	3.1%	1.3%	0.3%	3.1%	2.0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PROPUESTA DE MEJORA

De los 483 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para el primer mes del 2022, 34 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros No conformes fueron todos para pH, en los distintos pozos de la EAAAY.

El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 7%. Se cumple con la meta propuesta, para llegar a todos los parámetros conformes se debe trabajar en la regulación óptima del pH en los diferentes pozos de la empresa.

De los 867 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 FEBRERO mes del 2022, 65 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros No conformes fueron todos para pH, en los distintos pozos de la EAAAY.

El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 7.5%. Se cumple con la meta propuesta, para llegar a todos los parámetros conformes se debe trabajar en la regulación óptima del pH en los diferentes pozos de la empresa.

De los 578 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 MARZO del 2022, 51 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros No conformes fueron todos para pH, en los distintos pozos de la EAAAY. Adicionalmente hubo dos muestras, en red SAV y Manga de Coleo que presentaron turbiedad y color altos. Para la primera se informó a unidad acueducto y se solucionó con purga. Para la segunda se estableció que fue ocasionada en el momento por cortes de luz que al prender y apagar el pozo generaron baches de aire y turbiedad.

El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 8.8%. Se cumple con la meta propuesta, para llegar a todos los parámetros conformes se debe trabajar en la regulación óptima del pH en los diferentes pozos de la empresa.

De los 390 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 ABRIL del 2022, 39 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros No conformes fueron todos para pH, en los distintos pozos de la EAAAY. Adicionalmente hubo dos muestras, en red SAV que presentaron turbiedad y color altos. Esto fue informado y solucionado por la unidad de acueducto. Adicionalmente se presentó un olor alto en una muestra de la red del pozo Núcleo Urbano II, lo que fue solucionado por unidad PTAP.

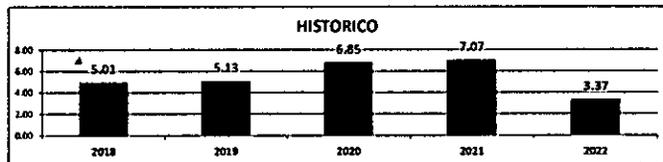
El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 7.4%. Se cumple con la meta propuesta, para llegar a todos los parámetros conformes se debe trabajar en la regulación óptima del pH en los diferentes pozos de la empresa.

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

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
De los 591 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 MAYO del 2022, 16 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Los parámetros no conformes presentaron una reducción considerable con la puesta en marcha de la Planta Definitiva. Dado que se apagaron los pozos con los que se tenían en algunas ocasiones problemas para estabilizar el pH.	El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 2.7%. Se cumple con la meta propuesta, y se obtiene una mejora importante. La puesta en marcha de la PTAP definitiva hizo que mejorara este indicador, dado que el pH en casi la totalidad de los monitoreos estuvo dentro de norma.
De los 562 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 JUNIO del 2022, 14 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Los parámetros no conformes presentaron una reducción considerable con la puesta en marcha de la Planta Definitiva. Dado que se apagaron los pozos con los que se tenían en algunas ocasiones problemas para estabilizar el pH.	El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 1.6%. Se cumple con la meta propuesta, y se obtiene una mejora importante. La puesta en marcha de la PTAP definitiva hizo que mejorara este indicador, dado que el pH en casi la totalidad de los monitoreos estuvo dentro de norma.
De los 732 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para JULIO del 2022, 3 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Los parámetros no conformes presentaron una reducción considerable con la puesta en marcha de la Planta Definitiva.	El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 0.4%. Se cumple con la meta propuesta, y se obtiene una mejora importante. La puesta en marcha de la PTAP definitiva hizo que mejorara este indicador, dado que el pH en casi la totalidad de los monitoreos estuvo dentro de norma.
De los 1070 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 AGOSTO del 2022, 33 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Los parámetros no conformes fueron 31 para pH, 1 para color y 1 para turbiedad. Este incremento se debió al encendido de pozos y ptap alterna La Vega por movimiento de material de río en bocatoma de PTAP definitiva.	El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 3.1%. Se cumple con la meta propuesta, y se obtiene una mejora importante. Se ve un incremento debido al encendido de los pozos.
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	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.
De los 859 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 OCTUBRE del 2022, 3 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Fueron 3 ocasiones en los que el pH estaba ligeramente inferior a la norma.	El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 0.3%. Se cumple con la meta propuesta, y se obtiene una mejora importante. Se ve un incremento debido al encendido de los pozos.
De los 834 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 NOVIEMBRE del 2022, 26 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Durante este mes se apagó planta definitiva, se encendió planta alterna y varios pozos profundos. Esto generó que se aumentara el porcentaje de parámetros no conformes.	El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 3.1%. Se cumple con la meta propuesta, y se obtiene una mejora importante. Se ve un incremento debido al encendido de los pozos.
De los 686 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 DICIEMBRE del 2022, 14 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007. Durante este mes se apagó planta definitiva, se encendió planta alterna y varios pozos profundos. Esto generó que se aumentara el porcentaje de parámetros no conformes.	El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 2.0%. 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	2022
Resultados de Parámetros No Conformes	612	511	685	618	301
No. Total de Parámetros	12218	9967	9997	8743	8945
Resultados	5.01	5.13	6.85	7.07	3.37



 Elaboró: José Ricardo Mariño Herrera Profesional Laboratorio	 Aprobó: Yuly Alceta 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

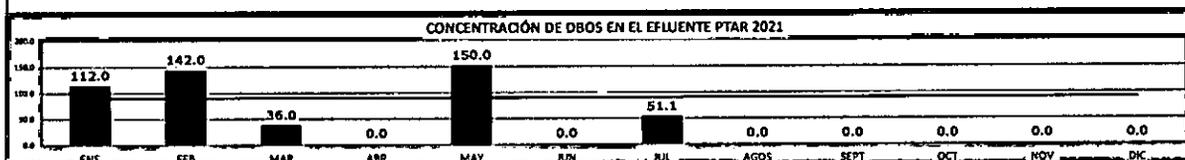
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO				
RESPONSABLE	PROFESIONAL ALCANTARILLADO - FREDY ALBERTO VARGAS URBANO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	CONCENTRACIÓN DE DBOS EN EL EFLUENTE PTAR				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
(Vr de las concentraciones de DBOS por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L O2	Concentración de DBOS 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
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MESESUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL	
META DEL INDICADOR	≤ 90		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		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 DBOS (mg/L O2) Efluente PTAR	112.0	142.0	36.0	NR	150.0	NR	51.1	NR	NR	NR	NR	NR
Valor Máximo Permisible	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



INTERPRETACION 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 631 de 2015). Se ha dado continuidad 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 monitores para algunos meses.

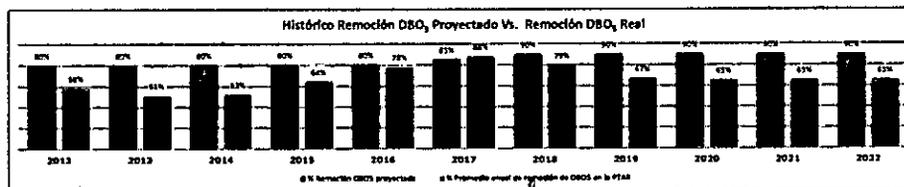
Debo alertar y reiterar que no se tiene continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, adicionalmente los equipos del Laboratorio de Procesos de la EAAAY presentan daños, descalibración y se cuenta con un inventario muy limitado de equipos para el análisis de aguas residuales. Adicionalmente, para el último trimestre no se contó con disponibilidad suficiente de recursos para efectuar cambio de rodamientos a filtros percoladores y aun no se desarrollan proyectos de rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en todos, esto último hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplique proceso de biorremediación.

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 (reparo parcial de todo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso afecte los avances obtenidos en los demás. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la 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 el 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.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO											
Años/ Variables	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% Remoción DBOS proyectada	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de DBOS en la PTAR	58%	51%	52%	64%	78%	88%	79%	67%	65%	65%	65%
Resultados	73%	64%	65%	80%	98%	100%	88%	74%	72%	72%	72%



Elaboró, Fredy Alberto Vargas Urbano
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó, Yudy Alceta Fernández
Directora Técnica

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

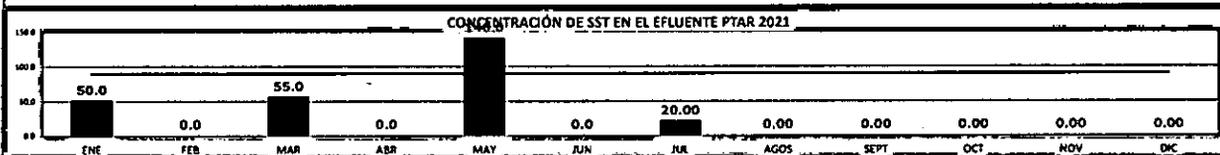
Fecha Última Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL ALCANTARILLADO - FREDY ALBERTO VARGAS URBANO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	REMOCIÓN DE SST EN LA PTAR				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
(Vr de las concentraciones de SST por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L O2	Concentración de SST en el Efluente PTAR	Cumplimiento del 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
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	≤ 90	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		Capítulo V.Art. 6 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBOS) Resolución 631 de 2015	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	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	NR	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%	0%	0%	0%



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. 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.

Adicionalmente, para el último trimestre no se contó con disponibilidad suficiente de recursos para efectuar cambio de rodamientos a filtros percoladores y aun no se desarrollan proyectos de rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en lodos, esto último hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplica proceso de bioremediación.

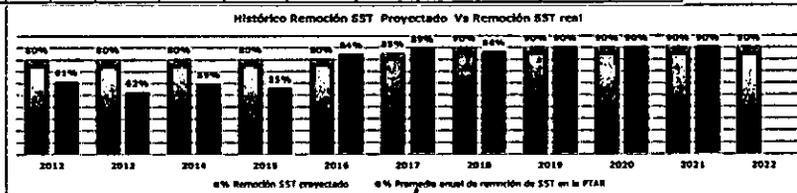
PROPUESTA DE MEJORA

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	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% Remoción SST proyectado	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de SST en la PTAR	61%	52%	59%	55%	84%	89%	85%	90%	90%	90%	90%
Resultados	76%	65%	74%	69%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%



Elaboró: Fredy Alberto Vargas Urbano
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó: Yudy Alicia Fernandez
Director Técnico

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

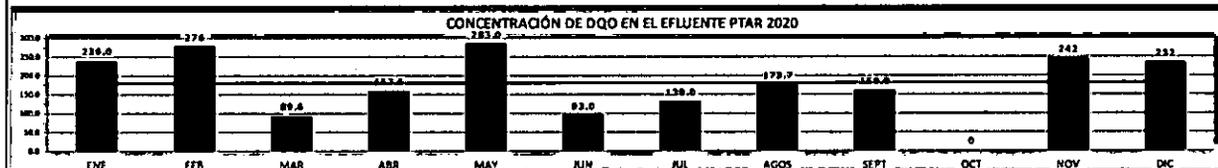
PROCESO:	OPERATIVO				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL ALCANTARILLADO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	CONCENTRACIÓN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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Vr de las concentraciones de DQO por muestra de 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

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	≤ 180	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		Capítulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBOS) 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 DQO (mg/L O2) Efluente PTAR	236.0	276	89.6	157.5	283.0	93.0	130.0	173.7	159.0	NR	242	232
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%	0%	0%	0%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este parámetro mide la cantidad de sustancias susceptibles de ser oxidadas por medios químicos que hay disueltas o en suspensión en las muestras de agua residual tomadas en el 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 el PTAR con la finalidad de disminuir paulatinamente la carga orgánica.

A partir del mes de marzo mejoró sustancialmente la remoción de DQO, gracias a la aplicación eficiente del proceso de bioremediación y de estrategias operativas. Para el tercer trimestre del año 2022 se logra el cumplimiento normativo del parámetro de DQO.

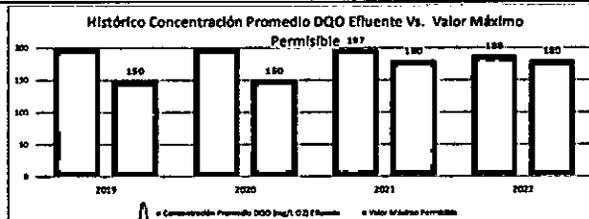
Debo alertar y reiterar que no se tiene continuidad en el monitoreo de calidad en el PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, adicionalmente los equipos de la EAAAY presentan daños y descalibración. Adicionalmente, para el último trimestre no se contó con disponibilidad suficiente de recursos para efectuar cambio de rodamientos a filtros percoladores y aun no se desarrollan proyectos de rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en todos, esto último hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplique proceso de bioremediación.

PROPUESTA DE MEJORA

Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento, contrastar 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 está haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes (Por punto de monitoreo). Realizar monitoreo en el efluente de los filtros percoladores con mayor periodicidad, para establecer la 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.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	2019	2020	2021	2022
Concentración Promedio DQO (mg/L O2) Efluente	212	243	197	188
Valor Máximo Permisible	150	150	180	180
CUMPLE	No	No	No	No



Elaboró:
 Elaboró: Fredy Alberto Vargas Urbano
 Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó:
 Aprobó: Yudy Azela Fernández
 Director Técnico

VoBo:
 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

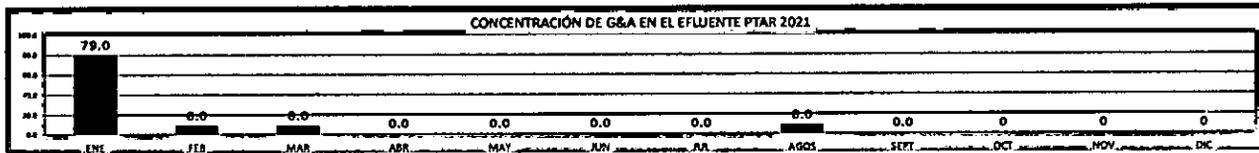
PROCESO:	OPERATIVO				
RESPONSABLE	PROFESIONAL ALCANTARILLADO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x
NOMBRE DEL INDICADOR:	REMOCIÓN DE G&A EN LA PTAR				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y complementarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Vr de las concentraciones de Grasas y Aceites por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L	Concentración de Grasas y Aceites en el Efluente PTAR	Cumplimiento del 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

MEDIO:	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MESESUAL	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 DBOS) 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 G&A (mg/L) Efluente PTAR	79.0	8.0	8.0	NR	NR	NR	NR	8.0	NR	NR	NR	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%	0%	0%	0%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

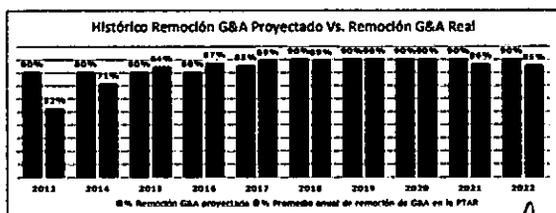
Para el año 2022 continúa la deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestreo de calidad por parte del laboratorio de procesos de la EAAAY y de laboratorio externo, esto se debe a problemas en la contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados y el laboratorio de procesos presenta 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	2022
% Remoción G&A proyectada	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de G&A en la PTAR	52%	71%	84%	87%	89%	89%	90%	90%	86%	85%
Resultados	85%	89%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	96%	94%



Elaboró: Freddy Alberto Vargas Urbano
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó: Yudy Alceta 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

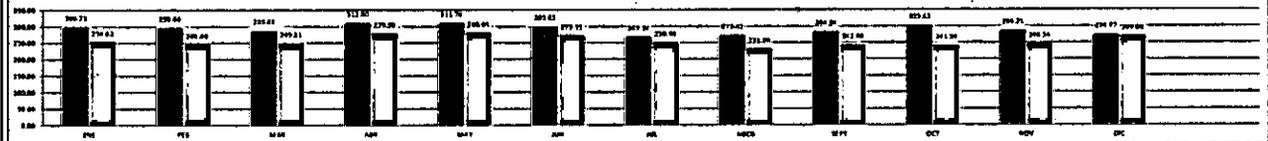
PROCESO:	OPERATIVO		
RESPONSABLE:	PROFESIONAL ALCANTARILLADO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	CONTROL DE CAUDAL		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios		

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Caudal Tratado- Caudal en proceso de tratamiento/Caudal Recibido)*100	%	Control Caudal	Evalúa la capacidad del sistema en tratar el caudal que ingresa a la PTAR	AGORA Markción Promedio de Caudal de Salida y análisis de resultados de
MEDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SÉMANAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	90%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	
				LAGARMENTA TÉCNICA DEL Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS - 2000 TÍTULO 1.- Tratamiento de aguas residuales

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Caudal recibido	300.73	298.68	289.48	312.00	311.76	303.62	269.14	273.42	284.34	303.62	285.21	274.77
Caudal tratado	254.62	246.40	249.81	279.58	280.95	273.11	250.98	231.90	242.89	241.54	246.54	269.05
Resultados (%)	85%	82%	86%	90%	90%	91%	92%	85%	85%	80%	86%	98%

CONTROL CAUDAL



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Promedio mensual del caudal de salida (tratado), con respecto al caudal de entrada (Mide la capacidad de tratamiento de la PTAR). En el 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. Del segundo al cuarto trimestre, se mantiene la recirculación en determinados horarios para potenciar el proceso de biorremediación, también en los días que se presenten fuertes lluvias en la ciudad, se precará 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.

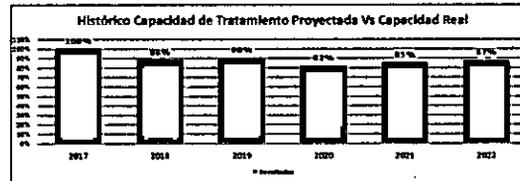
Para el caso de los monitoreos de caudal compuestos no se tiene continuidad en el monitoreo de caudales minuto a minuto en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a que no se cuenta con un sistema SCADA que tenga equipos sofisticados de medición de caudal.

PROPUESTA DE MEJORA

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 obstrucción 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 adopten 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.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO CAPACIDAD DE TRATAMIENTO PROYECTADA VS CAPACIDAD REAL						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Caudal recibido	4,500	3,074	3,296	3,561	3,530	3,506
Caudal tratado	4,500	2,696	2,971	2,915	3,007	3,067
Resultados	100%	88%	90%	82%	85%	87%



Eliberto Prady Alberto Vargas Urbano
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprahá Yudy Alicia Fernández
Director Técnico

Vello, Adalberto Cristóbal 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:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
RESPONSABLE:	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	TASA DE ACCIDENTALIDAD				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

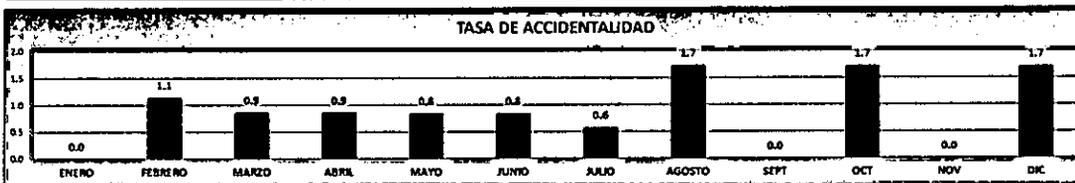
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Nº de casos de accidentes del semestre / promedio de trabajadores en el periodo) * 100	%	TASA DE ACCIDENTALIDAD (%)	La tasa de accidentalidad usualmente se presenta en casos / 100 trabajadores expuestos. La 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

HIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	SEMESTRAL	x	SEMESTRAL		ANUAL

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS	0	4	3	3	3	3	2	6	0	6	0	6
TRABAJADORES	322	350	347	349	356	356	347	347	361	349	351	352
TASA DE ACCIDENTALIDAD	0.0	1.1	0.9	0.9	0.8	0.8	0.6	1.7	0.0	1.7	0.0	1.7



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 Alstta activo el reporte de AT, de la misma manera una trabajadora efectuó un reporte directamente en la clinica 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.

Para el cuarto trimestre los meses de octubre y diciembre reportaron 6 accidentes, pero en el mes de noviembre no se reportaron accidentes.

El indicador en la vigencia 2022 disminuyó 5 puntos porcentuales

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.

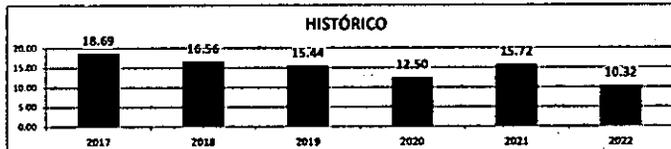
Continuar la Gestión de Investigación de accidentes.

Se continua en la Investigación de las causas y se capacitó al COPASST para gestionar las investigaciones y determinar las causas de la accidentalidad.

Mejorar la gestión de recomendaciones y generar las lecciones aprendidas de cada AT

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS	57	53	46	41	58	36
TRABAJADORES	305	320	298	328	369	349
Resultados	18.69	16.56	15.44	12.50	15.72	10.32



Carmen Macías Sarmiento

Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial

Yudy Alcía Fernández

Aprobó: YUDY ALCÍA FERNÁNDEZ Directora Técnica

Adriana Rosas V.

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. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
RESPONSABLE:	CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	ÍNDICE DE SEVERIDAD				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$\frac{\text{No. DÍAS perdidos y cargados por AT en el periodo} \times K}{\text{No. HHT año}}$	%	ÍNDICE DE SEVERIDAD	Números de días perdidos y cargados por causa de accidentes de trabajo durante el último año por cada 100 trabajadores de tiempo completo Por lo tanto, se llamará Índice de Severidad a la relación existente entre el total de días perdidos debidos a los accidentes y el total de horas-hombre de exposición al riesgo. Se multiplica por K, esta constante es igual a 200,000 y resulta de multiplicar 100 trabajadores que laboran 40 horas semanales por 50 semanas que tiene el año.	formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02

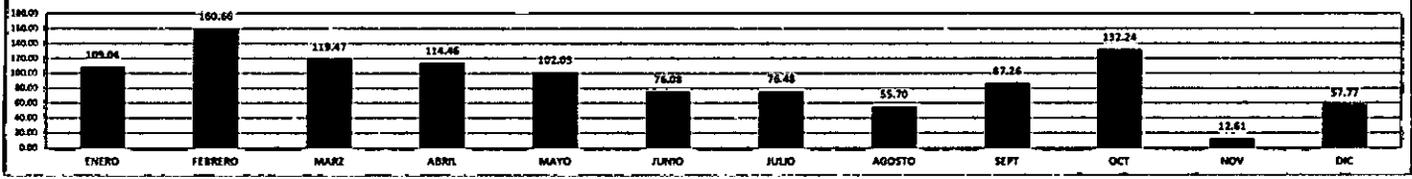
HIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	SEMESTRAL	x	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	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	30	48	39	34	37	27	23	19	30	42	4	20
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	55,026	59,754	65,286	59,408	72,526	70,982	60,149	68,219	68,757	63,523	63,425	69,239
ÍNDICE DE SEVERIDAD	109.04	160.66	119.47	114.46	102.03	76.08	76.48	55.70	87.26	132.24	12.61	57.77

ÍNDICE DE SEVERIDAD



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La información estadística presentada corresponde por concepto de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales reportados por la Oficina de Recursos Humanos. La estadística presentada es una muestra representativa por cuanto no aparecen los registros del señor Henry Ayala, este atleta de fútbol. En el tercer trimestre se presentó un accidente clasificado como grave por lo menos 30 días de incapacidad para igual que en el mes de febrero la información no fue reportada por la Oficina de Recursos Humanos, el AT es del señor Nelson Hernández de Iturbide Santiago. En el cuarto trimestre se realizó la validación de la información generada en el año, y con el seguimiento a las condiciones de salud y la búsqueda de información, se logró determinar parte de la información requerida, por lo que se actualizó toda la información que se encontraba y que es pertinente para el indicador. En el terreno general, a pesar de la disminución de la tasa de accidentalidad, continúan con un índice de severidad alto ya que fueros dos AT calificadas como graves por fractura de huesos largos, venimos en proceso de rehabilitación de un AT de la vigencia 2021.

PROPUESTA DE MEJORA

Mesa de trabajo para conciliar la información y presentación del Informe biométrico que permita mejorar los registros, o el análisis de los datos
Mejorar la gestión de la accidentalidad buscando una mejor integración y/o comprensión de las responsabilidades del SGSST de líderes y trabajadores.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NÚMERO DE DIAS PERDIDOS POR AT	24	14	34	16	36	29
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	74,286	77,846	61,374	54,805	65,932	64,691
Resultados	64.62	35.97	110.80	58.39	109.96	90.94



Carmen Cecilia Macías Sarmiento

Elaboró: CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO
Profesional de Seguridad Industrial

Adriana Cristina Rosás V.

Aprobó: ADRIANA CRISTINA ROSÁS V.
Directora Técnica

Adriana Cristina Rosás V.

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSÁS 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	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

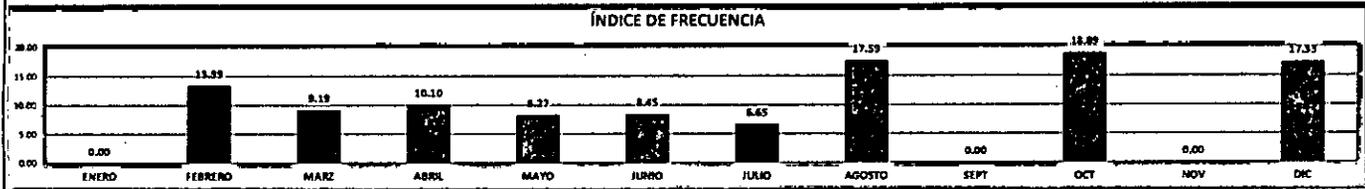
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Nº de accidentes*200 000/THHT	%	ACCIDENTALIDAD	<p>El índice de frecuencia es un indicador acerca del número de siniestros ocurridos en un periodo de tiempo, en el cual los trabajadores se encontraron expuestos 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 Frecuencia a la relación existente entre el total de accidentes y el total de horas-hombre trabajadas durante el periodo y se expresa en cantidad de accidentes en una constante definida como k.</p>	Formato de reportes de accidente Nº 51.27.01.02

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

META DEL INDICADOR	INDICE DE FRECUENCIA < 100	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	AUSENCIA LABORAL
--------------------	----------------------------	-----------------------------------	------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

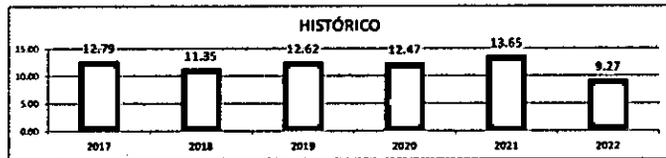
REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE ACCIDENTES	0	4	3	3	3	3	2	6	0	6	0	6
THHT	55,026	59,754	65,206	59,408	72,526	70,982	60,149	68,219	68,757	63,523	63,425	69,239
ÍNDICE DE FRECUENCIA	0.00	13.39	9.19	10.10	8.27	8.45	6.65	17.59	0.00	18.89	0.00	17.33

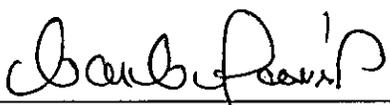
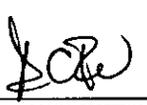


INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>El índice de frecuencia para el primer trimestre de 2022 se baja ya que en el mes de enero no se registraron accidentes. Para el segundo trimestre el índice se mantiene bajo. En el tercer trimestre tenemos 2 meses con 0 y 1 accidentes, pero el mes de agosto registra 7 accidentes, aumentando el índice de frecuencia de los accidentes.</p> <p>Para el cuarto trimestre se presentaron los meses con mayor accidentalidad, y en el mes de noviembre no hubo accidentes. En el nivel general evidenciamos 3 meses con accidentalidad cero pero también 3 meses con alta accidentalidad, los riesgos públicos relacionados con la mala disposición de las basuras y el manejo de mascotas caninas, son los mayores registros de la accidentalidad. En el nivel general también se destaca la disminución del índice de frecuencia, con respecto a vigencias anteriores.</p>	<p>Mejorar reporte de la estadística. Campañas con los usuarios sobre disposición de basuras y responsabilidad civil en la tenencia de mascotas (específicamente caninas).</p>

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NÚMERO DE ACCIDENTES	57	53	46	41	54	36
THHT	891,432	934,156	729,106	657,655	791,188	776,294
Resultados	12.79	11.35	12.62	12.47	13.65	9.27



 Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial	 Aprobó: YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica	 Vo. So. ADRIANA CRISTINA ROSAS V. Profesional Unidad Planeación
---	---	--



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
S1.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
RESPONSABLE:	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

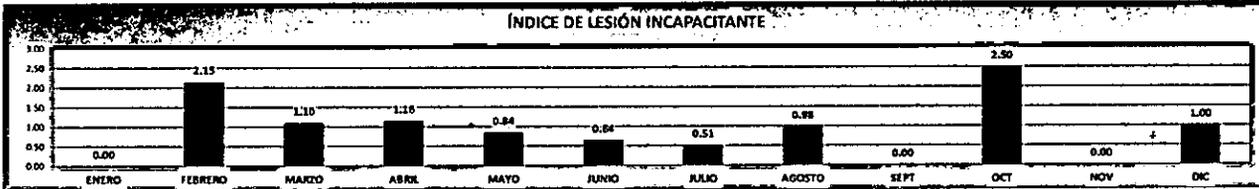
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Índice de Frecuencia de accidente de trabajo) * IS (Índice de severidad de accidente de trabajo) / 1000	%	ÍNDICE DE LESION INCAPACITANTE	Se utiliza para analizar los resultados de un programa de seguridad puesto 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

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

META DEL INDICADOR	ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE <10	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	LESIÓN INCAPACITANTE
---------------------------	------------------------------------	--	----------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	EBRER	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	0.00	13.39	9.19	10.10	8.27	8.45	6.65	17.59	0.00	18.89	0.00	17.83
ÍNDICE DE SEVERIDAD	109.04	180.66	119.47	114.46	102.03	76.08	76.48	55.70	87.26	132.24	12.61	57.77
ILI	0.00	2.15	1.10	1.16	0.84	0.64	0.51	0.98	0.00	2.50	0.00	1.00



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

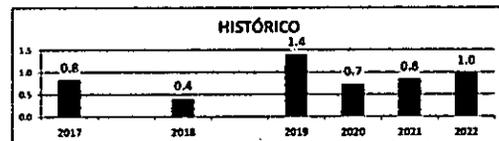
El índice de lesión incapacitante es alto porque en el primer trimestre se presentó un accidente grave y se está gestionando un AT del mes de julio 2021 que presentó incapacidades hasta el mes de febrero de 2022.
Para el segundo trimestre en el mes de junio aumenta el ILI teniendo en cuenta que el Trabajador 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.
Para el cuarto trimestre la accidentalidad del mes de octubre presenta incapacidades de varios días, indicando esto que las lesiones presentadas en los accidentes fueron de magnitud considerable.
Respecto a l nivel general y trascendente, el índice de lesión incapacitante, aumento con respecto a vigencias anteriores.

PROPUESTA DE MEJORA

Mejorar el reporte de información.
Implementar los programas de vigilancia epidemiología, y de autocuidado en los trabajadores.

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	9.27	7.53
ÍNDICE DE SEVERIDAD	64.62	35.97	110.80	58.39	90.94	129.72
Resultados	0.8	0.4	1.4	0.7	0.8	1.0



Carmen Cecilia Macías Sarmiento

Yudy Maicela Fernández

Adriana Cristina Rosas V.

Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO
Profesional de Seguridad Industrial

Aprobó: YUDY MAICELA FERNÁNDEZ
Directora Técnica

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

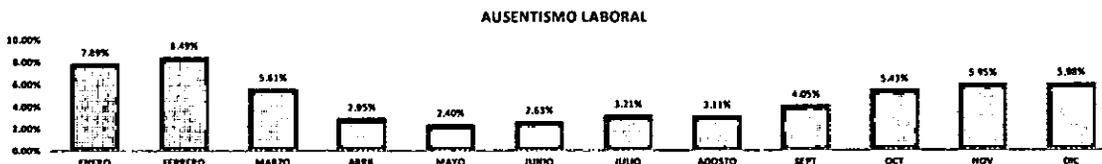
PROCESO:	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
RESPONSABLE:	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	AUSENTISMO LABORAL				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº de ausencias por toda causa / Total días laborables	%	AUSENTISMO LABORAL	El ausentismo da lugar a ciertas condiciones que entorpecen el funcionamiento adecuado de las empresas, obligándolas, por ejemplo, a contratar más personal del estrictamente necesario, impidiendo una utilización racional de los equipos, 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.	Procedimient o N° 51.27.03

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	AUSENTISMO LABORAL <20 %		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		AUSENCIA LABORAL

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

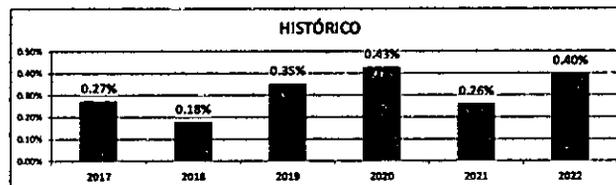
REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE AUSENCIAS	610	713	506	247	214	225	267	281	380	474	501	568
NÚMERO DE TRABAJADORES	322	350	347	349	356	356	347	347	361	349	351	352
TOTAL DÍAS LABORABLES	24	24	26	24	25	24	24	26	26	25	24	27
AUSENTISMO LABORAL	7.89%	8.49%	5.61%	2.95%	2.40%	2.63%	3.21%	3.21%	4.05%	5.43%	5.95%	5.98%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indicador está en proceso de actualización	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
DÍAS DE AUSENCIAS	200	141	341	337	283	416
TOTAL DÍAS LABORABLES	240	240	240	240	295	299
NÚMERO DE TRABAJADORES	305	328	402	328	369	349
Resultados	0.27%	0.18%	0.35%	0.43%	0.26%	0.40%



Carmen Cecilia Macías Sarmiento

Judy Aceña Fernández

Adriana Cristina Rosas V.

Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial

Aprobó: JUDY ACEÑA FERNÁNDEZ Directora Técnica

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

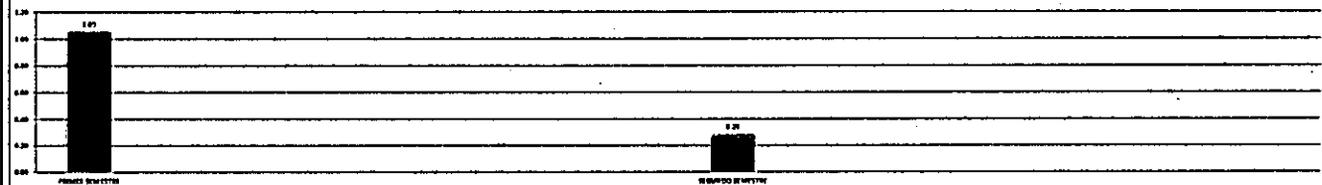
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE				
RESPONSABLE:	HUGO VILLALBA MOLANO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICADOR DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE - ICAP				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indicador de Calidad del Agua Potable basado en el promedio semestral de los valores mensuales del IRCA.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
$ICAP (\%) = \frac{\text{Sum. De IRCA obtenidos mensualmente}}{\text{Nº total de meses}} \times 100$	%	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
MEDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR	ICAP = 1 PARA UN IRCA < 5%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		CRA 735 DE 2015 Art. 66

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	1.66
Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	6	6
Resultado	1.05	0.28

ÍNDICE DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE



INTERPRETACION DE RESULTADOS

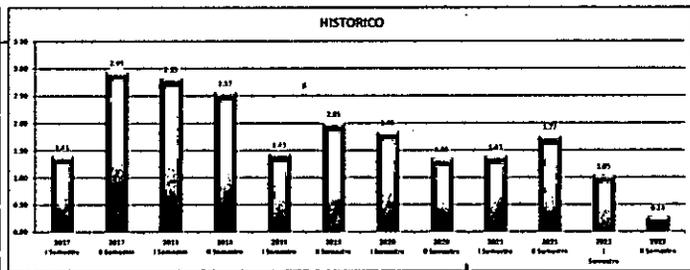
Se cumple a cabalidad lo establecido en la Norma sobre la Calidad de Agua para Consumo Humano según Resolución 2115/2007, donde se establece el cumplimiento de IRCA menor a 5. En el primer semestre de 2022 registra un IRCA de 1.05 y en el segundo semestre de 2022 registra un IRCA DE 0.28; según el registro histórico el AÑO 2022 se presentaron los IRCA más bajos hasta el momento indicando la calidad del agua potable que es 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
SUM. IRCA SEMESTRAL	8.43	17.67	16.99	15.40	8.69	12.06
Nº DE MESES	6	6	6	6	6	6
Resultados	1.41	2.95	2.83	2.57	1.45	2.01
Variables	2020 I Semestre	2020 II Semestre	2021 I Semestre	2021 II Semestre	2022 I Semestre	2022 II Semestre
SUM. IRCA SEMESTRAL	11.10	8.15	8.45	10.63	6.28	1.66
Nº DE MESES	6	6	6	6	6	6
Resultados	1.85	1.36	1.41	1.77	1.05	0.28



Elaboró: DORIS HOLGUIN PARRA / Profesional PTAP

Elaboró/Consolidó: Brayan Obando / Apoyo PTAP

Aprobó: YUDY AICELA FERNANDEZ
Directora Técnica

VoBo: ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento
	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

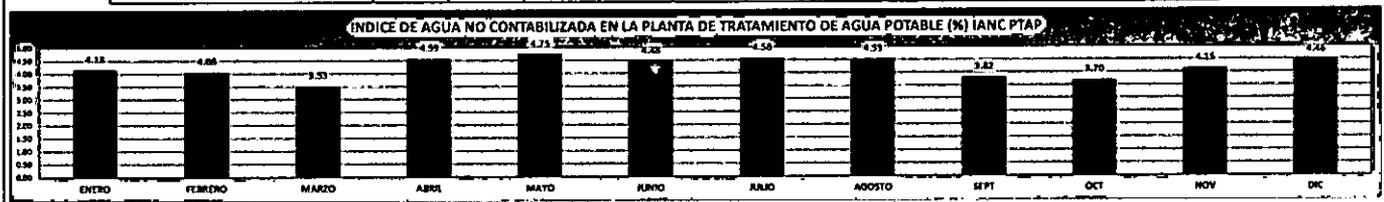
PROCESO:	OPERATIVO - PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE		
RESPONSABLE:	HUGO VILLALBA MOLARO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	x
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE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

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

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	x	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MESES	SEMANAL	x	ANUAL
META DEL INDICADOR	< 15 %		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	RAS 2000 - Titulo C

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

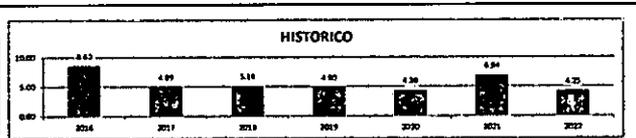
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	1,156,466.00	1,041,491.20	1,151,637.10	1,296,021.70	1,315,264.00	1,276,333.3	1,292,062.7	1,339,843	1,276,017.0	1,312,025.0	1,265,581.50	*****
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	1,106,161.00	999,009.30	1,111,017.40	1,230,470.20	1,252,743.00	1,221,115.20	*****	1,276,134.50	1,231,457.90	*****	1,213,185.30	*****
Resultado	4.18	4.06	3.53	4.50	4.75	4.48	4.50	4.57	3.62	3.70	4.15	4.46



<p style="text-align: center;">INTERPRETACION DE RESULTADOS</p> <p>Desde el 26 de Marzo de 2022 entró en operación la nueva planta de tratamiento - PTAP Definitiva, debido a las condiciones de operación se reflejan pérdidas los cuales son normales en los procesos. En los meses de operación del II 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.</p>	<p style="text-align: center;">PROPUESTA DE MEJORA</p> <p>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.</p>
--	---

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	10,342,090.0	11,013,266.8	12,202,458.3	14,158,644.4	13,794,971.2	14,338,969.4	13,854,429.0
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	9,669,735	10,463,217.7	11,849,378	12,484,315.7	12,190,311.0	13,343,325.0	12,263,172.6
Resultados	6.62	4.99	5.16	4.90	4.38	6.04	4.25



 Elaboró: DORIS HOLGUIN PARRA Profesional PTAP	 Aprobó: YUDY AICELA 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

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

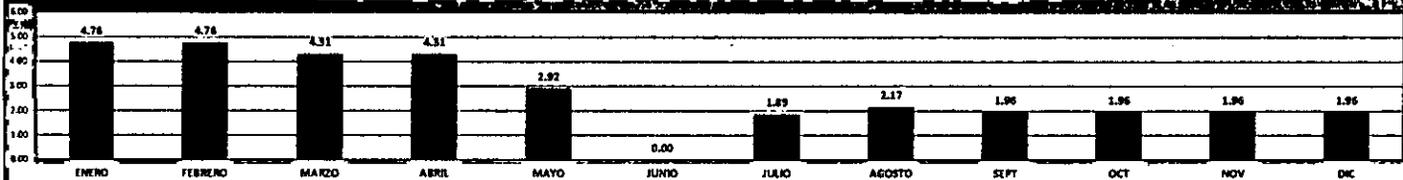
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\%IANC - PTAP = \frac{(\text{Volumen Agua Abierta} - \text{Volumen Agua Producida}) / \text{Volumen Agua Abierta}}{100}$	%	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (%) IANC 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 OPERACION PTAP

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	< 15 %		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		RAS 2000 - Titulo C	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	2,919.00	3,163.70	3,937.60	2,653.30	1,931.30	0	477	2,406	2,451.1	2,639.8	2,417.4	2,614.3
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	2,588.0	2,370.0	2,563.0
Resultado	4.76	4.76	4.31	4.31	2.92	#IDIV/0!	1.89	2.17	1.96	1.96	1.96	1.96

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



INTERPRETACION DE RESULTADOS

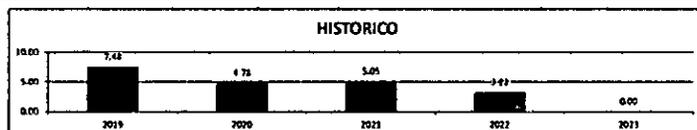
El IANC mensual se ha reducido respecto a los primeros meses del año debido a reparaciones y controles de fugas y maniobras de operación. Los procesos de retrolavado y limpieza de las pilas públicas, así como el lavado de estructuras siguen siendo procedimientos normales en la operación del sistema. 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 públicas 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

Se continua con la reparación de fugas cada vez que se presenta daños.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	5,050.90	11,639.8	17,778.6	27,610.8	
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	4,673.00	11,083	16,881.0	26,721.0	
Resultados	7.48	4.78	5.05	3.22	#IDIV/0!



Elaboró: **DORIS HOLGUIN PARRA**
Profesional PTAP

Aprobó: **Judy Alicia Fernandez**
Director Técnico

VoBo: **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

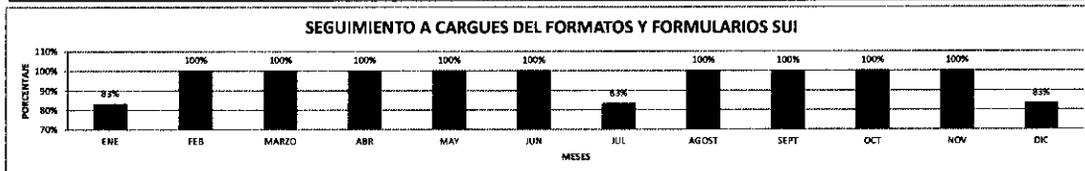
2014-11-14

I. 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	SEGUIMIENTO A CARGUES DE FORMATOS Y FORMULARIOS SUI					
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir porcentualmente el cumplimiento de los cargues de formatos y formularios a la plataforma SUI de la Dirección de aseo.					
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable			Explicación de la Variable	Fuente de Información
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
Mide:		EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
Periodicidad		MENSUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	≥85%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			SUI	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	
No. de formatos y formularios cargados y certificados	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
No. de formatos y formularios a cargar mensualmente	6	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	
Resultados (%)	83%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%	100%	100%	100%	83%	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

en la actualidad se tienen en cuenta:

Mensuales: Continuidad de barrido, Continuidad recolección, Disposición final, Residuos generados APS (1-12)

Semetrnal: Estándares de servicio, Vida útil del Relleno (1, 7)

Eventuales SIG: Ruta Centroeide, Sitio de Disposición final, Área Prestación del Servicio

Annual: Baculas, Plan de contingencia servicio de Aseo (12)

A partir de estos formatos, se realizaran los cargues al SUI para el año 2022.

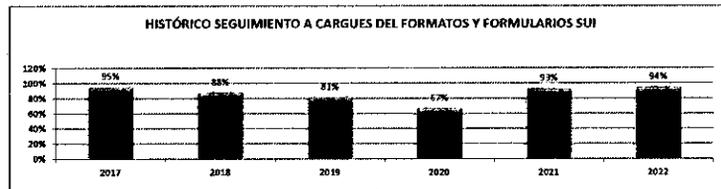
PROPUESTA DE MEJORA

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	51
No. FORMATOS Y FORMULARIOS A CARGAR	64	48	43	36	56	54
Resultados (%)	95%	88%	81%	67%	93%	94%



Elaboró y firmó: Nidia Esperanza Ramirez 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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO	DIRECCIÓN DE ASEO				
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ASEO				
OBJETIVO DEL INDICADOR	Reflejar porcentualmente el seguimiento y control de los procesos que integran la Dirección de Aseo mediante la realización de comités técnicos programados al mes.				

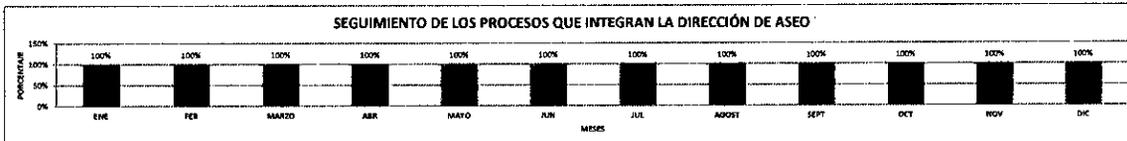
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS / No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	%	No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	Número de comités técnicos realizados para el seguimiento de los procesos que integran la Dirección de Aseo.	Dirección de Aseo
		No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	Estimativo de comités técnicos a realizar en el mes para el seguimiento de los procesos que integran la Dirección de Aseo.	Dirección de Aseo

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	≥90%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	PLAN DE ACCIÓN 2022
--------------------	------	-----------------------------------	---------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENE	FEB	MARZO	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Resultados (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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 realizaron 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.

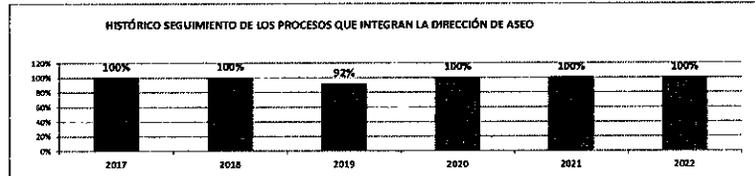
Los comites que se adelantan con los coordinadores de las dos unidades operaciones de la direccion de aseo se encaminan en establecer estrategias que permitan la mejora continua de la prestación del servicio.

PROPUESTA DE MEJORA

Se plantean propuestas que permitan contribuir con la mejora de la prestación del servicio.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ASEO						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	12	24	22	24	36	24
No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	12	24	24	24	36	24
Resultados (%)	100%	100%	92%	100%	100%	100%



Elaboró y Aprobó. Nidia Espinosa Ramirez Martinez
 Director Aseo

Vobo. Adriana Cristina Roses Valderrama
 Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	AMBIENTAL				
RESPONSABLE:	NIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS, PGIRS				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Realizar seguimiento a los proyectos ejecutados por la EAAAY EICE ESP y contemplados en el PGIRS 2015				

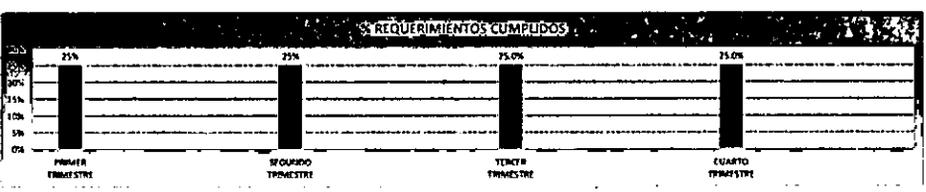
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACIÓN
Proyectos ejecutados/ Proyectos formulados	%	PROYECTOS EJECUTADOS	SEGUIMIENTO A PROYECTOS EJECUTADOS Y CONTEMPLADOS EN EL PGIRS		Informes de interventoría de proyectos
		PROYECTOS FORMULADOS	Se adopta el PGIRS- 2015, el cual no define responsables en programas y proyectos, por lo tanto la empresa teniendo en cuenta su alcance tomó los cinco proyectos responsabilidad de la empresa, a los cuales se les ajustó las metas proyectadas.		DESIGNADOS presentados por la EAAAY a Corporación

MIDE:	EPICACIA	X	EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MESES		SEMANAL	X	ANUAL	

META DEL INDICADOR	< 100% DE ACUERDO AL MEDIANO PLAZO DE EJECUCIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	INFORMES DE INTERVENTORÍA DE PROYECTOS
--------------------	---	-----------------------------------	--

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO DE RESULTADOS			
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PROYECTOS EJECUTADOS	0.25	0.25	0.25	0.25
PROYECTOS FORMULADOS	1	1	1	1
Resultado %	25%	25%	25.0%	25.0%



INTERPRETACION 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 unidades descentralizadas del municipio, en el caso de EAYOP se apoyo en el inventario mensual para la poda de 109 especies con el fin de disponer el área sembrada de las luminarias.

Se realizan charlas de educación ambiental en sectores institucionales, educativos e industriales, promoviendo el programa social "Adopto un Recuperador". En el primer trimestre se realizaron 34 vinculaciones al programa.

Se apoyo en la realización de brigadas de limpieza y recuperación de puntos críticos, en el primer trimestre se elaboraron 28 puntos.

SEGUNDO TRIMESTRE: Se continúan 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 "Adopto un Recuperador". En el segundo trimestre se realizaron 47 actividades relacionadas con el programa.

La Dirección de Aseo durante el segundo trimestre realizó 88 brigadas limpieza y recuperación de 18 puntos críticos.

TERCER TRIMESTRE: Durante este trimestre se elaboraron visitas institucionales en el relleno sanitario Casapá, con el fin de dar a conocer el proceso de disposición final que se les da a los residuos que allí llegan, adicionalmente se continúan 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, educativas e industriales, promoviendo el programa social "Adopto un Recuperador". La Dirección de Aseo durante el tercer trimestre realizó 13 brigadas limpieza y recuperación de 4 puntos críticos.

CUARTO TRIMESTRE: En el último trimestre se elaboró visita en el relleno sanitario Casapá del colegio Técnico de Uruá, con el fin de dar a conocer el proceso de disposición final que se les da a los residuos que allí llegan, adicionalmente se continúan 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.

PROPUESTA DE MEJORA

El proceso de cumplimiento de PGIRS, esta de la mano con la Prestación del servicio pública domiciliario de aseo, sin embargo es responsabilidad del Municipio realizar la actualización, y actualmente no se ha realizado.

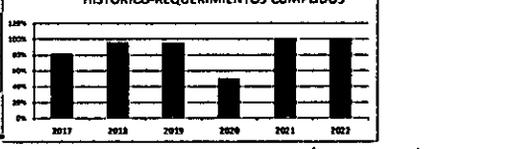
Requerimos hacer ajustes de modelo de indicador medible, pues tan solo no se realizan charlas educacionales, cumplir con el PGIRS, hace parte de la responsabilidad de llevar a cabo todas las actividades que son responsabilidad de la EAAAY EICE ESP:

- Fortalecimiento Institucional
- Inclusión recicladores
- Mejoramiento en la prestación del servicio de aseo
- prestación del servicio en el área 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	4.75	2.00	2.00	1.00	
REQUERIMIENTOS EXIGIDOS	6	6	5	4	2	1	
Resultados	82%	96%	95%	50%	100%	100%	



 Elizabeth Liz Mary Hernández Chacón Profesional de Aseo	 Lidia Esperanza Ramírez Martínez Directora Aseo	 Mariana Cristina Reyes Valderrama Profesional Unidad de Planeación
--	--	---



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
	Código
	51.02.04.01
	Versión
	1

Fecha de Elaboración
2010-11-10

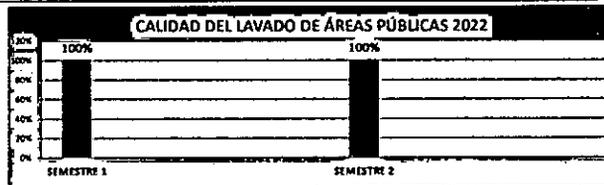
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO - CLUS				
RESPONSABLE:	OPERACIONES Y MANTENIMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 720 2015
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	CALIDAD DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS.				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje del número áreas públicas intervenidas (lavado de áreas públicas) frente al número de áreas programadas mensualmente objeto de lavado.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Número de espacios públicos intervenidos (lavado). / Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	%	Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	Total de áreas públicas lavadas en el área urbana		Unidad de CLUS
		Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	Total de áreas públicas programadas objeto de lavado		Unidad de CLUS
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		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	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	10	10
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	10	10
Resultado	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PRIMER SEMESTRE: PARA ESTE SEMESTRE SE REALIZÓ EL CORRESPONDIENTE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS CUMPLIENDO CON LA META PROPUESTA, ESTE LAVADO DE ÁREAS SE REALIZÓ EN APOYO A EVENTOS DEPORTIVOS, CULTURALES Y APOYO INSTITUCIONALES QUE HA SOLICITADO LA ADMINISTRACION MUNICIPAL.

SEGUNDO SEMESTRE: PARA ESTE SEMESTRE SE REALIZÓ LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS EN APOYO A LOS EVENTOS PROGRAMADOS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL (ESCENARIOS DEPORTIVOS, JUEGOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, FERIA GANADERA Y ESCENARIOS DE FESTIVIDADES DECEMBRINAS)

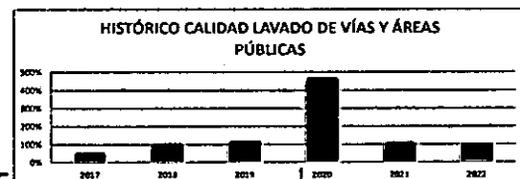
PROPUESTA DE MEJORA

CONTINUAR DANDO COBERTURA DE SERVICIO DE LAVADO EN NUESTRA AREA DE PRESTACION, PARA GARANTIZAR LA LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS DEL MUNICIPIO DE YOPAL

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO CALIDAD LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS

Variables - Período	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	2	4	9	93	21	20
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	4	4	8	20	20	20
Resultados (%)	50%	100%	113%	465%	105%	100%



Elaboró: Luz Mary Hernández Chacón
Tecnólogo de Operaciones (E)

Aprobó: Lidia Esperanza Ramírez Martínez
Directora de Aseo.

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
	Código
	51.02.04.01
	Versión
	1

Fecha de Elaboración
2010-11-10

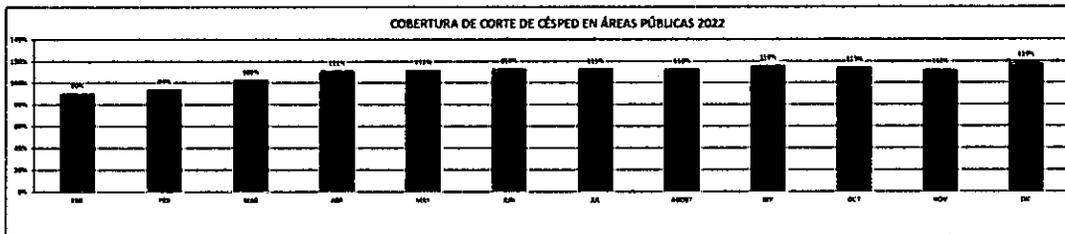
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN ASEO / CLUS				
RESPONSABLE:	DIRECTOR DE ASEO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 720 DE 2015	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar porcentualmente el aumento o disminución del área (m ²) intervenida (corte de césped) frente al estimado de área (m ²) de zonas verdes intervenidas en los últimos doce meses				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
000-ICUCP/100	%	CI Número de m ² ejecutados (corte de césped) en el mes.	Área de zonas verdes (m ²) intervenidas (corte de césped) durante el mes en el Municipio de Yopal.		Unidad de CLUS
		CP Promedio Mensual de m ² ejecutados (corte de césped) por la EAAAY (últimos 12 meses)	Estimativo de Área de zonas verdes (m ²) intervenidas (corte de césped) por la EAAAY, del promedio de los últimos doce meses.		Unidad de CLUS
MIDE:	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	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Número de m ² ejecutados (corte de césped) en el mes.	420,378.00	435,660.00	476,180.00	514,100.00	520,340.00	531,270.00	539,000.00	542,600.00	543,893.03	564,874.01	562,424.88	607,751.35
Promedio Mensual de m ² ejecutados (corte de césped) por la EAAAY (últimos 12 meses)	446,239.58	461,167.00	483,518.67	482,431.85	464,907.83	469,461.17	475,150.33	489,448.17	485,808.33	492,878.57	500,636.63	507,526.97
Resultado	90%	94%	103%	111%	112%	112%	112%	113%	116%	119%	112%	119%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. PARA EL PRIMER TRIMESTRE, SE MANTUVO LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED EN NUESTRA ZONA 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 NUESTRA ZONA 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 AUMENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED EN NUESTRA ZONA DE COMPETENCIA Y SE MANTUVO LA CONTINUIDAD GARANTIZANDO EL EMBELLECIMIENTO DE LAS ZONAS VERDES DEL MUNICIPIO DE YOPAL.

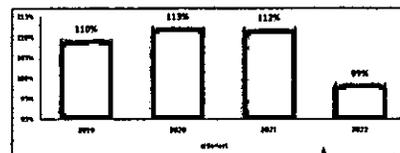
4. PARA EL CUARTO TRIMESTRE: HUBO UN AUMENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED EN NUESTRA ZONA DE COMPETENCIA Y SE MANTUVO LA CONTINUIDAD GARANTIZANDO EL EMBELLECIMIENTO DE LAS ZONAS VERDES DEL MUNICIPIO DE YOPAL.

PROPUESTA DE MEJORA

1. ADQUIRIR NUEVOS EQUIPOS MENORES PARA EL CORTE DE CESPED, PODA DE ARBOLES Y UNA CHIPADORA 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 m ² ejecutados (corte de césped) en el año	2,319,832	2,707,842	4,773,646	3,594,874	5,467,774
Promedio anual de m ² ejecutados (corte de césped) en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	2,357,264	2,467,771	4,235,027	4,676,249	5,731,739
Resultados (%)	100%	110%	118%	112%	99%



[Signature]
Elaboró: Luz Myry Hernández Chacón
Tecnólogo Operaciones (C.U.)

[Signature]
Revisó: Nidia Esperanza Ramírez Martínez
Directora de Aseo.

[Signature]
Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas
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	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
Producto /servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS				
Responsable	LIDER DE PROCESO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA 720 DEL 2015
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica
Nombre del Indicador	COBERTURA EN BARRIDO Y LIMPIEZA				
Objetivo del Indicador	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.				
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable		Fuente de Información
$CTBI(\%) = \frac{(KB/KSB) \cdot 100}{100}$	%	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		
Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	≥90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PLAN DE ACCIÓN 2022

II. INFORMACION 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	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	6350.00	6350.00	6350.00
Resultados (%)	96%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION 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, CUMPLIENDO A TOTALIDAD LOS KM DE BARRIDO PROYECTADOS.
 4- CUARTO TRIMESTRE: EN ESTE ULTIMO TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO CON COMPLETA NORMALIDAD EN NUESTRA AREA DE COMPETENCIA, CUMPLIENDO A TOTALIDAD LOS KM DE BARRIDO PROYECTADOS.

PROPUESTA DE MEJORA

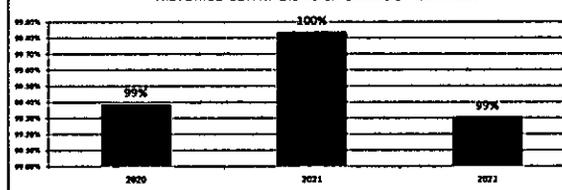
1. MEJORAR LA COBERTURA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS
 2. PERFECCIONAR DE MANERA CONTINUA EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS

III. DATOS HISTÓRICOS 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	75670
Kilómetros totales proyectados de barrido	39161	-	64440	76200	76200
Resultados (%)	100%	#IVALOR!	99%	100%	99%

HISTÓRICO CONTINUIDAD EN BARRIDO Y LIMPIEZA



[Signature]

Elaboró: Luz May y Hernández Chacón
Tecnólogo Unidad de Operaciones y mantenimiento (E)

[Signature]

Elaboró: Nidia Esperanza Ramírez Martínez
Directora de Aseo

[Signature]

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. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO	DIRECCIÓN DE ASEO		
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	A. MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA 315 DE 2005
TIPO DE INDICADOR	INDICADOR CUANTITATIVO DE GESTION	X B. CALIDAD DEL SERVICIO	X C. GESTION OPERATIVA Y TECNICA
NOMBRE DEL INDICADOR	INDICE DE CONTINUIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DEL PRESTADOR (ICTBL) - INDICADOR DE PRIMER NIVEL		
OBJETIVO DEL INDICADOR	Reflejar porcentualmente la calidad en la continuidad de la prestación del servicio de barrido y limpieza de vías.		
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable
$ICTBL(\%) = 1 - \frac{FB}{PB} * 100$	%	INDICE DE CONTINUIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DEL PRESTADOR	ICTBL= INDICE DE CONTINUIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA FB= KILOMETROS QUE SE DEJO DE PRESTAR EL SERVICIO DE BARRIDO EN EL PERIODO DE FACTURACION PB= KILOMETROS QUE SE DEBE PRESTAR EL SERVICIO DE BARRIDO EN EL PERIODO DE FACTURACION
Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL
			EFFECTIVIDAD ANUAL
META DEL INDICADOR	≥90%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICEMBRE
FB (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	0	0	0
PB (KILOMETROS QUE SE DEBE PRESTAR EL SERVICIO DE BARRIDO EN EL PERIODO DE FACTURACION)	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350	6350
ICTBL	96%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE: PÁRA ESTE TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS CON COMPLETA NORMALIDAD A EXCEPCION DEL 1 DE ENERO DE 2022 QUE NO HUBO PRESTACION DEL SERVICIO POR RAZONES INSTITUCIONALES.

SEGUNDO TRIMESTRE: PÁRA ESTE TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS CON COMPLETA NORMALIDAD A EXCEPCION DEL DIA VIERNES 15 DE ABRIL QUE POR SER UN DIA SANTO NO HUBO PRESTACION DEL SERVICIO.

TERCER TRIMESTRE: PÁRA ESTE TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS CON COMPLETA NORMALIDAD EN UN 100% CON CALIDAD Y CONTINUIDAD.

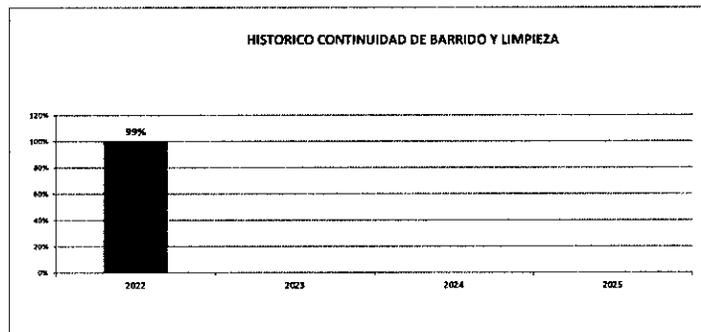
CUARTO TRIMESTRE: PÁRA ESTE TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS CON COMPLETA NORMALIDAD EN UN 100% CON CALIDAD Y CONTINUIDAD.

PROPUESTA DE MEJORA

* MANTENER CON CALIDAD Y CONTINUIDAD LA PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS 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.	6,306			
Promedio anual de (km) de barrido que se deben ejecutar.	6,350			
Resultados (%)	99%			



[Signature]
Nidia Esperanza Ramírez Martínez
Director Aseo

[Signature]
Vob. 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	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO					
Producto /servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS					
Responsable	LIDER DE PROCESO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	X
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	
Nombre del Indicador	CONTINUIDAD SERVICIO DE ASEO					
Objetivo del Indicador	Reflejar el porcentaje de días que se prestó el servicio de recolección, afectado por el número de veces que no se prestó el servicio.					

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$Continuidad = \frac{1 - \sum D_i + U_i}{U_i + D_i} \times 100$		DI	Número de veces que no se prestó el servicio de la zona I	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se prestó el servicio. Unidad de Operaciones
		UI	Número de usuarios de la zona I	
		D	Número de veces al año que se debe prestar el servicio	
		Up	Número total de usuarios	

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	≥99.45%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2022
--------------------	---------	-----------------------------------	-----------------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS												
Variables	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de veces que no se prestó 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	33,487	33,515		
Resultados (%)	99.5%	100.0%	100.0%	99.5%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE: PARA ESTE PERIODO SOLO SE INTERRUPIÓ 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 CUMPLERON LAS FRECUENCIAS DE MANERA NORMAL.

SEGUNDO TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE PRESTÓ CON NORMALIDAD, EXCEPTO EL DÍA VIERNES SANTO 15 DE ABRIL DE 2022.

TERCERO TRIMESTRE: EN ESTE TRIMESTRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN SE PRESTÓ CON NORMALIDAD, LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN HAN IDO EN AUMENTO PROGRESIVAMENTE.

CUARTO TRIMESTRE: EN ESTE ÚLTIMO TRIMESTRE SE PRESTÓ EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN CON NORMALIDAD, A EXCEPCIÓN DEL DÍA 24 DE DICIEMBRE QUE ES UNA FECHA ESPECIAL, DE MANERA GENERAL LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN HAN IDO EN AUMENTO PROGRESIVAMENTE.

PROPUESTA DE MEJORA

* ADQUIRIR NUEVOS VEHÍCULOS COMPACTADORES PARA RENOVAR EL PARQUE AUTOMOTOR DE LA DIRECCIÓN DE ASEO Y ASÍ SUPLIR LAS NECESIDADES DE LA OPERACIÓN DE RECOLECCIÓN.

II. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD							
Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Continuidad Año	99.92%	99.74%	99.9%	99.9%	100.0%	99.9%	99.9%



Elaboró: Luz Maly Hernández Chacón
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento (E)

Aprobó: Lidia Esperanza Ramírez Martínez
Directora de Aseo.

VoBo: 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. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
RESPONSABLE:	LIDER DE PROCESO UNIDAD OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio
NOMBRE DEL INDICADOR:	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS - COBERTURA		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar porcentualmente la cobertura de la recolección de residuos recogidos en el municipio de Yopal, frente a los producidos en el área de prestación.		

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Residuos Recogidos / Residuos Producidos * 100	%	Residuos sólidos recogidos y transportados por la EAAAY EICE ESP, en el Municipio de Yopal.	Toneladas de residuos sólidos recolectadas durante el periodo evaluado (Solo EAAAY)	RELLENO SANITARIO
		Residuos sólidos recogidos y transportados por los dos operadores del servicio de aseo (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	Toneladas de residuos sólidos recolectadas durante el periodo evaluado (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	RELLENO SANITARIO

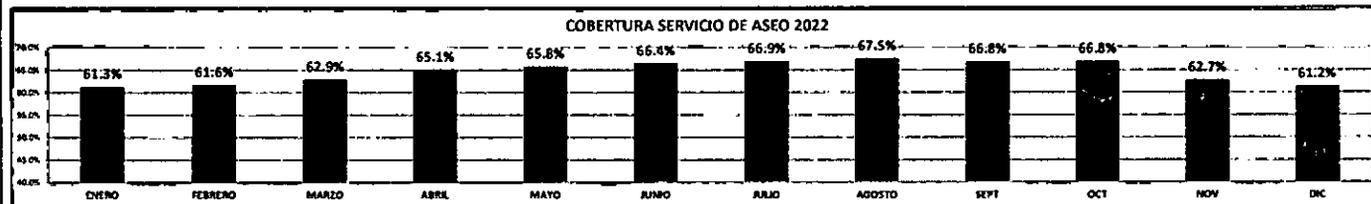
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	≥56%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Estadísticas de la unidad de Relleno
--------------------	------	-----------------------------------	--------------------------------------

NOTA: El porcentaje del presente indicador fue objeto de modificación, teniendo en cuenta que se revaluó de acuerdo a los históricos de los años anteriores y resultados del primer trimestre. Por otra parte, se debe tener en cuenta que la producción de residuos corresponde al número de suscriptores y al valor promedio producción percapita estimado en 0.75Kg/hab*dia. Se evidencia una disminución en la producción de residuos sólidos en el área de prestación que se atribuye a la actividad de aprovechamiento, a través de los programas que realiza la EAAAY EICE ESP con apoyo de los recicladores de oficio del Municipio, del cuál 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	2,578.40	2,299.40	2,211.36
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	3,858.90	3,670.19	3,610.51
Resultado	61.3%	61.6%	62.9%	65.1%	65.8%	66.4%	66.9%	67.5%	66.8%	66.8%	62.7%	61.2%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE: CON RELACION AL OPERADOR PRIVADO VEOLJA, 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.

CUARTO TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE SE RECOGIO EL 64.7% EN PROMEDIO DE TODOS LOS RESIDUOS SOLIDOS DEL MUNICIPIO DE YOPAL CON RESPECTO AL OPERADOR PRIVADO, LO CUAL REPRESENTA 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 - Período	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio anual - Toneladas recolectados durante el período evaluado (solo EAAAY)	2,349	2,206	25,863	26,832	2,297	2,352.02	2,418.1
Promedio anual - Basura producida durante el período a evaluar (Municipio de Topol)	4,112	3,826	45,388	43,489	3,758	3,839.33	3,736.0
Resultados (%)	57%	58%	57%	62%	61%	61%	64.7%



Elaboró: Luz Mary Hernández Chacón
Tecnólogo de Operaciones (E)

Aprobó: Nidia Esperanza Ramírez Martínez
Director Aseo

VOBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración
2010-11-10

Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
RESPONSABLE:	EMILIANO JURADO CARVAJAL				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 720
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EAAAY EICE ESP				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de residuos sólidos que la EAAAY EICE ESP recoge y transporta frente al promedio mensual de los últimos doce meses.				
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Residuos Recogidos Residuos Promedio * 100	%	Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal	Toneladas de Residuos Sólidos recogidas mensualmente por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal		Reflejo Santario
		Promedio Mensual de Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	Estimativo de residuos sólidos recogidos en el Municipio de Yopal por la EAAAY EICE ESP en el mes, del promedio de los últimos doce meses.		Unidad de Operaciones
MIDE:	EFICACIA		X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR:	≥95%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		PLAN DE ACCIÓN 2022	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022												
Variables / Período	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	2,567.79	2,567.54	2,792.71	2,787.33	2,528.73	2,578.40	2,299.40	2,211.4
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	2,392.05	2,411.73	2,429.28	2,440.67	2,360.77
Resultado	93%	83%	95%	105%	111%	110%	119%	117%	105%	106%	94%	94%



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.
CUARTO TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE SE MANTIENE LAS TONELADAS RECOGIDAS TENIENDO EN CUENTA LA EXPANSIÓN EN ZONAS PERIMETRALES DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO.

PROPUESTA DE MEJORA

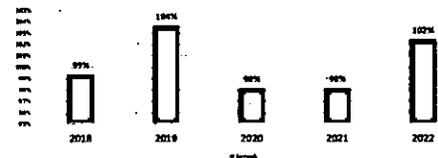
• AUMENTAR LA COBERTURA DE PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS EN EL MUNICIPIO DE YOPAL CON CALIDAD Y EFICACIA.

HISTÓRICO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Variables - Período	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio anual - Toneladas recolectadas durante el período evaluado (solo EAAAY)	2,530	2,080	2,213	2,135	2,217	2,297	2,352	2,418
Promedio anual - Estimativa Basura producida durante el período a evaluar (Municipio de Yopal)	2,494	2,318	2,103	2,169	2,139	2,341	2,350	2,361
Resultados (%)	102%	90%	105%	99%	104%	98%	98%	102%

Los datos que se relacionan son desde el 2015 y corresponden a la operación directa del servicio.

HISTÓRICO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS



Elaboró: LUZ MARY HERNÁNDEZ CHACÓN
Tecnólogo Operaciones y Mantenimiento (E)

Aprobó: Nidia Esperanza Ramírez Martínez
Directora de Aseo

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

Proceso	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO				
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
Responsable	DIRECTOR DE ASEO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
Nombre del Indicador	CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADO				
Objetivo del Indicador	Este indicador muestra la capacidad promedio disponible de almacenamiento de líquido lixiviado en las siete piscinas existentes, es por tal razón que la meta es contar con una capacidad mínima disponible para almacenar lixiviados del 10%.				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Volumen disponible para almacenar/Capacidad total almacenamiento	%	Volumen disponible para almacenar líquidos lixiviados	Volumen disponible para almacenar líquido lixiviado en las piscinas de almacenamiento del Relleno Sanitario El Cascajar.	Relleno Sanitario
		Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	Capacidad total Disponible de las siete piscinas para almacenar líquido lixiviado.	Relleno Sanitario

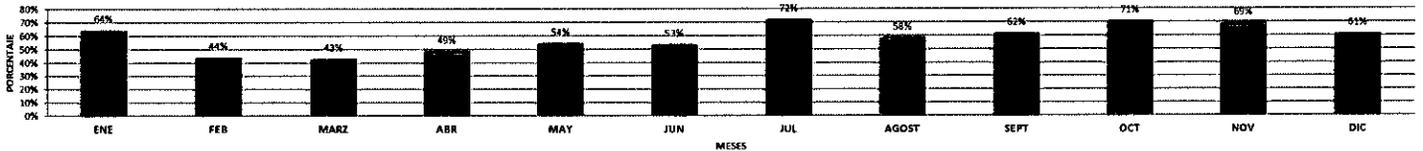
Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

META DEL INDICADOR	≥ 10%	La meta es contar con una capacidad mínima disponible para almacenar lixiviados del 10% (mensualmente)	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadísticas de la unidad.
---------------------------	-------	--	--	----------------------------

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Volumen almacenado	45,794	56,798	55,173	62,450	70,077	68,786	92,603	74,971	79,107	90,811	88,758	78,651
Volumen disponible para almacenar	82,812	71,808	73,433	66,156	58,529	59,820	36,003	53,635	49,499	37,795	39,848	49,955
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
Resultados (%)	64%	44%	43%	49%	54%	53%	72%	58%	62%	71%	69%	61%

CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADO



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La capacidad de almacenamiento de líquido lixiviado en el primer trimestre del año 2022 se encuentra en promedio de un 50% de capacidad disponible para recepción líquido 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 recepción líquido 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.

En el último trimestre a pesar de las fuertes precipitaciones, se mantuvieron los niveles sin riesgo de desbordamiento, gracias a las labores de recirculación y las fuertes temperaturas que contribuyen a la evapotranspiración.

PROPUESTA DE MEJORA

Se debe establecer un metodo urgente de manejo de líquido 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 líquido lixiviado.

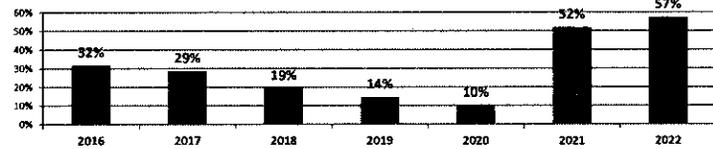
Mediante contrato 218.22 el cual se encuentra en ejecución, se realizan obras para el manejo de aguas de escorrentía, mitigación de erosión y disminución de producción de lixiviado sobre la trinchera 12.

Se continúa en arranque el Reactor UASB, se hacen obras de mantenimiento para mejorar sus condiciones físicas

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
Resultados (%)	32%	29%	19%	14%	10%	52%	57%

HISTORICO DISPOSICION FINAL



Elaboró. Natalia Garcés Gerena
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

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

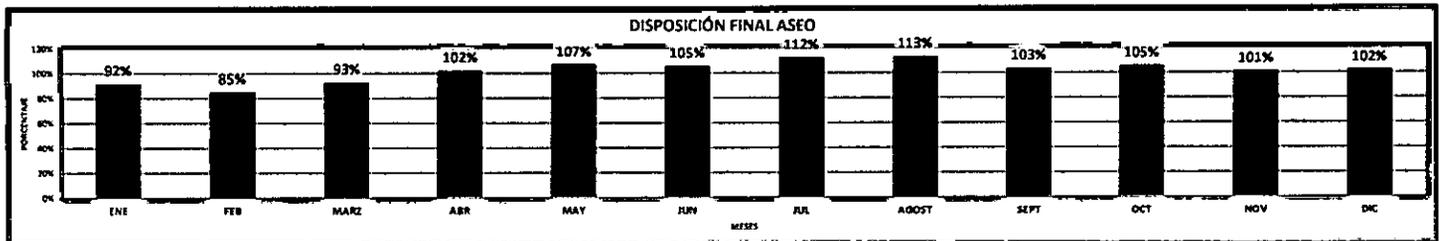
Fecha Última de Modificación
2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCION ASEO - RELLENO SANITARIO				
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS				
Responsable	DIRECTOR DE ASEO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995	X
Nombre del Indicador	TONELADAS EN DISPOSICIÓN FINAL				
Objetivo del Indicador	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de la disposición de residuos sólidos con referencia a la cantidad de toneladas mínimas proyectadas para las condiciones óptimas de la operación del relleno sanitario "El Cascajar"				
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable		Fuente de Información
Basura dispuesta en el relleno sanitario/Toneladas 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
Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	≥ 100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			Estadística de la Unidad.

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos dispuestos en el relleno Sanitario	4,506	4,164	4,555.81	5,011.31	5,242.98	5,181.67	5,501.71	5,555.32	5,075	5,168	4,949	4,949
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	4,875
Resultados (%)	92%	85%	93%	102%	107%	105%	112%	113%	103%	105%	101%	102%



INTERPRETACION 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.

En el último trimestre del año 2022 se cuenta con un promedio de disposición de residuos a corte de 31 etades diáridociembre de 2022 de 4988 toneladas mensuales; es decir 166 toneladas diarias que son aportadas por Municipios con un promedio mensual de 1100 Toneladas, la EAAAY con 2418 toneladas, Veolia con 1318 Toneladas y el restante empresas privadas que disponen en el Relleno sanitario.

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 esta conservando el promedio de ingreso de residuos, según los diseños.

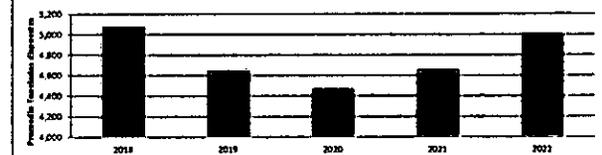
El promedio estimado para el año 2022 estuvo por debajo del reportados, sin embargo logramos contar con celda disponible para la disposición de residuos.

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	4,988
Cantidad de toneladas mínimas proyectadas para condiciones óptimas de operación.	4,313	4,313	4,600	4,930	4,916
Resultados (%)	118%	108%	97%	94%	101%

HISTORICO DISPOSICIÓN 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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO				
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
Responsable	DIRECTOR DE ASEO				
INDICADOR REFERIDO EN:	x	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x
Nombre del Indicador	VIDA ÚTIL RELLENO SANITARIO				
Objetivo del Indicador	Control y seguimiento de la disposición de residuos sólidos en la celda en operación para determinar la vida útil del relleno sanitario "El 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 cúbicos que se encuentre construida para disponer residuos	Relleno Sanitario
		Volumen monitoreado mensualmente	volumen monitoreado a través de levantamiento topográfico mensual	Relleno Sanitario
		Volumen disponible en capacidad (m3)	Es la capacidad en metros cúbicos disponible para almacenar	Relleno Sanitario

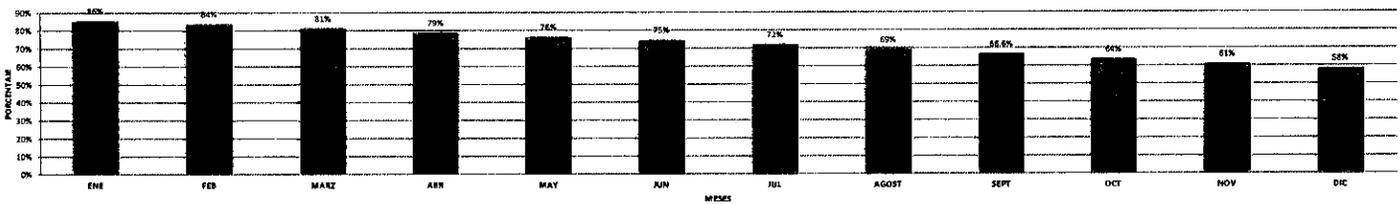
Mide:	EFICIENCIA	x		EFICACIA		EFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL			SEMESTRAL		ANUAL	x

META DEL INDICADOR	>20%	La meta indica que al finalizar el año se cuente con una capacidad disponible de almacenamiento de residuos sólidos mayor o igual al 20%.	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Estadística 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 total celda de operación	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.7	204,342.73
Volumen monitoreado mensualmente	29,500.0	33,203.0	38,256.0	43,328.0	48,520.0	51,916.4	57,518.0	63,074.7	68,150.0	74,301.0	79,744.4	85,107.3
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	141,268.1	136,192.7	130,041.7	124,598.3	119,235.4
PORCENTAJE RESTANTE POR OCUPAR	86%	84%	81%	78%	76%	75%	72%	69%	66.6%	64%	61%	58%

PORCENTAJE DISPONIBLE DE LA CELDA EN OPERACIÓN



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el primer trimestre del año 2022 nos encontramos disponiendo RESIDUOS EN LA UNIDAD # 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 tres del departamento de Boyacá y diez de Casanare, quienes aportan en promedio 1000 toneladas al mes, el promedio del presente trimestre es de 9100 toneladas mensuales con un ingreso promedio diario de 172 to/día, la producción aumenta, pero se sostienen en los rangos de diseño, por lo que garantizamos que contemos con espacio de almacenamiento hacia 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.

En el tercer 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 continúa proyectando terminación de vida útil hasta el mes de noviembre del año 2024. los Municipios que actualmente disponen son: Aguazul, Paya, Píoba, Labranzagrande, Maní, Monterrey, Maní, Nunchia, Pora, Receptor, Sabanalarga, San Luis de Palenque, Tamara, Trinidad y Orocué.

El año 2022 culmina la operación del relleno donde se cuenta con el 58% de la celda disponible para continuar en la trinchera # 10 la disposición de residuos sólidos, continúan disponiendo 24 municipios del Departamento de casanare y del Boyaca tales como: Labranzagrande, Monterrey, Nunchia, Sabanalarga, Tamara, Maní, Paya, Receptor, Orocué, Aguazul, San Luis de palenque, Trinidad, Pora y Píoba, en promedio el ingreso diario es de 166 toneladas para el año 2023, los municipios aportan el 22% de la producción, Yopal con los dos prestadores hacen un aporte del 71 y un 3% lo aportan las empresas privadas.

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.

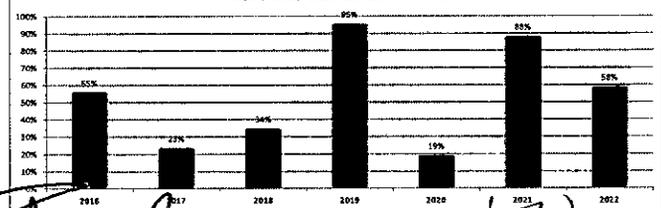
Se culmina el año 2022 con capacidad para disponer residuos, la celda 10 cuenta con el 58% de ocupación y sus niveles de compactación son estables, no hay saturación en celda de lixiviado por contar con piscinas de almacenamiento y llevar a cabo el tratamiento de recirculación adecuadamente.

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	85,107
Volumen disponible en capacidad (m3)	91,895	38,100	56,788	93,133	17,285	179,253	119,235
Resultados (%)	55%	23%	34%	95%	19%	88%	58%

HISTORICO DISPOSICION FINAL



Elaboró: **Natalia Garcés Gerena**
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó: **Nidia Esperanza Ramírez Martínez**
Directora Aseo

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



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:
Formato

Código:
51.002.04.01

Fecha de Elaboración:
2010-11-10

Fecha Última de Modificación:
2014-11-14

Versión:
02

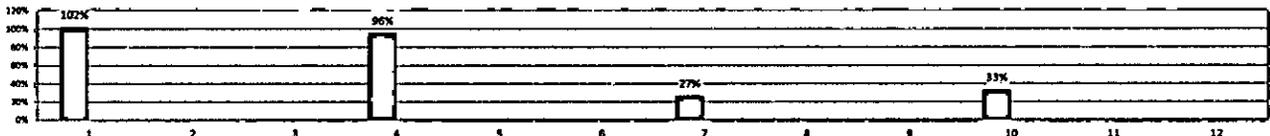
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO				
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE 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 PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DE HÁBITOS CIUDADANOS SOBRE MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS.				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CUANTIFICAR LAS CAPACITACIONES, LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS A LA COMUNIDAD EN MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS, PROGRAMAS DE POSCONSUMO Y CONSUMO RESPONSABLE.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
No. DE ACTIVIDADES DE CAPACITACION Y SOCIALIZACION REALIZADAS / ACTIVIDADES PROGRAMADAS	%	No. DE ACTIVIDADES DE CAPACITACION Y SOCIALIZACION REALIZADAS	INDICA EL NÚMERO DE LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS Y SECTORES SOCIALIZADOS CANTIDAD DE CAPACITACIONES LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS		SOPORTES DEL PROGRAMA (PLANILLAS DE ASISTENCIA)
		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META ESTABLECIDA EN EL PLAN DE ACCION INCLUYE: CAPACITACIONES, LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS. CANTIDAD DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIONES LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL PROGRAMADAS		PLAN DE ACCION
MIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MESESUAL		TRIMESTRAL	X ANUAL
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PLAN DE ACCION / PROGRAMA EDUCACION Y CULTURA CIUDADANA

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables / Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
ACTIVIDADES REALIZADAS	46	43	12	15
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	15	15	15	15
100%	306	28	80	100

EDUCACION Y FORMACION DE HABITOS CIUDADANOS SOBRE EL MANEJO DE LOS RESIDUOS Y CULTURA DE LA NO BASURA.



INTERPRETACION DE RESULTADOS

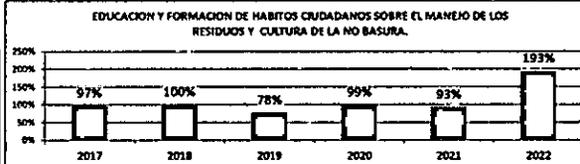
SE ATENDIERON SOLICITUDES DE LOS USUARIOS EN CUANTO A CAPACITACION EN EL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS, SE PRESENTO PROGRAMA ADOPTA UN RECUPERADOR Y SE VINCULO AL SECTOR EMPRESARIAL Y COMERCIAL AL PROGRAMA.
SE REALIZARON VINCULACION DE INSTITUCIONES COMO EL ICBF, INDEV, UNIDAD DE VICTIMAS
SE REALIZARON SOCIALIZACION A COMERCIO: HOTEL MANA (20 PERSONAS), BEHORIENTE (14 PERSONAS), INSTITUCION EDUCATIVA LLANO LINDO (70 ALUMNOS).
SE VINCULO EL TERMINAL DE TRANSPORTES (14 PERSONAS), INSTITUTO TECNICO EMPRESARIAL (25 ALUMNOS)

PROPUESTA DE MEJORA

SE TRABAJA EN PRO DE MEJORAR Y FORTALECER EL PROGRAMA ADOPTA UN RECUPERADOR

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Historias 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	116	100	93	103	65	116
Actividades programadas	120	100	120	104	70	60
EFICIENCIA EJECUCION DE PROYECTOS	97%	100%	78%	99%	93%	193%



LÓZ MARY HERNANDEZ CHACÓN
Elaboró, Profesional de apoyo

NIDIA ESPERANZA RIVERA MARTINEZ
DIRECTORA DE ASEO

ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
VoBo. Profesional Unidad Planeación

	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.002.04.01
	Fecha de Elaboración: 2018-11-19	Fecha Última de Modificación: 2018-11-19	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 EAAA Y EICE ESP.					
FORMULA DEL INDICADOR:	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION
$(EMPRESAS VINCULADAS / EMPRESAS SOCIALIZADAS) * 100$	%	EMPRESA VINCULADAS	Esta variable indica el número de usuarios vinculados al programa Adopta un Reciclador.			CONTROL DEL PROGRAMA
		EMPRESAS SOCIALIZADAS	Esta variable indica el número de empresas socializadas en el programa Adopta un Reciclador.			CONTROL DEL PROGRAMA
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD X
PERIODICIDAD:		MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL
META DEL INDICADOR:	92%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables / Período	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
EMPRESA VINCULADAS	13	15	12	15
EMPRESAS SOCIALIZADAS	34	32	15	15
Resultados	38%	47%	20%	20%

INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el segundo semestre de la 32 charlas que se dictaron a diferentes instituciones, 15 adoptaron un recuperador vinculándose a este programa social.

En el tercer trimestre se realizaron 12 charlas que se dictaron a diferentes instituciones, 3 adoptaron un recuperador vinculándose a este programa social.

En el cuarto trimestre se realizaron 15 charlas que se dictaron a diferentes instituciones, las cuales se vincularon al programa adopta un recuperador, contribuyendo a la labor social de la EAAA Y

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	55
EMPRESAS SOCIALIZADAS	62	100	100	80	49	70	60
Resultados	61%	80%	100%	86%	92%	93%	92%



 LUZ MARY HERNÁNDEZ CHACÓN Elaboró. Profesional de apoyo	 LIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ DIRECTORA DE ASEO	 ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA VoBo. Profesional Unidad Planeación
---	--	---